

RELATÓRIO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA



2015

AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRIS

Agência Nacional de Transportes Terrestres

Diretor Geral

Jorge Luiz Macedo Bastos

2

Diretoria Colegiada

Jorge Luiz Macedo Bastos

Ana Patrizia Gonçalves Lira

Até 27/07/2015

Carlos Fernando do Nascimento

Natália Marcassa de Souza

Até 27/07/2015

Marcelo Vinaud Prado

Sérgio de Assis Lobo

A partir de 21/07/2015

A partir de 04/08/2015

Marcelo Bruto da Costa Correia

A partir de 28/07/2015

Ouvidor

César Augusto Santiago Dias

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Diogo Ribeiro da Fonseca

George Heber P. F. M. Lopes

Manoela Carvalho Barbosa

Patrícia de Jesus Melo

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Wanderson Pereira de Queiroz

Sumário

3

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT	08
• A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT	10
• A OUVIDORIA E SUA PARTICIPAÇÃO SOCIAL	11
• A OUVIDORIA E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)	21
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	22
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	29
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	30
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	32

Apresentação

4

A Ouvidoria é o órgão responsável por receber, analisar e dar prosseguimento às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades desempenhadas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres. É atribuição da Ouvidoria classificar a manifestação recebida, considerando a natureza do assunto, bem como, acompanhar as demandas até a resposta ao interessado.

A Ouvidoria deve ser a representação da voz do cidadão. Cada manifestação recebida pela Ouvidoria tem que ser analisada como indicador da qualidade dos serviços prestados pela ANTT.

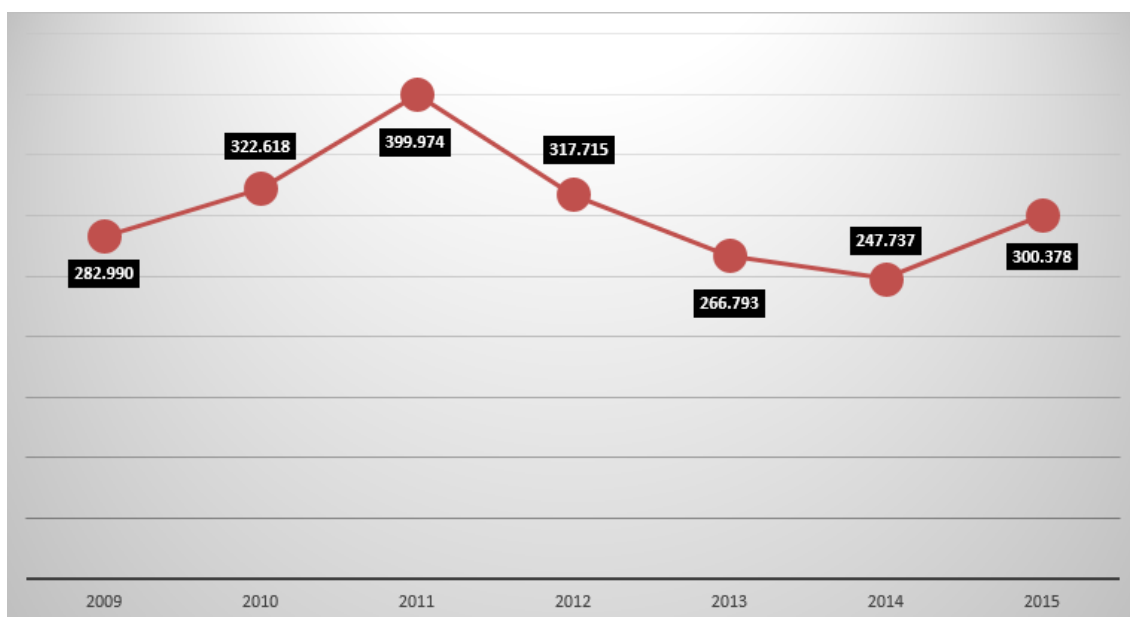
Esta publicação tem a finalidade de registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2015. Repetindo os procedimentos adotados em anos anteriores, para a elaboração deste relatório, efetuamos um refinamento na classificação de alguns assuntos, para que possamos traduzir de forma mais precisa como foi percebida pela sociedade a prestação do serviço afeto à competência desta Agência.



A Ouvidoria e a Sociedade

O Atendimento em Linhas Gerais

5



A Ouvidoria deve sempre perseguir a qualidade do atendimento, ter a percepção de satisfazer as necessidades da sociedade. É na Ouvidoria que o cidadão procura obter o apoio para o exercício dos seus direitos.

No ano de 2015, a Ouvidoria realizou 790.521 atendimentos, deste montante, retiramos ocorrências como Trote, Engano e Perda da Ligação, resultando em 300.378 manifestações efetivadas.

Através da análise destas manifestações a Ouvidoria junto da ANTT, busca mecanismos para aprimorar a qualidade de seus serviços incentivada pelo pleno exercício da cidadania.

Meios de Comunicação Utilizados

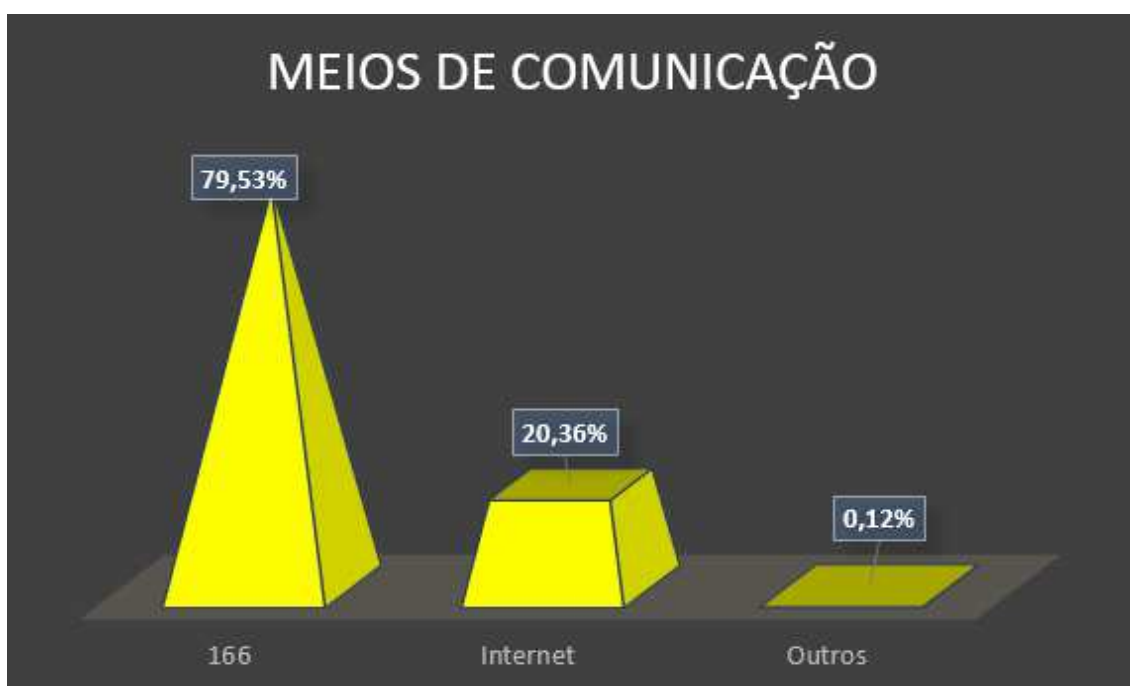
Neste ano a Ouvidoria foi mais acionada pelo cidadão por quase todos os meios de comunicação disponíveis para contato da sociedade. O 166 é o principal meio de comunicação do usuário pela comodidade, facilidade e, ainda, considerando a expansão do serviço de telecomunicação do País.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2013	2014	2015
INTERNET	166	221.777	201.899	238.876
	FALE CONOSCO	8.222	8,420	11.534
	E-MAIL	24.357	23,103	30.927
	CHAT	12.251	14,050	18.684
CARTA		108	200	170
ATENDIMENTO PRESENCIAL		73	64	187
FAX		5	1	0
TOTAL		266.793	247.737	300.378

6

Comparando o ano de 2015 com os anteriores, observamos que houve um aumento significativo em quase todos os canais de acesso disponibilizados pela ANTT para a sociedade.

O ano de 2015, foi um ano de mudanças nos setores de Transporte Rodoviário de Passageiros e Transporte Rodoviário de Cargas, que resultou na busca da sociedade por esclarecimentos a respeito de resoluções. A sociedade participando como agente fiscalizador, juntamente com ações promovidas pela ANTT.



Tipos de Manifestação

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	237.491	275.162	243.091	139.315	144.432	195.481
OUTRAS *	60.771	97.046	44.614	103.470	78.917	74.301
RECLAMAÇÃO	22.642	26.295	28.965	22.002	23.446	29.228
SUGESTÃO	1.219	1.202	846	1.832	776	1.129
ELOGIO	445	128	74	76	72	120
DENÚNCIA **	50	141	125	98	94	119
TOTAL	322.618	399.974	317.715	266.793	247.737	300.378

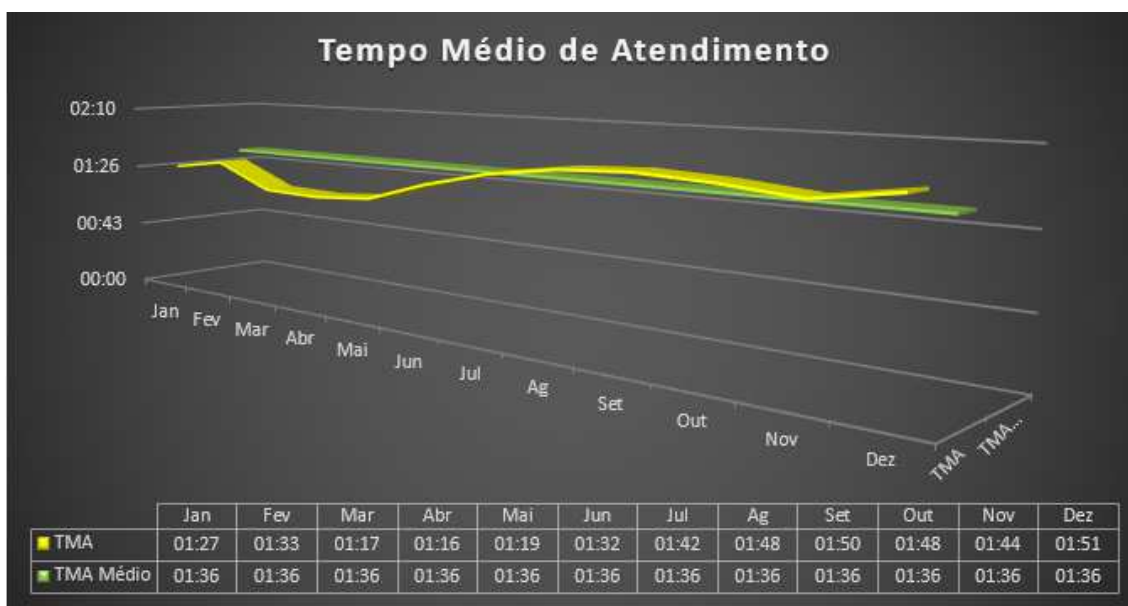
* Demandas que não se enquadram nos outros tipos de manifestações.

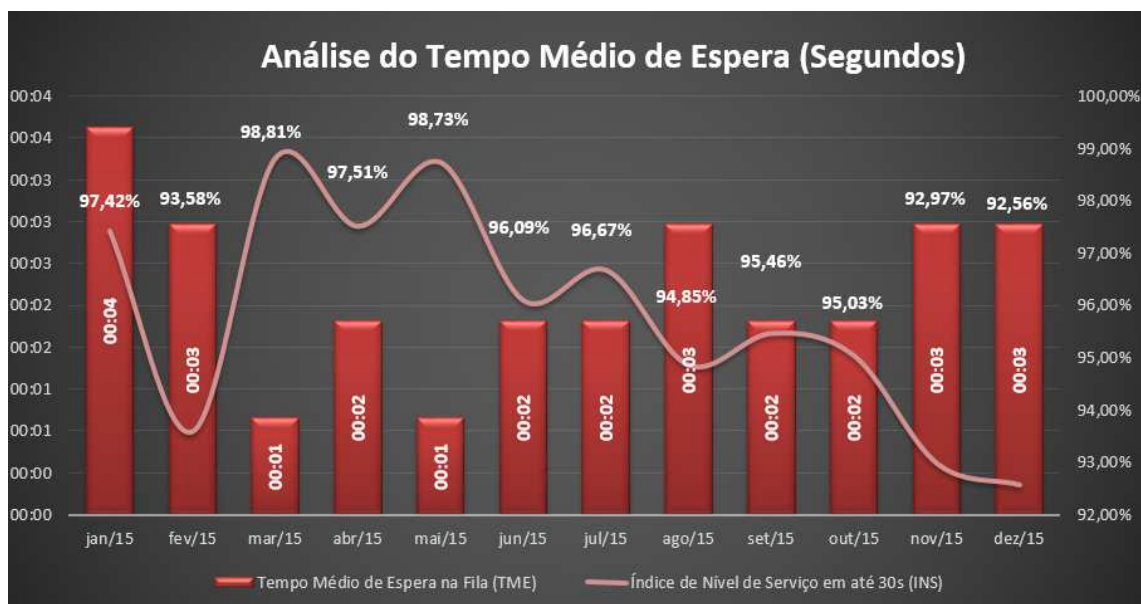
** Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

Desempenho da Central de Atendimento

Em 2015, notamos um pequeno aumento no tempo médio de atendimento, de 1m:28s, registrado em 2014 para 1m:36s. Verificamos, também, aumento da demanda ocorrida neste mesmo ano.

Mesmo com o aumento da demanda o pico de tempo médio de atendimento de 1m:51s, registrado no mês de dezembro, foi inferior aquele registrado em 2014, ocorrido em julho, de 2m:05s, o que nos mostra uma melhor eficácia no atendimento ao usuário.





Buscando sempre o bom atendimento à sociedade, a Ouvidoria da ANTT, estipulou em 10 segundos o tempo máximo de espera para atendimento.

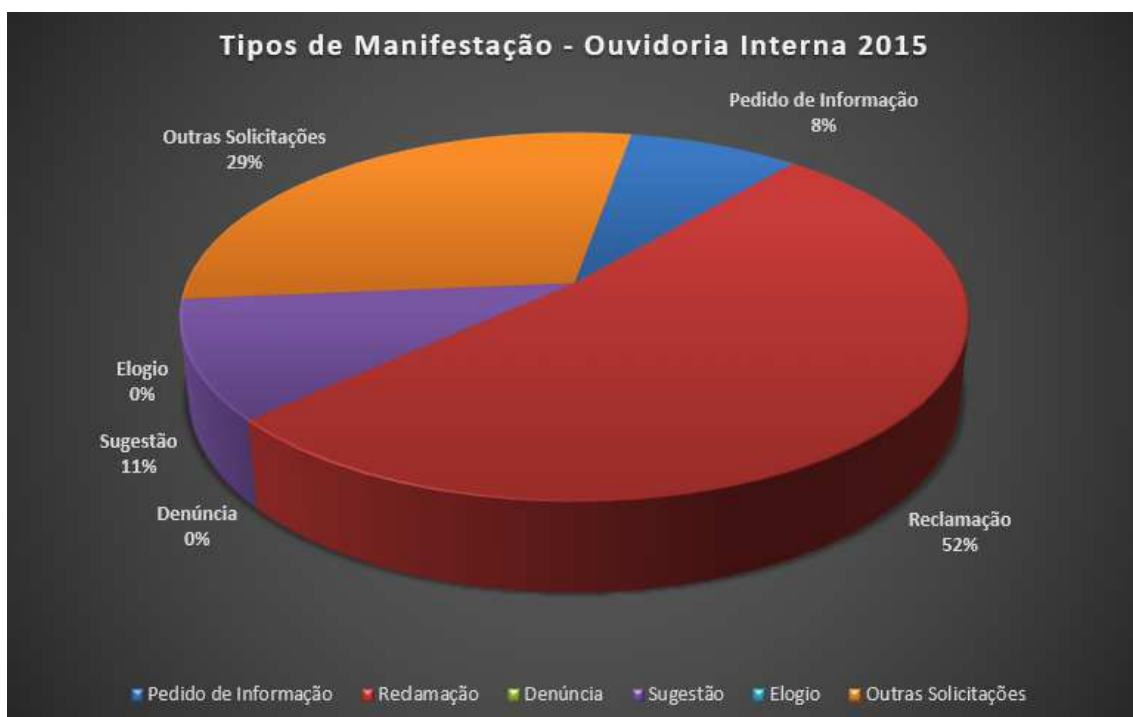
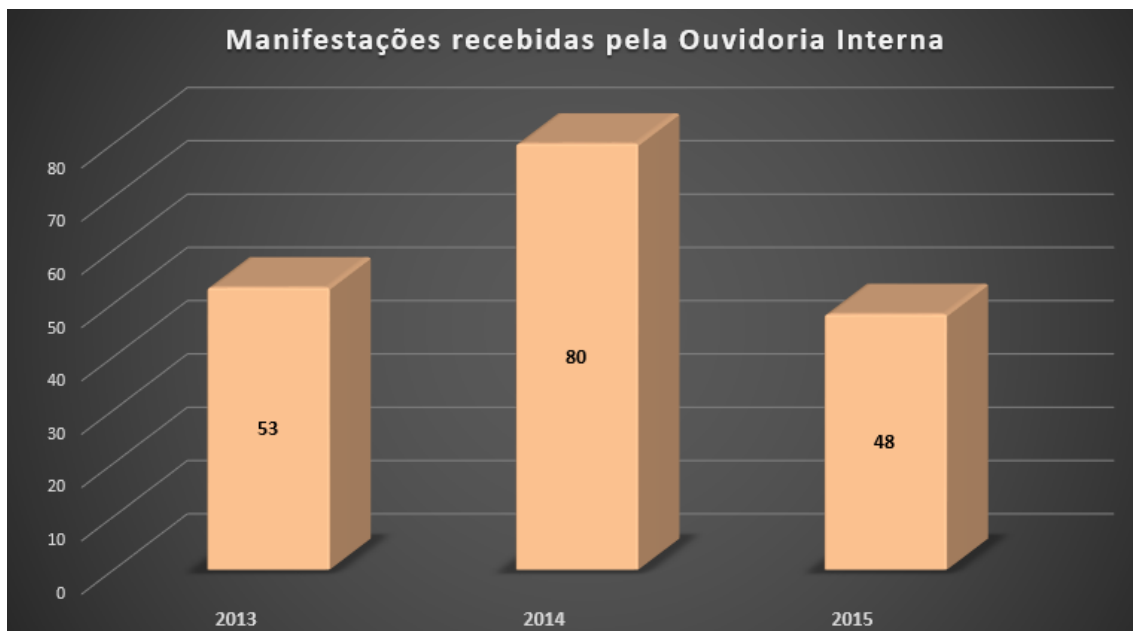
Observando o gráfico acima, pode-se deduzir que a duração máxima média de espera, ocorreu no mês de janeiro, que atingimos a média de 4 segundos, permanecendo com uma média anual de 2 segundos.

Em análise, observamos que para o usuário há a sensação de pronto atendimento, pois alcançamos um índice de 80% menos que os 10 segundos determinado como meta, sendo assim um índice satisfatório.

A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

Através da ouvidoria interna da ANTT, o servidor tem um meio próprio e eficaz de registrar suas demandas, reclamações e sugestões, sendo direito do servidor receber o mesmo tratamento disponibilizado à sociedade em geral.

Ressalvamos mais uma vez que, conforme disposto no Guia de Orientação para Gestão de Ouvidoria da Controladoria-Geral da União **“é importante ter claro que a ouvidoria não é um órgão de solução de conflitos internos e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção”**



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	04	8,33%
Reclamação	25	52,08%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	5	10,42%
Elogio	0	0,00%
Outras Solicitações	14	29,17%
Total	48	100,00%

A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

Abaixo, mostramos quais os setores da ANTT que mais demandaram solicitações dos usuários.

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
OUVIDORIA	234.871	78.192%
SUPAS (GEHAB/GETAU/GEGER/GEROT/GETAE)	8.862	2.950%
SUROC (GERAR/GERET)	7.721	2.570%
SUFER (GECOF/GEROF/GEAFI/GPFER)	480	0.160%
SUFIS (GEINT/GEFIS/*COFIS/GEAUT)	38.917	12.956%
SUDEG (GEFIN/GELIC/GEPLA/GEPE/GELOG)	281	0,094%
SUINF (GEROR/GEFOR/GEINV/GEPRO/**COINF)	5.606	1.866%
SUEPE (GERES/GERPE)	12	0,004%
SUREG (GEATO/GEDUC/GEAFI)	5	0,002%
SUCON (GEINF/GETIN)	2.769	0,922%
OUTROS	854	0,284%

*COFIS (COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO)			
URCN	5.323	URRJ	2.385
URSP	3.956	URCE	639
URPE	1.161	URBA	993
URMG	2.861	URMA	1.824
URRS	2.061	URSC	79

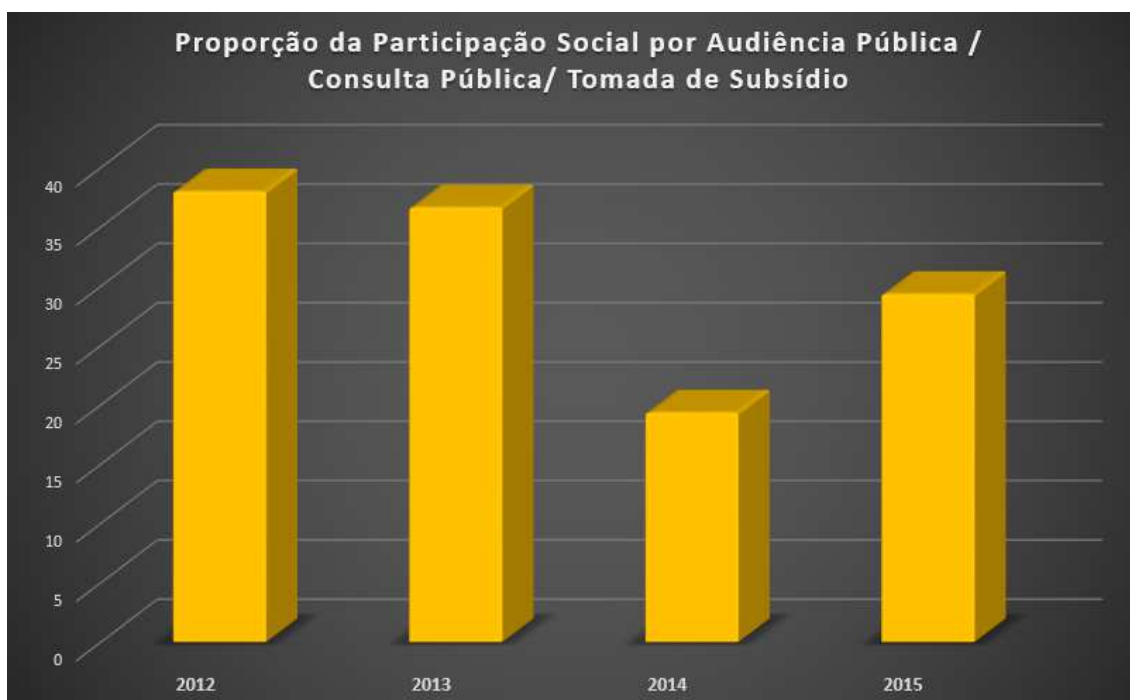
**COINF (Coordenação de Exploração e Infra-Estrutura Rodoviária)					
URSP	URMG	URRS	URRJ	URSC	URBA
665	1.639	697	1.172	74	266

A Ouvidoria e sua Participação Social

11

Com a participação social, através de Audiências, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios a ANTT analisa, reflete e fundamenta seu modelo de gestão. É o momento para a sociedade contribuir de forma direta nos projetos da ANTT.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS, TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS EM 2015		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE ROD. DE PASSAGEIROS	07	502
TRANSPORTE ROD. DE CARGAS	06	144
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	04	92
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	04	58
ADMINISTRATIVO	08	55
TOTAL	29	851



AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 14/2014	Proposta de Resolução que regulamenta a prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento.	83
Audiência Pública nº 15/2014	Submete à Audiência Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, proposta de Resolução que regulamenta a lavratura eletrônica de autos de infração, o trâmite e o processamento eletrônicos, a comunicação de atos e as manifestações nos processos administrativos.	0
Audiência Pública nº 16/2014	Submete à Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de Resolução que propõe alterações às Resoluções nº 483/2004, nº 675/2004 e nº 2.552/2008, visando adequar as referidas Resoluções, em termos de ano concessão, aos contratos de concessão mais recentes, bem como melhor definir os preceitos das revisões tarifárias (ordinárias, extraordinárias e quinquenais), e ainda permitir o desenvolvimento de projetos e pesquisas, com a verba de RDT .	3

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 17/2014	Audiência Pública que tem com o objetivo tornar pública e colher sugestões para a proposta de revisão da Resolução ANTT nº 3.056, de 12 de março de 2009, com período de 15 de dezembro de 2014 a 30 de janeiro de 2015 para recebimento de contribuições por escrito	84
Audiência Pública nº 01/2015	Abertura de Audiência Pública - AP 001/2015 - acerca da Minuta de Resolução que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização.	239
Audiência Pública nº 02/2015	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da minuta do novo regulamento do Processo Administrativo Sancionador, de que trata a Resolução ANTT nº 442, de 17 de fevereiro de 2004.	24
Audiência Pública nº 03/2015	Submete à Audiência Pública proposta de Resolução que tem como objetivo apresentar a metodologia e os parâmetros de referência para cálculo dos custos de frete do serviço de transporte rodoviário remunerado de cargas por conta de terceiros.	0

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 04/2015	Submete à Audiência Pública o Plano de Outorga e as Minutas de Edital de Licitação e Contrato de Permissão dos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros que atendem a região do Distrito Federal e municípios do seu entorno, operados por ônibus do tipo urbano.	18
Audiência Pública nº 05/2015	Audiência Pública que tem o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento dos Estudos Técnicos que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre os estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, projeto integrante da segunda etapa do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	44
Audiência Pública nº 06/2015	Submeter a Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital, Contrato ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade para Concessão das rodovias BR-476/PR, no trecho entre Lapa e União da Vitória e a divisa SC/RS; BR-282, no trecho entre o entroncamento com a BR-153 e o entroncamento com a BR-480; e BR-480 no trecho entre o entroncamento com a BR-282 e Chapecó.	54

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 07/2015	Submeter à Audiência Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, proposta de minuta de Resolução que trata da Atualização/Revisão da Metodologia para Cálculo da Taxa de Retorno do Fluxo de Caixa Marginal – WACC, de que trata o artigo 5º da Resolução Nº 4.075, de 3 de abril de 2013.	6
Audiência Pública nº 08/2015	Submete à Audiência Pública as minutas de Edital e Contrato de Concessão, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da Rodovia BR-364/365/GO/MG, no trecho entre o entroncamento com a BR-060(A) (Jataí/GO) e o entroncamento com a LMG-479 (Contorno Oeste de Uberlândia/MG)	11
Audiência Pública nº 09/2015	Audiência Pública que tem como objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da Rodovia BR-364/060/MT/GO, no trecho da BR-364 do entroncamento com a BR-163(A) (Rondonópolis) até o entroncamento com a BR-060(A) (Jataí); e da BR-060 do entroncamento com a BR-364(A) (Jataí) até Goiânia.	21

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 10/2015	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de colher sugestões da minuta de Resolução que altera a Resolução nº 4.777, de 6 de julho de 2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento.	31
Audiência Pública nº 11/2015	Submete à Audiência Pública, com o objetivo de torná-la pública e colher contribuições por escrito, a minuta de Resolução que institui fatores opcionais de acréscimo aos multiplicadores tarifários dos serviços diferenciados do transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros, previstos na Resolução ANTT nº 4.130, de 3 de julho de 2013	04
Audiência Pública nº 12/2015	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar pública e colher sugestões sobre a proposta de Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital para as Concessões Ferroviárias	0

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Consulta Pública nº 001/2015	Submete à Consulta Pública proposta de Resolução que altera a Resolução nº 3.658, de 19 de abril de 2011, em função das alterações promovidas pelo art. 15 da Lei nº 13.103/2015 no art. 5º-A da Lei nº 11.442/2007.	08
Consulta Pública nº 02/2015	Submete à Consulta Pública proposta de Resolução que tem como objetivo alterar a Resolução nº 3.056, de 12 de março de 2009, em decorrência da promulgação da Lei nº 13.103, de 02 de março de 2015.	17
Consulta Pública nº 03/2015	Submete à Consulta Pública proposta de Resolução que tem como objetivo apresentar a metodologia e os parâmetros de referência para cálculo dos custos de frete do serviço de transporte rodoviário remunerado de cargas por conta de terceiros	22
Consulta Pública nº 04/2015	Submete à Consulta Pública a proposta de atribuir efeitos retroativos e dar unicidade de tratamento na aplicação do dispositivo da minuta de Resolução que trata da alteração do art. 10 da Resolução nº 3.651, de 7 de abril de 2011.	06

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 01/2015	Estudos Iniciais do Projeto da Agenda Regulatória PET 2.17 – “Elementos Básicos de Projeto para Novas Outorgas de Rodovias Federais”.	22
Tomada de Subsídio nº 02/2015	Proposta de regulamentação da operação dos Postos de Pesagem Veicular, a efetivar-se por meio da entrega da manifestação na própria ANTT pelo contribuinte ou seu representante.	0
Tomada de Subsídio nº 03/2015	Tomada de Subsídio para auxiliar a elaboração de Minuta de Resolução referente às “Regras para Operações Acessórias” – Revisão do Regulamento dos Usuários do Transporte Ferroviário.	08
Tomada de Subsídio nº 04/2015	Tomada de Subsídio nº 004/2015 que tem como objetivo construir o conhecimento referente ao tema “Revisão da Resolução ANTT nº 3.696/2011”, previsto na Agenda Regulatória da ANTT 2015/2016.	06
Tomada de Subsídio nº 05/2015	Tomada de Subsídio que tem como objetivo a obtenção de contribuições para avaliação das regras relativas a valor de capital social, idade da frota e operação dos veículos do tipo micro-ônibus, estabelecidas pela Resolução nº 4.777/2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento.	07

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2015		
TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 06/2015	Tomada de Subsídio que tem como objetivo a obtenção de contribuições para avaliação das regras relativas a valor de capital social, idade da frota e operação dos veículos do tipo micro-ônibus, estabelecidas pela Resolução nº 4.777/2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento.	120
Tomada de Subsídio nº 07/2015	Tomada de Subsídio, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público e colher sugestões sobre a minuta de Resolução que dispõe sobre as medidas técnicas e operacionais para viabilizar a isenção da cobrança de pedágio sobre os eixos suspensos de veículos de transporte de cargas que circulam vazios.	13
Tomada de Subsídio nº 08/2015	Com objetivo angariar contribuições para o desenvolvimento das propostas referentes à Prorrogação dos Contratos de Concessão Ferroviários.	0
Tomada de Subsídio nº 09/2015	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para a Revisão Ordinária da Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2015/2016.	0

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2015	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 01/2015	Reunião Participativa, restrita a convidados, para apresentar esclarecimentos sobre Autorização Especial de Trânsito – AET e receber contribuições das Concessionárias.
Reunião Participativa nº 02/2015	Reunião Participativa, restrita a convidados, para promover a participação social e colher sugestões de empresas fornecedoras de soluções de bilhetagem, de monitoramento de veículos de transporte terrestre e Organismos de Avaliação de Conformidade acerca do tema “Desenvolvimento e Homologação de Sistemas de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros - MONITRIIP”.
Reunião Participativa nº 03/2015	Reunião Participativa, restrita a convidados, que tem como objetivo apresentar propostas para o Manual de Fiscalização de Operação Rodoviária, bem como as propostas de padronização dos Relatórios de Monitoração.
Reunião Participativa nº 04/2015	Reunião Participativa, restrita a convidados, que tem como objetivo apresentar os trabalhos do Grupo de Trabalho constituído para padronizar e aperfeiçoar o procedimento sancionatório de Concessão de Rodovias, bem como discutir e ouvir eventuais contribuições das concessionárias.
Reunião Participativa nº 05/2015	A Reunião Participativa - RP nº 005/2015 tem o objetivo de colher contribuições e subsídios necessários com vista ao seu aprimoramento, a qual constitui uma Comissão para tratar dos pedidos de prorrogação contratual de concessões de ferrovias.

Conforme já havia sido observado em anos anteriores, a sociedade continua participando ativamente das discussões dos assuntos de grande interesse para o país, externando sua relevância e contribuindo com o Estado na melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Recomendação da Ouvidoria: Verificando a real importância do processo participativo nas audiências públicas, consultas públicas, tomadas de subsídios, esta Ouvidoria entende que é pertinente a criação de um setor responsável por todo o processo de participação social, com a atribuição de realizar todo o trâmite legal destas participações conduzindo-as segundo normas previamente estabelecidas.

A Ouvidoria e a Lei de Acesso a Informação (LAI)

Com a promulgação da Lei de Acesso a Informação - LAI, a sociedade ganhou mais um canal de comunicação com a ANTT. Esta Lei regulamentou o acesso ao direito constitucional da informação e a Ouvidoria vem ampliando e desenvolvendo a cultura interna da transparência, objetivando a divulgação de informações de interesse público.

21

A Ouvidoria, por força regimental, é encarregada de ser a unidade organizacional responsável pela implantação, fiscalização e acompanhamento das demandas efetuadas pela sociedade com base na LAI.

No quadro abaixo apresentamos os números de consultas relativas ao ano de 2015.



Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

22

Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	85.120	77.266	102.708	67.422	54.842	69.487
RECLAMAÇÃO	16.035	16.756	16.982	17.261	18.783	21.298
ELOGIO	231	31	13	24	22	18
SUGESTÃO	185	215	103	151	149	157
OUTRAS SOLICITAÇÕES	102	449	3.594	3.891	5.105	4.574
TOTAL	101.673	94.717	123.400	88.749	88.431	95.534

Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	12.155
Benefício do idoso (Longa Distância)	8.651
Fretado	6.831
Transporte Rodoviário de Passageiros	6.255
Cadastramento/Recadastramento (CRF)	5.690

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atraso (Longa Distância)	3.342
Avaria Mecânica/Defeitos em equipamento Obrigatório (Longa Distância)	2.730
Sistema de Autorização de Viagem	1.751
Conduta de Funcionário da empresa (Longa Distância)	1.388
Transporte Clandestino/Irregular	1.204

*a partir deste ano, não mais teremos codificações inseridas nos assuntos, verificamos que desta forma o assunto se faz mais compreensível para os usuários e leitores deste relatório.

Reclamações por Empresa

Abaixo, informamos a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2015, discriminadas por empresa.

RECLAMAÇÕES EMPRESAS		Qde
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA		36
AMATUR - AMAZONI		3
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.		11
ASATUR VIAGENS E TURISMO		2
ATLANTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.		1
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.		272
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.		30
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.		46
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.		319
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA		28
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA		11
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.		57
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.		5
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.		5
AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE (LOURIVAL JOSE DA SILVA)		4
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL		1

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2
BONFIM - EMPRESA SENHOR DO BONFIM LTDA.	2
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	74
BRISA ONIBUS S/A.	32
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	7
CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1
CENTRAL EXPRESSO TRANSPORTE LTDA	173
CHACO BOREAL S.R.L.	1
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	334
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	4
CISA (NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION)	3
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	4
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	17
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	1
COOTRANSP - COOPERATIVA DE TRANSPORTES LTDA (GRANDE BRASILIA)	206
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	3
DERUDDER HERMANOS S. R. L.	1
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	407
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA.	2
EMPRESA BARROSO LTDA.	7
EMPRESA BOQUERON S/A.	1
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA.	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	3
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	9
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	162
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	32
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	2
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIAO LTDA.	2
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	1
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	80
EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA.	1
EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.	18
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	4
EMPRESA FURTADO (TRANSPORTES E TURISMO FURTADO LTDA.)	2
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	651
EMPRESA MOREIRA LTDA.	3
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.	2
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	3
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	68
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	37
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	48
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	12
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	5
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	49
EMPRESA VIACAO BONFIM S/A.	2
EMPRESAS ASOCIADAS CENTRAL ARGENTINO S.R.L. Y EL DORADO S.R.L.	1
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	128
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	194
EROL EXPRESSO RAPIDO OESTE - EPP	2
ET - EMPRESA DE TURISMO	137
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	473
EXPRESSO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	2
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	26
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	17
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	42
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	10
EXPRESSO DO SUL S/A.	45
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	137
EXPRESSO GUANABARA S/A.	316
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	48
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	62
EXPRESSO MAIA LTDA.	40
EXPRESSO MARINGA LTDA.	25
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	8
EXPRESSO NACIONAL DE LUXO (A. CANDIDO & CIA LTDA.)	1
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	29
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA.	1
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	6
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	7
EXPRESSO SAO JOSE LTDA.	1
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	135
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	42
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	1
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	7
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	11
EXPRESSO UNIAO LTDA.	95
EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A.	1
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	7
FLECHABUS (DERUDDER HERMANOS S.R.L.)	1
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	20
G20 TRANSPORTES LTDA	208
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	24
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	79

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	2
JAMJOY VIACAO LTDA.	26
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	8
JBL TURISMO LTDA. - ME	1
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	17
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	12
JS TURISMO LTDA.-ME	20
JULICE LUCIA MOREIRA PINTO ME (J J TUR)	1
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	104
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	129
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	47
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	12
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	28
MAGGIORI TRANSPORTES LTDA.	1
MAIS X TURISMO E EMPREENDIMENTOS LTDA	164
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.	1
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	10
MOREIRA TURISMO LTDA.	1
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	281
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	26
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	15
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	28
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	49
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	177
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	38
R.A. DE SOUSA PASSAGENS	62
RAPIDO ACAILANDIA LTDA	1
RAPIDO D'OESTE LTDA.	6
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.	41
RAPIDO GOIASNORTE LTDA.	1
RAPIDO MARAJO LTDA.	124
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	41
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	60
REAL EXPRESSO LTDA.	363
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	61
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	44
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	14
REALNORTE TRANSPORTES S/A.	2
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	44
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	307
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	1
RIVAL TURISMO E TRANSPORTES LTDA	2
RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.	2
ROLDTUR TURISMO LTDA.	1

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
ROTA DO SOL	42
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	83
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	99
SAGRES - VIAÇÃO AGUAS LINDAS LTDA	44
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	24
SEMATUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	1
SUPREMA AUTOBUS LTDA.	1
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	390
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	954
TRANSCONTINENTAL S/A.	1
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	18
TRANSLAGO S.R.L.	1
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	11
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	42
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	247
TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A.	1
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	6
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	4
TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA.	1
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	1
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	17
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA.	2
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	1
TUT - TRANSPORTES LTDA.	4
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	110
UTB - UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	455
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	20
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)	1397
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	21
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	12
VERDE TRANSPORTES LTDA	2
VIACAO AGUIA BRANCA S/A.	162
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	166
VIACAO APUI TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	289
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	399
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	14
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	40
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	38
VIACAO COMETA S/A.	326
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	45
VIACAO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	7
VIACAO ESTRELA LTDA.	11
VIACAO EXPRESSO PLANALTINA - EIRELI - EPP (COOTRANSP)	4

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
VIAÇÃO FERRAZ E TURISMO LTDA	2
VIACAO FERRAZ TURISMO LTDA	8
VIACAO GARCIA LTDA.	184
VIACAO GOIANIA LTDA.	29
VIACAO GRACIOSA LTDA.	9
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	738
VIACAO JLS LTDA.	1
VIACAO JOIA LTDA.	15
VIACAO MONTE ALTO LTDA	96
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	13
VIACAO MOTTA LTDA.	208
VIACAO NACIONAL S/A.	66
VIACAO NASSER LTDA.	44
VIACAO NORDESTE LTDA.	149
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	4
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	85
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	297
VIACAO OURO BRANCO S/A.	10
VIACAO OURO E PRATA S/A.	54
VIACAO PARANAIBA LTDA.	1
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	6
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	12
VIACAO PLATINA LTDA.	6
VIACAO PRESIDENTE LTDA.	10
VIACAO PRETTI LTDA.	2
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	88
VIACAO REAL ITA LTDA.	20
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	15
VIACAO RIODOCE LTDA.	136
VIACAO RONDONIA LTDA.	5
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	53
VIACAO SAMPAIO LTDA.	369
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	9
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	154
VIACAO SAO BENTO LTDA.	284
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	36
VIACAO SAO GERALDO LTDA.	27
VIACAO SAO LUIZ LTDA.	189
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA.	21
VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	1
VIACAO SERTANEJA LTDA.	22
VIACAO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	3
VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA.	3
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	58

RECLAMAÇÕES	
EMPRESAS	Qde
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	7
VIACAO UMUARAMA LTDA.	13
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	10
VIACAO VAB LTDA.	3
VIACAO XAVANTE LTDA.	20
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	21
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	4

Transporte Rodoviário de Cargas

Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	65.369	45.897	45.776	32.408	37.912	67.962
RECLAMAÇÃO	686	764	1.058	835	910	2.396
ELOGIO	76	2	4	0	6	0
OUTRAS SOLICITAÇÕES	37	239	502	510	708	1.175
SUGESTÃO	31	69	47	29	35	145
TOTAL	66.199	46.971	47.377	33.782	39.591	71.678

Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	20.423
RNTRC – Registro dos Transportadores Rodoviários de Cargas	9.332
Locais para obtenção do registro	8.421
Inclusão/Exclusão de veículos (RNTRC)	7.040
Documentação de pessoa física	6.119

Em todos os últimos anos, os assuntos relacionados ao RNTRC, apontam como as principais dúvidas relativas ao transporte de cargas, tendo um aumento significativo neste ano de 2015.

Principais Motivos de Reclamação

30

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Locais para obtenção do registro	1.032
PEF – Pagamento Eletrônico de Frete	326
RNTRC – Registro Nacional dos Transportadores Rod. de Cargas	312
Vale-Pedágio	148
Transporte Rodoviário de Cargas	114

Concessões Rodoviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3.051	1.531	8.103	5.098	719	1.365
RECLAMAÇÃO	2.715	2.748	2.275	2.578	2.394	3.962
SUGESTÃO	81	97	65	86	83	104
ELOGIO	58	4	6	8	9	13
OUTRAS SOLICITAÇÕES	6	41	183	223	167	183
TOTAL	5.911	4.421	10.632	7.993	3.342	5.627

Principais Motivos de Pedido de Informação

31

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pedágio	409
Atendimento da concessionária	217
Tarifa (Pedágio)	113
Atos normativos e legislação do setor	105
Socorro Mecânico	84

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	842
Sinalização	487
Congestionamento	435
Obras	384
Praça	369

Reclamações por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2014	2015
Autopista Fernão Dias S.A.	270	261
Autopista Fluminense S.A.	271	280
Autopista Litoral Sul S.A.	367	277
Autopista Planalto Sul S.A.	65	22
Autopista Régis Bittencourt S.A.	261	222
CONCEBRA - Concessionária das Rod. Centrais do Brasil S. A.	30	413
CONCEPA - Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	16	35
CONCER - Companhia de Concessão Rod. Juiz De Fora-Rio S.A.	176	173
Concessionária de Rodovias Galvão	2	40
CRO – Concessionária Rota do Oeste S. A.	2	259
CRT - Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	54	78
ECO101 Concessionária de Rodovias S.A.	68	257
ECOSUL - Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	39	35
MGO Rodovias Concessionária de Rod. Minas Gerais Goiás S.A.	27	189
MS VIA – Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A.	4	110
NOVADUTRA – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	197	235
PONTE – Concessionária da Ponte Rio-Niteroi S.A.	38	50
Rodovia do Aço S.A.	35	40
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	51	57
VIA 040 – Concessionária BR 040 S. A.	30	633
Via Bahia Concessionária de Rodovias	401	227

32

Concessões Ferroviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	914	1.480	679	1.084	814	1.010
RECLAMAÇÃO	141	156	137	183	207	222
SUGESTÃO	22	57	17	24	12	27
ELOGIO	6	3	0	1	0	1
OUTRAS SOLICITAÇÕES	2	30	46	116	36	102
TOTAL	1.085	1.726	879	1.408	1.069	

*Até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava a classificação "outras solicitações" para as manifestações.

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Transporte Ferroviário	530
Itinerário/linha/frequência/horário	232
Bilhete de Passagem	59
Passageiros	50
Funcionamento do Guichê	49

33

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Transporte ferroviário	79
Funcionamento do Guichê	55
Conduta dos funcionários da empresa	21
Bilhete de Passagem	11
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens	7

Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2014	2015
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (NOVOESTE S.A.)	1	-
ALL – América Latina Logística Malha norte S.A. (Ferronorte)	-	16
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	17	-
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	23	9
EFC – Estrada de Ferro Carajás	8	8
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	40	101
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	41	22
MRS Logística S.A.	14	7
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	5	1
Valec S.A. (Ferrovia De Integração Oeste-Leste)	7	4
Valec S.A. (FNS - Ferrovia Norte Sul)	2	4
SITA S.R.L.	1	-