



OUVIDORIA

RELATÓRIO 2004

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor-Geral

José Alexandre Nogueira de Resende

Diretoria

Francisco de Oliveira Filho
Gregório de Souza Rabêlo Neto
José Airton Félix Cirilo da Silva
Noboru Ofugi

Ouvidor

Marcos Jorge Matusevicius

Ouvidor-Adjunto

Adailton Rodrigues da Silva

Supervisores

Alessandra Barros Barata de Oliveira
Alessandra Gomes Jardim
Glauber Melo Nassar
Veralucia Rios Góes

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

PARTE 1 – ASPECTOS DOUTRINÁRIOS

- 1.1 – PRINCÍPIOS
- 1.2 – MODO DE AÇÃO
- 1.3 – FORMA DE ATUAÇÃO
- 1.4 – OBJETIVO

PARTE 2 – ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

- 2.1 – VISÃO GERAL
- 2.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS
- 2.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF
- 2.4 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO
- 2.5 – ANTT VISTA PELO CIDADÃO-USUÁRIO
- 2.6 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO
- 2.7 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES
- 2.8 – CONSULTAS ENCAMINHADAS A OUTRAS ÁREAS

PARTE 3 – PROPOSIÇÕES DECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

- 3.1 – VANS E MICROÔNIBUS NO TRANSPORTE INTERESTADUAL
- 3.2 – SERVIÇOS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
- 3.3 – TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO NAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
- 3.4 – OBRAS NAS RODOVIAS CONCEDIDAS

PARTE 4 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

PARTE 5 – AÇÕES DA ANTT EM 2004

5.1 – CONCESSÕES RODOVIÁRIAS

- 5.1.1 – FISCALIZAÇÃO DAS RODOVIAS CONCEDIDAS
- 5.1.2 – GESTÃO DOS CONTRATOS DAS RODOVIAS CONCEDIDAS

5.1.3 – FISCALIZAÇÃO DO EXCESSO DE PESO

5.1.4 – REGULAÇÃO E ESTUDOS

5.2 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

5.2.1 – REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTADORES RODOVIÁRIOS DE CARGA – RNTRC

5.2.2 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE CARGAS

5.2.3 – FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO

5.2.4 – REGIME ESPECIAL PARA O VALE-PEDÁGIO OBRIGATÓRIO

5.2.5 – TRANSPORTE DE CARGAS ESPECIAIS

5.3 – TRANSPORTE TERRESTRE DE PRODUTOS PERIGOSOS

5.4 – TRANSPORTE MULTIMODAL

5.4.1 – HABILITAÇÃO DO OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL

5.4.2 – ESTUDOS LOGÍSTICOS

5.5 – TRANSPORTE DUTOVIÁRIO

5.6 – TRANSPORTE FERROVIÁRIO

5.6.1 – AÇÕES DE INTEGRAÇÃO E ADEQUAÇÃO DAS FERROVIAS

5.6.1.1 – Usuários Dependentes de Ferrovia

5.6.1.2 – Direito de Passagem e Tráfego Mútuo

5.6.1.3 – Trens Turísticos e Culturais

5.6.1.4 – Penalidades por descumprimento de metas

5.6.2 – FISCALIZAÇÃO DAS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS

5.6.3 – REGULAÇÃO E ESTUDOS

5.7 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

5.7.1 – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

5.7.2 – CONVÊNIOS

5.7.3 – TREINAMENTO PARA FISCALIZAÇÃO

5.7.4 – REGULAÇÃO

5.7.5 – REAJUSTE TARIFÁRIO

5.7.6 – INFORMAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

5.7.7 – PROPOSTAS DE LICITAÇÕES NAS LINHAS REGULARES

5.7.8 – AÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO DE FRETAMENTO

5.8 – APLICAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO

PARTE 6 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS

6.1 – PROPÓSITOS

6.2 – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO

6.2.1 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA

6.2.2 – PERMISSONÁRIAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

6.2.3 – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

6.2.4 – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS

6.2.5 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO PRESUMIDO

ANEXO A

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

ANEXO B

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

ANEXO C

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS

APRESENTAÇÃO

Este é o relatório que consolida as atividades da Ouvidoria da ANTT no ano de 2004. Tem ele o propósito de apresentar, sinteticamente, as bases da atuação desta Ouvidoria; a análise estatística das manifestações registradas; propostas que visam contribuir para o aumento da qualidade, tanto dos serviços prestados, quanto do atendimento aos cidadãos; um breve resumo das ações da ANTT em 2004, especificamente aquelas que contribuíram, de forma significativa, para a melhoria da qualidade dos serviços ou do atendimento ao cidadão-usuário e que foram subsidiadas pelas manifestações deste mesmo cidadão ou que vêm ao encontro de vários de seus anseios e expectativas e, finalmente, o nível de satisfação do cidadão-usuário com as empresas reguladas pela Agência ao longo de 2004.

Da mesma forma do ocorrido em 2003, também em 2004 é importante destacar o crescimento da percepção, por parte dos demais setores da Agência, de que a Ouvidoria é um órgão que visa prestar apoio, não somente ao cidadão-usuário, mas, sobretudo, aos trabalhos empreendidos pelas áreas finalísticas.

A ampliação do conhecimento da ANTT e, por consequência, da compreensão da finalidade de sua Ouvidoria, por parte do usuário-final, foi também expressiva.

No decorrer de 2004, três fatores contribuíram sobremaneira para tal crescimento: a entrada em vigor do Estatuto do Idoso, o estabelecimento e a divulgação, pela primeira vez no setor, dos Indicadores de Satisfação e o início do cadastramento no RNTRC.

A exposição da ANTT nos diversos meios de comunicação, em decorrência daqueles fatores, logrou ampliar, de forma surpreendente e acima de quaisquer expectativas, a demanda dos cidadãos-usuários junto à Ouvidoria.

Com a mesma estrutura que permitiu receber e tratar 74.025 manifestações no ano de 2003, esta Ouvidoria alcançou 119.801 manifestações trabalhadas em 2004.

Embora o esforço empreendido – em especial pelos Supervisores – tenha possibilitado esta significativa ampliação, não foi ela suficiente, sobretudo no serviço 0800.

Em dezembro de 2004, neste canal específico, enquanto os quatro pontos de atendimento permitiram acolher cerca de 10.000 chamadas, outros milhares de cidadãos não puderam ser ouvidos, em face do congestionamento.

Superar as restrições orçamentárias e ampliar satisfatoriamente a capacidade de atendimento é o maior desafio a ser enfrentado em 2005!

PARTE 1 – ASPECTOS DOUTRINÁRIOS

1.1 – PRINCÍPIOS

A Ouvidoria tem a principal função de representar os interesses do cidadão-usuário dos serviços públicos do âmbito da Agência.

Regimentalmente, são estabelecidas, também, as seguintes atribuições:

- a) receber e responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT; e
- b) produzir semestralmente, ou quando a Diretoria da ANTT julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.

Assim sendo, a Ouvidoria, além de coordenar as atividades de atendimento ao cliente externo, deve preocupar-se em administrar as demandas do cliente interno, dirigindo o conjunto das atividades voltadas para:

- a) percepção do sentimento de satisfação dos destinatários dos serviços;
- b) análise e encaminhamento de sugestões apresentadas;
- c) busca de soluções estruturais para as deficiências e para as dificuldades identificadas na prestação dos serviços;
- d) esclarecimento de dúvidas e atendimento de pedidos de informação;
- e) oferecimento de informações gerenciais e sugestões, visando sempre o aprimoramento do processo de prestação dos serviços.

Representando um forte potencial de interação com o ambiente externo, a Ouvidoria deve estabelecer um canal permanente de comunicação com os setores responsáveis pela prestação dos serviços, atuando em favor das mudanças na cultura interna da organização e no permanente processo de adaptação em face das contingências econômicas, sociais, culturais, ecológicas e tecnológicas freqüentemente verificadas no mercado. Deve buscar constituir um ambiente de trabalho harmônico e ágil, livre de vícios burocráticos e obstáculos operacionais, sempre em prol da maior eficiência na obtenção dos resultados.

Também é função da Ouvidoria contribuir para a participação do cidadão-usuário na administração do processo de prestação de serviços, com especial ênfase à construção e desenvolvimento da cidadania. Neste contexto, é fundamental que ela atue como elo de articulação entre a Agência e o Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor.

No desenvolvimento de seus trabalhos, em suma, é essencial que a Ouvidoria estimule a qualidade e promova, em seu âmbito de atuação, o aprimoramento dos processos e da prestação do serviço público, preservando, quando necessário, o sigilo da identidade do cidadão.

Por outro lado, deve-se ter em mente que a Ouvidoria não tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar qualquer ato administrativo. Identificando a necessidade de tal medida, deve, sim, recomendá-la à área técnica competente ou à Diretoria. Da mesma forma, por ausência de cultura e ferramental próprios, a Ouvidoria não deve apurar casos de irregularidades ou aplicar sanções disciplinares. As matérias, de fato, devem ser por ela acompanhadas e encaminhadas à Corregedoria e à Auditoria.

Tendo em vista o principal objetivo de aprimoramento de todo o processo de prestação dos serviços, a Ouvidoria não deve atuar com imediatismo. Sob pena de perda da escala, a atenção da Ouvidoria deve dar prevalência aos interesses considerados coletivamente, de todo o universo de cidadãos-usuários, e não aos interesses individualizados em cada caso que se apresente. Tampouco deve promover a apuração de casos enquanto não estejam devidamente fundamentados.

A Ouvidoria não deve ser conduzida com propósitos assistencialistas, nem desenvolver suas atividades com paternalismo.

Também não se coaduna com as atribuições da Ouvidoria a ação de marketing promocional da organização, educação ou orientação coletiva, que deve ficar a cargo da área de comunicação social.

1.2 – MODO DE AÇÃO

Conforme já mencionado, em todas as atividades da Ouvidoria, o propósito deverá ser o de perceber o sentimento de satisfação do cidadão-usuário quanto aos serviços públicos prestados pela própria Agência e pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias a ela vinculadas, buscando a solução para as questões relevantes.

Cabe à Ouvidoria responder consultas, prestar informações e dar o devido encaminhamento às críticas, opiniões, elogios, protestos, denúncias, declarações, registros, propostas, recomendações, declarações de idéia e a todas as demais possíveis variações de manifestações recebidas.

Em se tratando das manifestações, a Ouvidoria deve, em particular, examinar, encaminhar e procurar resolver, com o imprescindível auxílio das áreas finalísticas, as reclamações apresentadas pelos cidadãos-usuários, quer seja em relação à atuação das concessionárias, permissionárias e autorizatárias reguladas, quer seja em referência à regulação e fiscalização da própria ANTT.

“Resolver”, para a Ouvidoria, deve significar:

- reconhecer a questão e constatar a sua pertinência;
- identificar a área técnica que tem jurisdição sobre o caso;
- comunicar àquela área a existência do problema;
- solicitar esclarecimentos e sugerir soluções, se for o caso;
- aguardar que a referida deficiência e, sobretudo a sua causa, sejam eliminadas;
- persistindo o problema ou sua causa, atuar em conjunto com a área técnica, acionando o Diretor-Geral da Agência, sugerindo providências para a solução;
- verificar se o processo de prestação do serviço se acha devidamente retificado e aprimorado;
- informar o cidadão-usuário interessado da solução adotada;
- prestar todas as informações ao Diretor-Geral da Agência.

1.3 – FORMA DE ATUAÇÃO

Embora nem sempre compreendida pelo cidadão-usuário, que deseje uma atitude corretiva imediata, a ação da Ouvidoria é caracterizada pelo pós-atendimento, visto que trata com o sentimento de satisfação do usuário do serviço. Em outras palavras, faz-se necessário o prévio uso, para a posterior aferição da satisfação.

No desempenho de suas funções, a Ouvidoria atua, tanto de forma direta em decorrência das manifestações recebidas — em particular reclamações — buscando identificar e corrigir as causas que deram vez à insatisfação, como de forma indireta, por meio de prognóstico, na detecção de áreas, atividades ou procedimentos onde essa insatisfação possa vir a ocorrer.

A principal fonte de conhecimento para o trabalho de Ouvidoria está na massa de dados composta pelas manifestações dos cidadãos. É imprescindível, portanto, que eles disponham de meios de comunicação por onde possam, efetivamente, enviar as suas demandas e que, sobretudo, tais demandas tenham o tratamento adequado.

A fundamental importância da colaboração do cidadão deve ser sempre ressaltada e valorizada, pois, quanto mais informações forem recebidas, melhor será a identificação dos aspectos que necessitam aprimoramento, permitindo a concentração das ações corretivas.

1.4 – OBJETIVO

Ao propiciar um atendimento adequado ao cidadão-usuário e, em continuação, buscar que as informações consolidadas decorrentes venham a ser conhecidas pela Direção e pelas áreas finalísticas, a Ouvidoria pretende disponibilizar importante ferramental para que deficiências estruturais sejam corrigidas, para que entraves ao funcionamento e à expansão do mercado sejam removidos, para que os custos dos serviços prestados sejam reduzidos, enfim, para que o sentimento da população, suas necessidades e expectativas tanto sobre a qualidade dos serviços, como sobre as condições de sua prestação sejam dinamicamente atualizadas.

PARTE 2 – ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

2.1 – VISÃO GERAL

Ao longo de 2004, foram recebidas 119.801 manifestações, o que corresponde a um crescimento expressivo em comparação às 74.025 registradas em 2003 e às 2.036 de 2002.

As diferentes mensagens recebidas dos usuários podem ser classificadas em quatro grandes grupos: elogios, pedidos de informação, reclamações e sugestões.

Para o adequado tratamento das diversas manifestações, a Ouvidoria desenvolveu e implantou uma Base de Dados, que permite a extração de diversos relatórios estatísticos.

Especificamente para os pedidos de informação, foi implantado pela Ouvidoria um Banco de Respostas que permite, na grande maioria dos casos, um atendimento direto, sem sobrecarregar as áreas finalísticas com questionamentos que as desviariam de suas atribuições principais. Algumas vezes, entretanto, determinadas consultas, que necessitam explicações detalhadas, devem ser, necessariamente, encaminhadas à área técnica competente. Para estas situações, a Ouvidoria tem contado com o decisivo apoio das demais unidades da ANTT.

Os elogios têm o seu recebimento acusado diretamente pela Ouvidoria, que os retransmite aos setores aos quais dizem respeito.

No que concerne às sugestões, após exame preliminar da pertinência do assunto, a Ouvidoria transmite os agradecimentos ao cidadão, faz o seu registro para análise e encaminha a proposta à área técnica para apreciação.

Quando do recebimento de reclamações sobre o serviço prestado pelas empresas fiscalizadas pela ANTT, o cidadão é informado sobre a estrutura de fiscalização da Agência, seu modo de atuação e a forma pela qual as irregularidades já vêm sendo coibidas.

Além de tomar conhecimento dos resultados que têm sido alcançados, o usuário é também informado de que as observações por ele transmitidas

serão utilizadas como um subsídio importante para a condução das ações de fiscalização, ou seja, que com a perfeita identificação dos "pontos fracos" que necessitam melhoria, a sua verificação se fará com maior rigor. Da mesma forma, sendo constatada qualquer concentração de reclamações em determinada empresa, linha ou região, são propostas e executadas fiscalizações extraordinárias.

Por fim, as reclamações específicas e perfeitamente configuradas, que necessitam apuração, além do tratamento anteriormente abordado, são, também, encaminhadas em conjunto com os documentos pertinentes, na forma de processo administrativo.

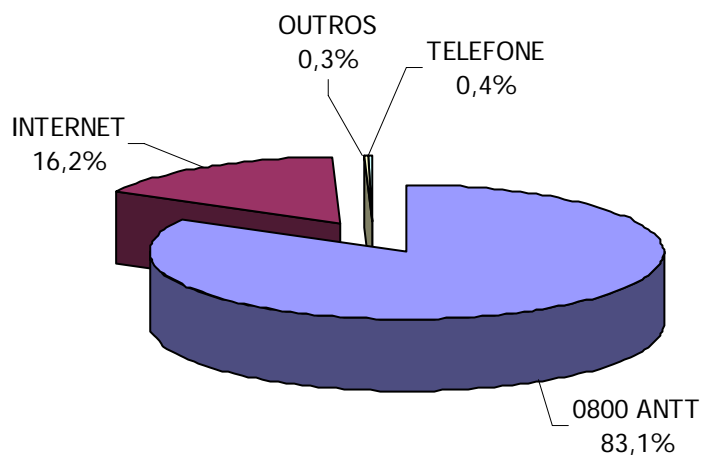
Ao observar o quadro abaixo, pode-se verificar que, apesar do crescimento na quantidade de manifestações, a proporção dos encaminhamentos aos setores da ANTT praticamente não variou, restringindo-se aos verdadeiramente essenciais ou àqueles solicitados pela própria área, como foi o caso da SULOG.

FORMA DE ATENDIMENTO							
SETORES		2 0 0 2		2 0 0 3		2 0 0 4	
CONSULTAS EFETUADAS	ASCOM	11	0,5%	21	0,03%	34	0,03%
	PRG	0	0,0%	8	0,01%	14	0,01%
	SUADM	24	1,2%	6	0,01%	18	0,02%
	SUCAR	64	3,1%	156	0,21%	151	0,13%
	SUERG	0	0,0%	1	0,00%	1	0,00%
	SUINF	122	6,0%	322	0,43%	674	0,56%
	SULOG	231	11,3%	602	0,81%	1.296	1,08%
	SUPAS	872	42,8%	636	0,86%	679	0,57%
	SUREF	25	1,2%	21	0,03%	20	0,02%
OUVIDORIA		687	33,7%	72.252	97,60%	116.914	97,57%
TOTAL		2.036	100%	74.025	100%	119.801	100%

2.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2 0 0 2	2 0 0 3	2 0 0 4
INTERNET	FALE CONOSCO	-	3.175	12.292
	E-MAIL OUVIDORIA	1.516	2.612	6.478
	E-MAIL MT	232	689	624
	TOTAL	1.748	6.476	19.394
O800 MT		96	-	-
O800 ANTT		-	67.085	99.583
PESSOALMENTE		3	25	142
TELEFONE		184	361	463
CARTA		3	59	194
FAX		2	19	25
TOTAL		2.036	74.025	119.801

Principais Meios de Comunicação



2.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF

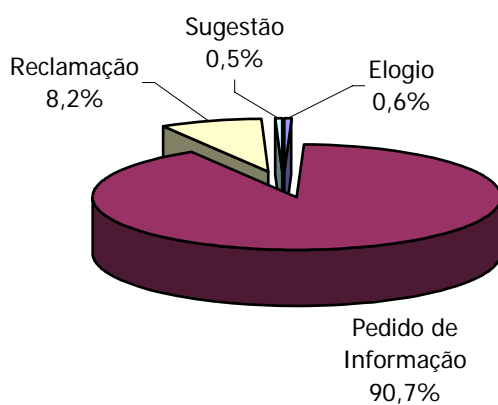
DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF			
2 0 0 3		2 0 0 4	
SP	25,18%	SP	32,70%
MG	12,83%	MG	11,50%
RJ	12,28%	RJ	11,28%
GO	8,12%	PR	5,81%
DF	7,04%	RS	5,24%
PR	6,07%	GO	5,03%
RS	5,20%	DF	4,94%
BA	4,23%	BA	4,22%
SC	3,00%	SC	3,08%
PE	2,01%	PE	2,26%
ES	1,99%	ES	2,19%
MT	1,53%	MT	1,30%
MS	1,39%	CE	1,29%
MA	1,31%	MS	1,23%
CE	1,28%	MA	1,12%
PA	1,09%	PA	1,03%
TO	0,95%	TO	0,84%
PB	0,80%	PB	0,78%
RN	0,72%	RN	0,75%
AL	0,64%	SE	0,71%
PI	0,60%	PI	0,70%
RO	0,50%	AL	0,64%
AM	0,48%	RO	0,51%
SE	0,45%	AM	0,37%
RR	0,15%	AC	0,22%
AC	0,12%	RR	0,17%
AP	0,01%	AP	0,12%

2.4 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas são classificadas em Elogio, Pedido de Informação, Reclamação ou Sugestão.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2 0 0 2	2 0 0 3	2 0 0 4
ELOGIO	6	283	734
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.599	68.136	108.623
RECLAMAÇÃO	418	5.119	9.804
SUGESTÃO	13	487	640
TOTAL	2.036	74.025	119.801

Tipos de Manifestação



2.5 – ANTT VISTA PELO CIDADÃO-USUÁRIO

Dentre as manifestações de 2004, referiam-se diretamente à ANTT 650 das 9.804 reclamações registradas (6,6%) e 687 dos 734 elogios recebidos (93,6%), tipificados conforme exposto nos quadros a seguir.

RECLAMAÇÕES REFERENTES À ANTT	
FALTA DE CONCORRÊNCIA NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	29,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	17,38%
PREÇO DA PASSAGEM NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	10,62%
PREÇO DO PEDÁGIO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	10,00%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	8,77%
DIFICULDADE DE CONTATO NO 0800	7,54%
RESTRIÇÕES NO SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGENS	3,85%
DEFICIÊNCIA NO SITE DA ANTT OU NO ATENDIMENTO	3,69%
DEMORA PARA EMISSÃO/RENOVAÇÃO DE CRF	3,69%
DIFICULDADE PARA EFETUAR CADASTRAMENTO NO RNTRC	2,15%
DIFICULDADE PARA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA	1,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS FERROVIAS CONCEDIDAS	0,92%
DIFICULDADE DE AQUISIÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	0,62%
DEFICIÊNCIA FISCALIZAÇÃO TRANSPORTE DE CARGA	0,46%
DEMORA PARA O CADASTRAMENTO NO RNTRC	0,15%

ELOGIOS REFERENTES À ANTT	
AGRADECIMENTO	56,48%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	35,37%
ATUAÇÃO DA ANTT	5,09%
FUNCIÓNÁRIO DA ANTT	1,31%
SITE DA ANTT	1,16%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	0,58%

2.6 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO		
ASSUNTO	2 0 0 3	2 0 0 4
TRANSPORTE RODOVIÁRIO PASSAGEIROS	83,28%	77,69%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO CARGAS	3,73%	16,71%
ADMINISTRATIVO	3,77%	1,88%
VALE-PEDÁGIO	1,27%	1,18%
RODOVIAS	2,81%	1,14%
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	1,29%	0,56%
TRANSPORTE FERROVIÁRIO CARGAS	1,36%	0,30%
TRANSPORTES EM GERAL	0,54%	0,21%
TRANSPORTE FERROVIÁRIO PASSAGEIROS	0,53%	0,14%
AUDIÊNCIA PÚBLICA	0,92%	0,12%
TRANSPORTE MULTIMODAL	0,25%	0,06%

2.7 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

PRINCIPAIS TIPOS DE SUGESTÃO	
AUDIÊNCIA PÚBLICA	24,06%
LINHA/ITINERÁRIO/HORÁRIO/PONTO DE PARADA	21,72%
FISCALIZAÇÃO/REGULAÇÃO	10,94%
ATENDIMENTO	8,13%
OUTRAS	7,66%
ALTERAÇÃO NO SITE DA ANTT	6,72%
SEGURANÇA	5,94%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4,53%
CADASTRAMENTO	3,91%
PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/GRATUIDADES ETC.	3,44%
AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM	2,97%

PRINCIPAIS TIPOS DE ELOGIO	
AGRADECIMENTO	53,13%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	33,11%
ATUAÇÃO DA ANTT	4,77%
EMPRESA	3,81%
FUNCIONÁRIO DE EMPRESA	2,32%
FUNCIONÁRIO DA ANTT	1,23%
SITE DA ANTT	1,09%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	0,54%

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
ESTATUTO DO IDOSO	41,43%
PASSE LIVRE/PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/ETC	30,47%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	7,33%
CADASTRAMENTO	6,70%
LEGISLAÇÃO	3,37%
SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO VIA INTERNET	3,19%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	3,16%
INFORMAÇÕES SOBRE A ANTT	1,55%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	1,13%
UTILIZAÇÃO DE VANS E MICROÔNIBUS	0,61%
INFRAÇÕES/MULTAS/RECURSOS	0,52%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	0,23%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0,20%
SEGURO FACULTATIVO	0,08%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	0,03%

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	36,30%
LEGISLAÇÃO	20,71%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	16,48%
INFORMAÇÕES SOBRE A ANTT	9,58%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	5,12%
TRENS TURÍSTICOS/LINHAS REGULARES	5,12%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	4,68%
USUÁRIO DEPENDENTE DE FERROVIA	1,78%
ESTATUTO DO IDOSO	0,22%

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
CADASTRAMENTO	83,15%
LEGISLAÇÃO	4,13%
INFRAÇÕES/MULTAS/RECURSOS	2,75%
REGRAS GERAIS VALE-PEDÁGIO	2,42%
REGIME ESPECIAL VALE-PEDÁGIO	2,12%
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	1,79%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	1,13%
INFORMAÇÕES SOBRE A ANTT	0,89%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	0,59%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	0,57%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	0,46%

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	28,81%
LEGISLAÇÃO	22,13%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	20,04%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	14,20%
INFORMAÇÕES SOBRE A ANTT	10,65%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	3,76%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	0,42%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	17,30%
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	13,92%
FALTA DE PONTUALIDADE	12,10%
MANUTENÇÃO	12,00%
CONFORTO	6,12%
HIGIENE	4,32%
OPERAÇÃO IRREGULAR OU CLANDESTINA	3,90%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	3,62%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	3,13%
DESCUMPRIMENTO ITINERÁRIO/LINHA	2,89%
SUPERLOTAÇÃO	2,88%
FALTA DE CONCORRÊNCIA NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	2,18%
PONTO DE PARADA/PONTO DE APOIO	2,04%
COBRANÇA INDEVIDA	1,91%
RECUSA DE PASSE LIVRE	1,79%
VEÍCULO INFERIOR AO CONTRATADO	1,62%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	1,31%
BILHETE DUPLICADO	1,24%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	15,87%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	14,29%
CONSERVAÇÃO DA VIA PERMANENTE	14,29%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS FERROVIAS CONCEDIDAS	9,52%
INOPERÂNCIA DE TRECHO FERROVIÁRIO	7,94%
MANUTENÇÃO DO MATERIAL RODANTE	7,94%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	7,94%
INTERFERÊNCIA EM ÁREA VIZINHA À FERROVIA	6,35%
SINALIZAÇÃO DE PASSAGEM DE NÍVEL	4,76%
FALTA DE PONTUALIDADE	3,17%
HIGIENE/CONFORTO	3,17%
COBRANÇA INDEVIDA	1,59%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	1,59%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
NÃO ANTECIPAÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	57,78%
DIFICULDADE PARA EFETUAR CADASTRAMENTO NO RNTRC	10,37%
COBRANÇA INDEVIDA	7,41%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	6,67%
DIFICULDADE PARA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA	5,19%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	3,70%
DIFICULDADE DE AQUISIÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	2,96%
DEFICIÊNCIA FISCALIZAÇÃO TRANSPORTE DE CARGA	2,22%
NÃO ACEITAÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	2,22%
DEMORA PARA O CADASTRAMENTO NO RNTRC	0,74%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
CONSERVAÇÃO DO PAVIMENTO	20,56%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	14,22%
DEFICIÊNCIAS NA SINALIZAÇÃO	8,58%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	7,76%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	7,64%
PREÇO DO PEDÁGIO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	7,64%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	6,70%
LENTIDÃO EM PEDÁGIO	4,47%
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	4,23%
TRANSTORNOS DECORRENTES DE OBRAS	3,41%
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA	3,17%
COBRANÇA INDEVIDA	2,70%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	2,12%
ATENDIMENTO MECÂNICO	1,88%
ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	1,65%
MANUTENÇÃO DOS VEÍCULOS DE SERVIÇO	1,41%
NÃO EMISSÃO DE COMPROVANTE DE PEDÁGIO	1,06%
INTERFERÊNCIA EM ÁREAS VIZINHAS À RODOVIA	0,71%

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS	
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	22,87%
FALTA DE PONTUALIDADE	16,00%
MANUTENÇÃO	15,86%
CONFORTO	8,09%
HIGIENE	5,71%
OPERAÇÃO IRREGULAR OU CLANDESTINA	5,16%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	4,14%
DESCUMPRIMENTO ITINERÁRIO/LINHA	3,82%
SUPERLOTAÇÃO	3,80%
PONTO DE PARADA/PONTO DE APOIO	2,70%
COBRANÇA INDEVIDA	2,52%
RECUSA DE PASSE LIVRE	2,37%
VEÍCULO INFERIOR AO CONTRATADO	2,14%
BILHETE DUPLICADO	1,63%
DESCUMPRIMENTO DO ESTATUTO DO IDOSO	1,47%
EXTRAVIDO OU DANOS À BAGAGEM	1,21%
NÃO EMISSÃO OU RECOLHIMENTO DE COMPROVANTE	0,52%

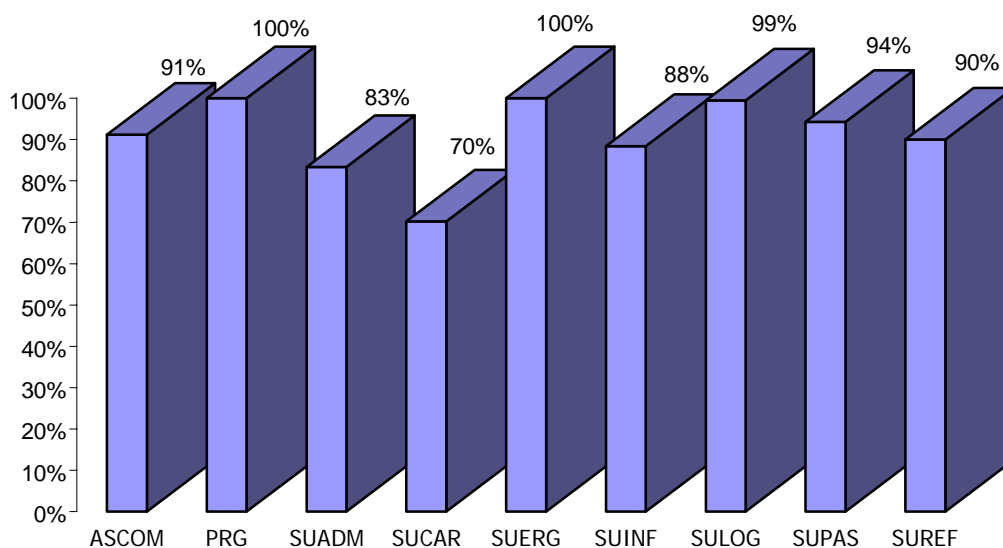
RECLAMAÇÕES RELATIVAS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS	
CONSERVAÇÃO DA VIA PERMANENTE	19,57%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	19,57%
INOPERÂNCIA DE TRECHO FERROVIÁRIO	10,87%
MANUTENÇÃO DO MATERIAL RODANTE	10,87%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	10,87%
INTERFERÊNCIA EM ÁREA VIZINHA À FERROVIA	8,70%
SINALIZAÇÃO DE PASSAGEM DE NÍVEL	6,52%
FALTA DE PONTUALIDADE	4,35%
HIGIENE/CONFORTO	4,35%
COBRANÇA INDEVIDA	2,17%
RECUSA DE PASSE LIVRE	2,17%

RECLAMAÇÕES RELATIVAS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS	
CONSERVAÇÃO DO PAVIMENTO	29,71%
DEFICIÊNCIAS NA SINALIZAÇÃO	12,39%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	11,21%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	11,04%
LENTIDÃO EM PEDÁGIO	6,45%
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	6,11%
TRANSTORNOS DECORRENTES DE OBRAS	4,92%
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA	4,58%
COBRANÇA INDEVIDA	3,90%
ATENDIMENTO MECÂNICO	2,72%
ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	2,38%
MANUTENÇÃO DOS VEÍCULOS DE SERVIÇO	2,04%
NÃO EMISSÃO DE COMPROVANTE DE PEDÁGIO	1,53%
INTERFERÊNCIA EM ÁREAS VIZINHAS À RODOVIA	1,02%

2.8 – CONSULTAS ENCAMINHADAS A OUTRAS ÁREAS

QUADRO CONSOLIDADO DAS CONSULTAS EFETUADAS						
SETOR	2003			2004		
	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)
ASCOM	21	61,9%	8,4	34	91,2%	2,2
PRG	10	62,5%	6,0	14	100,0%	5,0
SUADM	7	100,0%	3,4	18	83,3%	4,6
SUCAR	157	44,9%	35,5	151	70,2%	44,5
SUERG	1	100,0%	30,0	1	100,0%	28,0
SUINF	326	55,3%	16,9	674	88,4%	16,5
SULOG	598	94,4%	20,7	1.296	99,5%	13,5
SUPAS	543	94,8%	17,0	679	94,3%	10,5
SUREF	20	57,1%	16,9	20	90,0%	6,3

Atendimento às Consultas Efetuadas em 2004



PARTE 3 – PROPOSIÇÕES DECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 – VANS E MICROÔNIBUS NO TRANSPORTE INTERESTADUAL

Da mesma forma do ocorrido em 2002 e 2003, foram recebidas diversas manifestações a respeito da utilização de vans e microônibus no transporte interestadual de passageiros. A todas elas foi informado o impedimento legal estabelecido pelo artigo 56 do Decreto nº 2.521/98, combinado com o anexo I, da Lei nº 9.503/97.

O perfil dos reclamantes permaneceu variável, desde os proprietários deste tipo de veículo, passando por associações de classe, chegando até pessoas físicas que demonstram o desejo de realizar fretamentos em pequenos grupos.

Considerando o anseio demonstrado pelo mercado e os avanços tecnológicos verificados, a Ouvidoria considera que persiste a necessidade de definir tecnicamente a questão, quer seja pela realização de estudo, quer seja pela realização de Audiência Pública.

3.2 – SERVIÇOS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Como ocorreu em 2003, a análise das manifestações recebidas em 2004 permite depreender que a grande maioria dos usuários continua sem ter a exata noção do que compõe os diversos tipos de serviço, bem como quais seriam os serviços diferenciados oferecidos nas várias linhas de transporte de passageiros. Existe um vácuo na regulação, que deve ser preenchido pela ANTT, em função do que é previsto no inciso II, do artigo 29, do Decreto nº 2.521/98, e nos artigos 4º e 6º da Lei nº 8.078/90.

Diante disso, a Ouvidoria reitera que considera fundamental a edição de Resolução que defina e padronize os componentes mínimos dos serviços existentes, deixando claro, inclusive, que, além daqueles componentes mínimos, “toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e

serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”¹.

3.3 – TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO NAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

As reclamações referentes ao Transporte Rodoviário de Passageiros reiteram a necessidade de incentivo ao treinamento do pessoal das empresas permissionárias, sobretudo no que diz respeito à área comportamental: atendimento ao usuário, relações públicas, relações interpessoais de todos aqueles que, de alguma forma, entram em contato com o público e na conscientização de direitos e deveres. Não é demais lembrar que 22,87% das reclamações afetas diretamente às empresas dizem respeito ao mau atendimento ou à descortesia.

3.4 – OBRAS NAS RODOVIAS CONCEDIDAS

Expressiva quantidade de manifestações relativas às concessões rodoviárias tratou de questionamentos sobre obras a serem realizadas nas rodovias.

Os Programas de Exploração das Rodovias (PER), que contêm a programação das referidas obras, ao contrário dos contratos de concessão, não estão disponíveis na página da internet. Considerando a dimensão, dinâmica e complexidade dos PER, não haveria praticidade em passar a disponibilizá-los.

Dessa forma, a Ouvidoria sugere que sejam oferecidas, via internet, de forma resumida, informações relativas às obras previstas para o ano em curso em cada uma das rodovias, bem como o seu andamento, proporcionando, assim, conhecimento rápido e objetivo ao cidadão-usuário.

¹ Artigo 30, da Lei nº 8.078/90.

PARTE 4 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A ANTT, dando continuidade ao aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios e atribuindo especial importância à participação dos cidadãos no aperfeiçoamento desses atos regulamentares, promoveu, ao longo de 2004, onze audiências públicas.

A participação foi efetiva e pode ser comprovada nos números da Ouvidoria: 24,06% de todas as sugestões recebidas ao longo do ano representaram contribuições dos cidadãos àqueles eventos.

Com satisfação, a Ouvidoria teve oportunidade de participar, efetivamente, do planejamento e da execução de todas elas, compondo a mesa diretora em todos os eventos “ao vivo” e presidindo as Audiências Públicas nº 010, 012, 014, 016, 019 e 020.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		
Número	Período	Tema
010/2004	Dezembro 2003/Janeiro 2004	Proposta de Regulamento com a finalidade de disciplinar o processo administrativo punitivo.
011/2004	Março	Proposta de regulamentação do Vale-Pedágio obrigatório.
012/2004	Março/Abril	Proposta de Resolução que regulamenta os procedimentos para a execução de obras e serviços pelas concessionárias nas rodovias federais concedidas.
013/2004	Abril	Proposta de Resolução que dispõe sobre os procedimentos para a redução da frequência mínima de viagens efetuadas pelas empresas permissionárias do serviço regular de transporte rodoviário de passageiros.
014/2004	Abril/Maio	Proposta de Resolução que dispõe sobre as Revisões Ordinárias da Tarifa Básica de Pedágio nas Concessões Rodoviárias Federais reguladas pela ANTT.
015/2004	Agosto	Procedimentos para aplicação do Estatuto do Idoso no Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros
016/2004	Agosto/Setembro	Transporte Ferroviário de Produtos Perigosos
017/2004	Agosto	Procedimentos para aplicação do Estatuto do Idoso no Transporte Ferroviário Interestadual de Passageiros
018/2004	Novembro/Dezembro	Procedimentos para a prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento. Nova audiência, decorrente do resultado da Audiência 009/2003.
019/2004	Novembro/Dezembro	Procedimentos para execução de obras e serviços pelas concessionárias nas rodovias federais. Nova audiência, decorrente do resultado da Audiência 012/2004.
020/2004	Novembro/Dezembro	Infrações passíveis de aplicação de penalidades de advertência e multa às concessionárias de rodovias.

PARTE 5 – AÇÕES DA ANTT EM 2004

Em seu terceiro ano de existência, a ANTT deu passos significativos para consolidar-se como agência reguladora do setor de transportes terrestres, de acordo com o estabelecido em suas atribuições legais. O amadurecimento e expansão de suas ações finalísticas estabeleceram marcos decisivos em vários campos de sua atuação e possibilitaram a presença mais abrangente na extensão territorial do País.

5.1 – CONCESSÕES RODOVIÁRIAS

5.1.1 – FISCALIZAÇÃO DAS RODOVIAS CONCEDIDAS

Em 2004, foram intensificadas as ações de fiscalização das rodovias concedidas, com um acompanhamento rigoroso de todos os serviços executados pelas empresas concessionárias. No período, foram emitidos 307 Termos de Registros de Ocorrência, com a notificação de 1.355 irregularidades. Foram emitidas onze multas, no valor total de R\$ 490.950,00.

Além da fiscalização operacional mencionada, em 2004 foram realizadas doze fiscalizações especializadas, destinadas a averiguar a performance econômico-financeira das concessionárias.

5.1.2 – GESTÃO DOS CONTRATOS DAS RODOVIAS CONCEDIDAS

De modo a ajustar as obrigações previstas nos contratos de concessão à realidade das rodovias, foram efetuadas seis revisões no período, referentes aos contratos administrados pela ANTT.

Foram analisados 80 projetos apresentados pelas concessionárias e, com relação à ocupação da faixa de domínio por terceiros, foram analisadas e autorizadas 34 solicitações de acesso, travessias ou ocupações longitudinais.

5.1.3 – FISCALIZAÇÃO DO EXCESSO DE PESO

A fiscalização do excesso de peso, ao longo de 2004, desenvolveu-se nas rodovias sob regime de concessão, com cinco postos de pesagem fixos e

três móveis. A atuação destes postos resultou em 23.590 multas, que totalizaram R\$ 5.200.204,75.

Este controle efetuado nas rodovias concedidas promoveu significativa diminuição do tráfego de caminhões com peso acima do limite, impedindo, assim, a deterioração precoce do pavimento e o aumento dos custos de sua recuperação e manutenção, o que poderia acarretar aumento de tarifa de pedágio.

5.1.4 – REGULAÇÃO E ESTUDOS

Foram intensificados os estudos para regulamentação de assuntos ligados às concessões de rodovias federais, utilizando-se, inclusive, de Convênios com Universidades – UnB, UFF e UFRGS – tendo sido publicadas duas Resoluções e efetuadas Audiências Públicas com o objetivo de coletar subsídios para publicação de mais duas, a saber:

- a) Resolução nº 483, que dispõe sobre a aplicação dos recursos tarifários das concessões rodoviárias em desenvolvimento tecnológico na área de engenharia rodoviária.
- b) Resolução nº 675, que dispõe sobre as revisões ordinárias da Tarifa Básica de Pedágio nas concessões rodoviárias federais.
- c) Audiências Públicas nº 12 e 19, sobre os procedimentos de execução de obras e serviços pelas concessionárias nas rodovias federais reguladas pela ANTT.
- d) Audiência Pública nº 20, sobre as infrações passíveis de aplicação de penalidades de advertência e multa às concessionárias de rodovias sujeitas à fiscalização da ANTT.

5.2 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

5.2.1 – REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTADORES RODOVIÁRIOS DE CARGA – RNTRC

Com a entrada em vigor da Resolução nº 437, que instituiu o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga - RNTRC, em 14 de junho

de 2004, foi iniciado o processo de inscrição dos transportadores rodoviários.

Além da própria Agência, foram credenciadas 24 entidades conveniadas, ligadas ao setor de transportes, para a inscrição dos transportadores no RNTRC.

Pela citada Resolução, o início da fiscalização punitiva se daria em 12 de dezembro de 2004. Contudo, como poucos transportadores, àquela data, haviam efetuado a sua inscrição no RNTRC, a Diretoria da Agência, por meio da Resolução nº 818, decidiu prorrogar para 2 de março de 2005 o início daquela fiscalização. A medida revelou-se adequada, pois o número de inscrições cresceu.

Em 31 de dezembro de 2004, já estavam inscritos 201.095 transportadores e 539.841 veículos.

5.2.2 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE CARGAS

As negociações com os países do Mercosul e do Cone Sul tiveram curso normal, permitindo a melhoria e a ampliação dos serviços de transporte internacional de cargas.

Em agosto de 2004, foi encerrado o recadastramento das empresas brasileiras.

Em 31 de dezembro de 2004, estavam habilitadas ao transporte rodoviário internacional de cargas, 499 empresas brasileiras (frota de 39.563 veículos) e 1.213 empresas estrangeiras (26.922 veículos).

As ações de fiscalização empreendidas pela ANTT, em conjunto com o Departamento de Polícia Rodoviária Federal, destinadas a coibir irregularidades no transporte rodoviário internacional de cargas, resultaram na emissão de 60 autos de infração, em função de cometimento de irregularidades de natureza grave ou gravíssima por parte das empresas, que totalizaram US\$522.000,00.

5.2.3 – FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO

No intuito de formar técnicos habilitados à fiscalização do Vale-Pedágio, a ANTT realizou treinamentos com 102 fiscais: 24 servidores da própria ANTT, 17 do Departamento de Estradas de Rodagem de São Paulo e 61 do

Departamento de Polícia Rodoviária Federal (15 inspetores lotados em Curitiba e Ponta Grossa; 15 em Foz do Iguaçu e Cascavel; 20 no Rio de Janeiro; e 11 em São Paulo). O treinamento foi constituído de aulas teóricas e práticas voltadas à legislação vigente.

O referido contingente de fiscais foi responsável, no ano de 2004, pela aplicação de 8.259 multas, equivalentes a R\$ 4.310.691,71.

5.2.4 – REGIME ESPECIAL PARA O VALE-PEDÁGIO OBRIGATÓRIO

O Regime Especial para o Vale-Pedágio Obrigatório, previsto na Resolução nº 673, destina-se às empresas que realizam transportes para um só embarcador, utilizando frota própria.

Em 2004, das 221 solicitações recebidas, foram concedidos 172 Termos de Concessão de Regime Especial para o Vale-Pedágio. As demais foram negadas ou ainda apresentam algum tipo de pendência.

5.2.5 – TRANSPORTE DE CARGAS ESPECIAIS

Especificamente quanto ao transporte de cargas especiais, foi realizado levantamento junto aos setores envolvidos – transportadores, concessionárias e DPRF – visando a identificação das normas e procedimentos que disciplinam esta atividade.

Em paralelo, foram iniciadas as análises e revisões da legislação pertinente e da documentação, destinadas à composição de um diagnóstico deste segmento.

Foram elaborados, também, os termos de referência necessários para a contratação de serviços de consultoria voltados ao suporte técnico na consideração das questões de engenharia de pavimento e de aspectos legais.

5.3 – TRANSPORTE TERRESTRE DE PRODUTOS PERIGOSOS

Em 2004, foi publicada a Resolução nº 420, que instituiu instruções complementares ao regulamento do transporte terrestre de produtos perigosos, atualizando a legislação com base em padrões, regras e

procedimentos internacionais, visando aprimorar as condições de segurança das operações de transporte com este tipo de carga.

Este processo de atualização teve continuidade com o início da revisão da Portaria MT nº 349/02, que estabelece instruções para a fiscalização do transporte rodoviário de produtos perigosos, visando harmonizar os procedimentos e, assim, obter maior eficácia no cumprimento das exigências regulamentares.

Também em 2004, por meio da Audiência Pública nº 016, foi submetida à apreciação da sociedade, proposta de resolução destinada a estabelecer procedimentos a serem adotados pelas concessionárias de serviços públicos no transporte de produtos perigosos, nos trechos da malha ferroviária onde seja efetuado o transporte regular ou eventual deste tipo de carga. O relatório específico desta Audiência encontra-se em elaboração.

O desenvolvimento do Programa de Inspeção do transporte ferroviário de produtos perigosos deverá ter sua implementação efetivada durante o ano de 2005.

Foram, também, iniciados os trabalhos de concepção e desenvolvimento do sistema de informações de produtos perigosos; já foram concluídas as etapas que envolvem os estudos de casos e a definição do projeto lógico.

5.4 – TRANSPORTE MULTIMODAL

5.4.1 – HABILITAÇÃO DO OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL

Focada em concluir o processo de regulamentação da habilitação do Operador de Transporte Multimodal – OTM – a ANTT propôs ao Ministério dos Transportes a alteração do Decreto nº 3.411, retirando a exigência de apresentação da apólice de seguros.

O Ministério aprovou a sugestão de mudança e a remeteu à Casa Civil para análise, adequações e conseqüente aprovação. Em novembro de 2004, a sugestão de alteração do Decreto foi aprovada e, assim, retirou-se a exigência da Apólice de Seguro de Responsabilidade Civil.

Finalizando, então, a regulamentação do OTM, a ANTT editou a Resolução nº 794 e, desde então, recebeu 28 solicitações de habilitação e iniciou os procedimentos para os registros das empresas interessadas.

5.4.2 – ESTUDOS LOGÍSTICOS

Objetivando a exploração de alternativas para o aumento da eficiência logística, foi realizado pela ANTT, em conjunto com a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC – estudo destinado a contribuir para o desenvolvimento da multimodalidade no Brasil.

O trabalho foi finalizado em dezembro de 2004, incluindo as seguintes etapas:

- a) a identificação, ao longo dos eixos dos fluxos de produção, de um grupo de produto, com alto valor agregado e potencial de migração ou integração com outros modais de transporte, apresentando seu atual cenário econômico e social, bem como o perfil das operações logísticas para sua movimentação; e
- b) a recomendação de mudanças na rede logística sob análise (instalações e modais de transporte a serem utilizados), apresentando os impactos econômicos e sociais para os usuários e sociedade.

Durante a execução do estudo, a UFSC e a ANTT identificaram a necessidade de desenvolvimento de uma ferramenta de apoio para análise dos fluxos logísticos e barreiras ao desenvolvimento da multimodalidade. Para tanto, a UFSC recomendou a adaptação de uma ferramenta já desenvolvida por aquela Instituição às necessidades da Agência.

5.5 – TRANSPORTE DUTOVIÁRIO

No tocante ao cadastro do sistema de dutovias, foi adotada a estratégia de construir um sistema de informações georreferenciadas relativas aos pontos críticos, ou seja, aqueles em que há interseção de duto com rodovia ou ferrovia, ou quando ocorre o compartilhamento, por essas infra-estruturas, de uma mesma faixa de domínio.

Foram, então, elaborados os termos de referência necessários para a contratação de serviços de consultoria para o desenvolvimento do Cadastro do Sistema Dutoviário do Brasil – SISDUT.

Os trabalhos foram iniciados no mês de setembro, estando a etapa pertinente à concepção do sistema já concluída.

5.6 – TRANSPORTE FERROVIÁRIO

5.6.1 – AÇÕES DE INTEGRAÇÃO E ADEQUAÇÃO DAS FERROVIAS

A ANTT deu continuidade à execução do Plano de Revitalização das Ferrovias com os propósitos de efetuar a reestruturação operacional das malhas para eliminar gargalos; alcançar o fortalecimento empresarial das concessões; obter maior conectividade das malhas; criar mecanismos eficazes para fiscalizar e controlar o desempenho das concessionárias; estimular o transporte ferroviário de passageiros; e estabelecer marcos regulatórios adequados, no interesse público.

O andamento dos objetivos estabelecidos passa pela consolidação de processos de incorporações e desincorporações de trechos ferroviários, definição de programas de investimentos para a recuperação e ampliação da malha, melhor estabelecimento e revisão das metas contratuais de produção e segurança de algumas concessionárias.

Como parte integrante do Programa de Integração e Adequação Operacional das Ferrovias, a cisão parcial da FERROBAN, que foi submetida à Audiência Pública nº 006 em 2003, está, agora, dependendo da conclusão do plano de reestruturação da Ferrovia Novoeste S.A. e da FERRONORTE S.A. – Ferrovias Norte do Brasil.

Todas as ações são objetos de aditivos contratuais que reflitam a legalidade das ações praticadas.

5.6.1.1 – Usuários Dependentes de Ferrovia

Em 2004, na aplicação do marco regulatório referente à Resolução nº 350, que dispõe sobre a caracterização, o registro e o tratamento de usuário

com elevado grau de dependência do serviço público de transporte ferroviário de cargas, foram aprovados dez fluxos de transporte, representados por quatro clientes, estando em análise outros pleitos referentes a 40 fluxos.

5.6.1.2 – Direito de Passagem e Tráfego Mútuo

Publicada a Resolução nº 433, que dispõe sobre os procedimentos de operações de tráfego mútuo e direito de passagem visando a integração do Sistema Ferroviário Federal, a ANTT notificou todas as empresas concessionárias que, então, deram início ao processo de adaptação dos contratos existentes às condições da norma citada.

5.6.1.3 – Trens Turísticos e Culturais

A Resolução nº 359 concretizou um marco regulatório importante para a sociedade, dispondo sobre os procedimentos relativos à prestação não regular e eventual de serviços de transporte ferroviário de passageiros com finalidade turística, histórico-cultural e comemorativa, abrindo espaço para crescimento de atividade multiplicadora de serviços na área de turismo, por meio da utilização compartilhada da infra-estrutura, para a realização de viagens de trens de passageiros com finalidade de lazer.

No decorrer de 2004, foram emitidas seis autorizações para operação de trens de turismo eventual, com caráter comemorativo-cultural e autorizados quatro serviços de trens turísticos, a saber:

- a) Bento Gonçalves/Carlos Barbosa/Jabuticaba – RS – 48 km;
- b) Paraíba do Sul/Cavarú – RJ – 14 km;
- c) Campo Grande/Corumbá – MS – 459 km; e
- d) Rio Pardo/Cachoeira do Sul – RS – 56 km.

Atualmente, doze pedidos de outorga para a operação de trem turístico, em diversos estados do País, encontram-se em análise.

5.6.1.4 – Penalidades por descumprimento de metas

Prevista nos Contratos de Concessão de Transporte Ferroviário de Cargas, a aplicação de penalidades em face do descumprimento das metas de

produção e de redução de acidentes foi regulamentada pela Resolução nº 288. A ANTT vem fiscalizando o cumprimento dessas metas, assim como acompanhando a evolução de cada empresa, alertando para a projeção da movimentação e a redução de acidentes, notificando aquelas que não executam o estabelecido.

Em 2004, promoveu-se o desenvolvimento de metodologia para aprimorar o acompanhamento dos investimentos das concessionárias, correlacionando o nível das inversões no sistema com o nível de cumprimento das metas pactuadas e dos recursos aplicados em via permanente, material rodante, segurança, sinalização, sistemas e controles.

5.6.2 – FISCALIZAÇÃO DAS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS

Em 2004, a programação das ações de fiscalização técnica e operacional do transporte ferroviário de cargas nas doze empresas concessionárias foi integralmente cumprida. Em paralelo, foram executadas vinte fiscalizações decorrentes de demandas externas, motivadas por solicitações do TCU, MPU e outros órgãos.

Além das ações mencionadas, foram também realizadas dezoito fiscalizações especializadas, destinadas a averiguar a performance econômico-financeira das concessionárias.

A prioridade atribuída à fiscalização dos ativos ferroviários, em convênio com a RFFSA, resultou no levantamento de cerca de 70% do patrimônio arrendado às concessionárias.

Como resultado das ações de fiscalização, em 2004 foram efetuadas 34 autuações no âmbito das Concessões Ferroviárias, que resultaram na aplicação de multas que totalizaram a importância de R\$8.129.100,00.

5.6.3 – REGULAÇÃO E ESTUDOS

No decorrer de 2004, merecem destaque os seguintes trabalhos:

- a. estudo do impacto econômico-financeiro decorrente da cisão parcial da malha paulista;
- b. estudo econômico-financeiro da proposta de reestruturação das

ferrovias da Brasil Ferrovias, com vistas a avaliar os impactos financeiros, operacionais, societários e condições de financiamento e viabilização do empreendimento com participação do BNDES; e

- c. minuta de proposta reguladora para o estabelecimento de conceituação e definição de diretrizes para realização de receitas alternativas pelas concessionárias de transporte ferroviário.

5.7 – TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

5.7.1 – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

No transcorrer de 2004, a ANTT deu cumprimento aos variados programas de fiscalização na área de transporte de passageiros por via rodoviária. Para tanto, desenvolveu operações em terminais rodoviários, garagens de empresas, bem como realizou inspeções especiais e na forma de comandos.

Foram os seguintes os resultados das ações mencionadas:

- a) Empresas Fiscalizadas: 1.681
- b) Veículos Vistoriados: 12.745
- c) Veículos Apreendidos: 138
- d) Termos de Recomendação Expedidos: 302
- e) Recomendações Emitidas: 1.185
- f) Guichês Vistoriados: 231
- g) Serviços Regulares Fiscalizados: 2.210
- h) Terminais Fiscalizados: 15
- i) Denúncias Apuradas: 308
- j) Comandos de Fiscalização: 22

No período compreendido entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2004, foram efetuadas 6.030 autuações, pela ANTT e órgãos conveniados, que totalizaram a importância de R\$ 10.344.657,15.

Além das ações mencionadas, foram também realizadas 46 fiscalizações especializadas, destinadas a averiguar a performance econômico-financeira

das permissionárias.

Ressalta-se, por fim, que foram cadastrados, neste período, 78.045 processos oriundos do extinto DNER.

5.7.2 – CONVÊNIOS

Foram firmados convênios de fiscalização com as seguintes instituições:

- a) Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos/GO
- b) Agência do Transporte do Estado de São Paulo/SP
- c) Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul/MS
- d) Secretaria da Infra-Estrutura/TO
- e) Polícia Rodoviária Federal

Foram realizados, também, convênios de monitoramento, destinados ao acompanhamento direto da prestação do serviço de transporte rodoviário de passageiros, bem como à orientação e suporte ao usuário. As instituições participantes deste monitoramento são as seguintes:

- a) Universidade de Brasília/DF
- b) Universidade Federal de Pernambuco/PE
- c) Universidade Federal do Espírito Santo/ES
- d) Universidade Federal de Ouro Preto/MG
- e) Centro Federal de Educação Tecnológica/MG
- f) Universidade Federal de Santa Catarina/SC
- g) Universidade Federal do Rio Grande do Sul/RS

5.7.3 – TREINAMENTO PARA FISCALIZAÇÃO

Com o objetivo de capacitar um maior número de técnicos, tanto da ANTT, como de órgãos conveniados, na atividade fiscalizadora, foram realizados ciclos de treinamento que resultaram na preparação de 126 fiscais para operação em terminais, 143 fiscais de Agências Reguladoras Estaduais e 350 policiais do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.

5.7.4 – REGULAÇÃO

A prestação de serviços regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros apresentou, ao final do exercício, 2.964 serviços em operação, realizados por 263 empresas permissionárias.

Ao longo do ano, objetivando a regulação e supervisão das atividades de prestação dos serviços regulares, foram desenvolvidos os seguintes trabalhos:

- a) assinatura de 625 contratos de permissão, transferência de 24 contratos, implantação de 112 serviços e paralisação de 71;
- b) introdução de 1.669 modificações em serviços, envolvendo frequência e horários, esquemas operacionais, viagem direta e semidireta e tarifa promocional;
- c) no âmbito do Mercosul e da América do Sul, participação em cinco reuniões bilaterais, expedição e/ou renovação de 22 Licenças Complementares para empresas estrangeiras, emissão de doze autorizações de serviços de temporada turística, além de habilitações de frota e de alterações de serviços; e
- d) aprimoramento do sistema de cadastro e controle das permissões.

5.7.5 – REAJUSTE TARIFÁRIO

Em julho de 2004, a ANTT autorizou reajuste de 5,20% no preço das passagens dos ônibus interestaduais e internacionais. O último aumento havia sido concedido em julho de 2003. No início das negociações, a entidade representativa das empresas de ônibus reivindicava uma elevação de 16,68% nas tarifas.

Também foi de 5,20% o percentual do reajuste das passagens das linhas semi-urbanas, com exceção do subsistema do Distrito Federal, onde o reajuste tarifário levou em consideração as verificações conduzidas pela ANTT, referentes às correções nas distâncias dos percursos.

As medições efetuadas pela Agência, durante os anos de 2003 e 2004, permitiram constatar que os melhoramentos significativos na malha rodoviária

dos corredores propiciaram as seguintes reduções nas distâncias das linhas semi-urbanas do subsistema do Distrito Federal: Corredor Norte (- 8,43%), Corredor Sul (- 6,07%) e Corredor Oeste (-2,09%).

A ANTT adotou, também, conforme estrutura de custos das empresas, um coeficiente de distância não operacional (distância da garagem da empresa ao terminal de embarque de passageiros e vice-versa) de 4% sobre a distância da linha.

Considerando os efeitos conjuntos – de redução de distância, distância não operacional e reajuste do coeficiente tarifário – resultaram os seguintes reajustes tarifários das linhas: Corredor Norte, reajuste de 0,49%; Corredor Sul, 3,08%; e Corredor Oeste, 6,56%.

5.7.6 – INFORMAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

Com os propósitos de garantir a movimentação de pessoas em cumprimento a padrões de segurança e de contribuir para a redução de danos pessoais em caso de acidente, a ANTT estabeleceu, por meio da Resolução nº 643, para as empresas de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, a obrigatoriedade de informar os procedimentos de segurança aos usuários.

Além da definição da sinalização a ser observada para as saídas de emergência e da necessidade de existência de folhetos explicativos, ficou estabelecida, também, a obrigatoriedade de informação aos passageiros, por exposição oral, antes do início de cada viagem, dos procedimentos relativos ao uso do cinto de segurança, bem como a localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização.

5.7.7 – PROPOSTAS DE LICITAÇÕES DE LINHAS REGULARES

Desde a Constituição de 1988, as permissões para exploração de serviços de transporte de passageiros têm de ser licitadas pelo poder público. Esta licitação depende de estudos prévios de demanda de passageiros e de viabilidade econômica para cada uma das linhas em que se deseja estabelecer concorrência.

Por meio da realização de tais estudos técnicos, no decorrer do ano de 2003, a ANTT já encaminhava três planos de outorga para aprovação do Ministério dos Transportes: o primeiro, no mês de fevereiro, contendo 50 linhas; o segundo, em setembro, com mais 20; e, em dezembro, um terceiro plano para aprovação, contendo mais 18 linhas.

Dando continuidade, no mês de junho de 2004, foi transmitido o quarto plano, contemplando mais 17 linhas; no mês de outubro, mais um envolvendo outras 16 linhas e, em novembro, duas outras propostas contendo mais 30 linhas. Ou seja, ao todo a ANTT já propôs, efetivamente, a licitação de 151 linhas, todas elas envolvendo capitais ou cidades com mais de duzentos mil habitantes. Aguarda-se, apenas, o aval do Ministério dos Transportes para que sejam iniciadas as licitações, atendendo, assim, um forte anseio demonstrado pelos cidadãos-usuários.

5.7.8 – AÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO DE FRETAMENTO

Em 2004, foi disponibilizada a consulta, via internet, sobre pendências existentes em processos de cadastramento/recadastramento das empresas, permitindo agilizar a correção eventuais deficiências na documentação apresentada e, conseqüentemente, na conclusão dos processos.

O Sistema de Emissão de Autorizações de Viagem sofreu, também, uma série de aprimoramentos, visando facilitar a sua utilização por parte das empresas autorizatórias, bem como subsidiar os trabalhos de fiscalização destinados a coibir o transporte não autorizado de passageiros.

Em novembro de 2004, considerando as contribuições recebidas no processo da Audiência Pública nº 009/2003, as adequações decorrentes das sucessivas reuniões técnicas realizadas no âmbito da ANTT e as conseqüentes alterações da minuta inicialmente apresentada, nova proposta de regulamentação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros sob o regime de fretamento foi submetida à Audiência Pública nº 018/2004, quando foram realizados eventos “ao vivo” em Brasília, Belo Horizonte, Recife e São Paulo. O relatório específico encontra-se em fase de elaboração.

5.8 – APLICAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO

Em julho de 2004, após a publicação do Decreto 5.130, que regulamentou a aplicação do Estatuto do Idoso no transporte interestadual rodoviário e ferroviário de passageiros, foram editadas as Resoluções nº 653 e 654, relativas ao tema. Em agosto, com o objetivo de receber contribuições para o seu aprimoramento, estas Resoluções foram submetidas às Audiências Públicas nº 015 e 017, respectivamente.

Especificamente no que diz respeito ao transporte rodoviário, no dia 23 de julho de 2004, o Juiz Federal da 14ª Vara do DF concedeu liminar à Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros – ABRATI – suspendendo a aplicação do Estatuto do Idoso às suas associadas. Segundo a liminar, a ANTT ficava impedida de punir aquelas empresas, no que dizia respeito ao cumprimento da reserva de vagas para idosos, que começaria a valer em todo o país no dia 1º de agosto.

No dia 05 de agosto, a ANTT conseguiu suspender essa liminar, obtendo efeito suspensivo da determinação, no Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Esta decisão judicial foi cassada, no mesmo Tribunal, no dia 25 de agosto.

Independentemente da comunicação oficial dessa decisão, a Procuradoria-Geral da ANTT ingressou, em 26 de agosto, com uma Suspensão de Segurança, perante o Superior Tribunal de Justiça, na tentativa de derrubar a decisão, para voltar, assim, a fiscalizar a aplicação do Estatuto do Idoso em todas as empresas, associadas ou não à ABRATI.

O presidente do Superior Tribunal de Justiça indeferiu o pedido de suspensão da liminar proposto pela ANTT e pela Advocacia Geral da União. Essa decisão foi referendada, no dia 25 de outubro de 2004. Assim sendo, permanecem suspensas a fiscalização e a aplicação de penalidade às empresas de ônibus associadas à ABRATI, no que diz respeito ao cumprimento do que é previsto no Estatuto do Idoso em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros.

PARTE 6 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS

6.1 – PROPÓSITOS

Diante das 119.801 manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2004 e a sua ponderada distribuição pelas UF, constatou-se a possibilidade de dar continuidade ao trabalho iniciado em 2003, relativo à estimativa dos indicadores de satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, às concessões rodoviárias e às concessões ferroviárias.

A determinação e a divulgação destes dados, que é feita agora pela segunda vez, permanecem com os seguintes propósitos:

- consolidar e tornar pública a atuação da Ouvidoria no assessoramento às diversas áreas técnicas, mediante o fornecimento de importantes subsídios à fiscalização e à regulação;
- conferir transparência aos procedimentos adotados, propiciando ao cidadão-usuário conhecer, de forma concreta, a extrema importância das manifestações que dirige à Ouvidoria;
- possibilitar, às empresas prestadoras de serviço, o conhecimento da percepção que o usuário tem demonstrado sobre a sua atuação;
- facilitar eventuais ações corretivas por parte daquelas empresas, já que a Ouvidoria pode fornecer, àquelas que assim desejarem, o perfil das reclamações recebidas; e
- estabelecer um parâmetro que permita comparações e o acompanhamento de sua evolução.

6.2 – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO

Para a obtenção de um Nível Geral de Satisfação, a primeira providência adotada foi extrair, do total de manifestações, aquelas que diziam respeito,

especificamente, ao transporte rodoviário de passageiros, às rodovias e às ferrovias.

Em seguida, para a validação da amostra, foram desprezados os itens que não tinham relação, efetivamente, às competências da ANTT, tais como processo de obtenção de passe livre, informações e reclamações referentes a empresas voltadas exclusivamente ao transporte intermunicipal ou urbano, informações sobre legislação de trânsito, reclamações referentes a rodovias estaduais, rodovias federais ou ferrovias não concedidas, ao transporte ferroviário urbano de passageiros, etc.

No caso específico do transporte de passageiros, da quantidade restante foram, também, retirados os pedidos de informação relativos à aplicação do Estatuto do Idoso, que representaram uma demanda totalmente atípica e extraordinária que, certamente, poderia distorcer a amostra.

Para a obtenção da proporção de manifestações de insatisfação da amostra foi efetuada a divisão da quantidade de reclamações registradas pelo total de manifestações válidas sobre o assunto. Particularmente no caso das rodovias, existindo um pequeno número de empresas e tendo sido detectada uma concentração anormal de reclamações em uma delas, a proporção foi obtida por média ponderada.

Assim, considerando os registros recebidos na Ouvidoria em 2004, 22,08% dos cidadãos que trataram sobre o transporte de passageiros, relataram alguma insatisfação; nas manifestações referentes às concessões rodoviárias, 15,93% representaram reclamações; e, nas concessões ferroviárias, 9,56%.

Como ocorrido em 2003, cabe destacar que a quase totalidade das reclamações referentes às Concessões Ferroviárias diz respeito à administração ou à conservação da ferrovia, e foram apresentadas, não por usuários, mas por pessoas que residem na área de influência física das ferrovias ou por ONG ou, ainda, por sindicatos e associações de trabalhadores a elas relacionados. Isto decorre, principalmente, do perfil dos embarcadores de carga, que são, na realidade, os usuários dos serviços de transporte. Por se tratarem de empresas, normalmente contornam as deficiências por meio de

ajustes contratuais ou por arbitragem direta da SUCAR. Dessa forma, as reclamações recebidas em 2004, referentes a este assunto, devem ser interpretadas como insatisfação em relação à administração dos serviços e não, diretamente, à qualidade daqueles serviços.

É importante ressaltar que o conjunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria não tem o mesmo grau de precisão exigido pelo rigor estatístico de uma pesquisa de opinião e que aqueles que não reclamaram não estariam, necessariamente, satisfeitos. Por outro lado, ao contrapor a estes fatos o número significativo de manifestações, a sua razoável distribuição pelas UF, sem concentrações anormais, e levando em conta que todos os cidadãos-usuários tiveram a mesma informação e a mesma oportunidade de se manifestar, pode-se inferir, face aos Indicadores Gerais apurados, com razoável grau de confiança, no universo dos serviços prestados, os seguintes indicadores do Nível Geral de Satisfação:

- com a qualidade dos serviços prestados pelas empresas permissionárias de Transporte de Passageiros: 78%;
- com a qualidade dos serviços prestados pelas empresas concessionárias de rodovias: 84%; e
- com a administração dos serviços prestados pelas empresas concessionárias de ferrovias: 90%.

6.2.1 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA

A determinação do Nível de Satisfação por Empresa faz-se necessária para indicar a percepção, pelo cidadão-usuário, do grau de atendimento às suas expectativas em cada uma das empresas permissionárias e concessionárias.

Considerando que as prestadoras de serviço atendem públicos específicos com anseios diversos, números distintos de usuários e, ainda, que operam percursos e/ou tonelagens de carga diferenciadas, a quantidade de registros de insatisfação de cada uma delas não pode ser comparada às demais, ainda que do mesmo setor, unicamente em termos absolutos. Estabelecido este princípio, foram utilizados para a equalização os valores de

"Passageiro.Km", de "Volume Diário Médio – VDM" e de "Tonelada Quilômetro Útil – TKU", para as empresas de transporte de passageiros, para as concessionárias de rodovias e para as concessionárias de ferrovias, respectivamente.

Foram considerados, para os cálculos, os dados disponíveis mais recentes. Para "Passageiros.Km", aqueles constantes do anuário 2004; para o "VDM", os valores referentes ao ano de 2004; e, para o "TKU", as quantidades constantes do Relatório Anual de Acompanhamento das Concessões Ferroviárias – Ano 2003. Cumpre salientar que, para as permissionárias que passaram a operar novas linhas em 2004, alterando significativamente o "Passageiros.Km", foram considerados os valores anualizados baseados nas informações prestadas nos três primeiros trimestres do ano.

6.2.2 – PERMISSONÁRIAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Na área do Transporte Rodoviário de Passageiros, para facilitar a comparação entre transportadoras, foi estabelecida uma divisão em quatro grupos:

- 1 – Grandes Empresas – passageiro.km superior a 150.000.000;
- 2 – Médias Empresas – passageiro.km entre 20.000.000 e 150.000.000;
- 3 – Pequenas Empresas – passageiro.km inferior a 20.000.000; e
- 4 – Empresas voltadas predominantemente ao serviço semi-urbano.

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de "Passageiro.Km", fazia-se necessário estabelecer a quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o "Passageiro.Km" da empresa aferida pelo total de "Passageiro.Km" de todas as permissionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representava o total de reclamações de todas as transportadoras.

Considerando a grande amplitude existente nos valores de "Passageiro.Km" das permissionárias, utilizou-se, em paralelo, a Regressão Linear Simples aos dados conhecidos, sendo determinada a relação:

$$N^{\circ} \text{ limite} = 5,04 + 0,00000011 \times \text{"Passageiro.Km" da empresa.}$$

Assim, para cada empresa, foram encontrados dois valores correspondentes ao limite do nível normal de insatisfação. Para o cálculo do Índice de Reclamações – IR, foi considerado aquele que fosse maior.

Cabe assinalar que, para as empresas cujos dados operacionais não constavam do anuário 2004, foi considerado somente o valor decorrente da regressão.

Finalmente, para o estabelecimento do IR, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicaria o limite do nível normal de insatisfação.

6.2.3 – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de “VDM”, foi efetuado o cálculo da quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o “VDM” da empresa aferida pelo total de “VDM” de todas as concessionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representava o total de reclamações de todas as empresas.

Também para as concessionárias de rodovias utilizou-se, em paralelo, a Regressão Linear Simples aos dados conhecidos, sendo determinada a relação:

$$N^{\circ} \text{ limite} = 25,9 + 0,000279 \times \text{“VDM” da empresa.}$$

Assim, para cada empresa, foram encontrados dois valores correspondentes ao limite do nível normal de insatisfação. Para o cálculo do Índice de Reclamações – IR, foi considerado aquele que fosse maior.

Para o estabelecimento do Índice, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicava o limite do nível normal de insatisfação.

6.2.4 – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de “TKU”, foi efetuado o cálculo da quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o

“TKU” da empresa aferida pelo total de “TKU” de todas as concessionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representava o total de reclamações relativo a todas as empresas.

Considerando a amplitude existente nos valores de “TKU” das empresas, utilizou-se, também neste caso, a Regressão Linear Simples aos dados conhecidos, sendo determinada a relação:

$$N^{\circ} \text{ limite} = 0,56 + 0,00026 \times \text{“TKU” da empresa.}$$

Assim, para cada empresa, foram encontrados dois valores correspondentes ao limite do nível normal de insatisfação. Para o cálculo do Índice de Reclamações – IR, foi considerado aquele que fosse maior.

Para o estabelecimento do Índice, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicava o limite do nível normal de insatisfação.

6.2.5 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO PRESUMIDO

Uma vez calculados os IR, foram obtidos números positivos, com valor mínimo 0,00, não havendo máximo, sendo o valor 1,00 representativo de que a empresa se encontraria exatamente no limite do nível normal de insatisfação.

Valores abaixo de 1,00 indicariam insatisfação menor do que a esperada; quanto mais próximo de 0,00, maior seria a satisfação com a prestadora de serviço.

Ao contrário, valores acima de 1,00 indicariam insatisfação maior do que a esperada, ou seja, que as expectativas do usuário não estariam sendo atendidas satisfatoriamente.

Desta forma, conhecido o Índice de Reclamações, foi possível presumir qual seria o indicador de satisfação, sendo convencionada a seguinte gradação:

- para IR menor ou igual a 0,50 – nível de satisfação **acima do esperado**, isto é, as expectativas dos usuários estariam sendo atendidas mais do que satisfatoriamente;

- para IR maior ou igual a 0,51 e menor ou igual a 1,00 – nível de satisfação **normal**, isto é, as expectativas dos usuários estariam sendo atendidas conforme o esperado; e
- para IR maior ou igual a 1,01 – nível de satisfação **abaixo do esperado**, isto é, as expectativas dos usuários não estariam sendo atendidas satisfatoriamente.

Os valores do IR, bem como os indicadores do nível de satisfação de cada empresa constam dos anexos A, B e C.

Ressalta-se, finalmente, que, com os dados disponíveis atualmente, ainda não é possível quantificar o indicador com um índice percentual de satisfação em cada empresa, por exemplo. Já está em andamento pesquisa de opinião destinada a aferir tal índice e, a partir daí, com o ferramental estatístico adequado, será possível associar o IR aos índices percentuais de satisfação.

ANEXO A**NÍVEL DE SATISFAÇÃO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS****PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS****GRUPO 1 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM SUPERIOR A 150.000.000**

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,16	0,07	VIAÇÃO GARCIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,29	VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,34	COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,29	0,39	VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,65	0,43	UNESUL DE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,44	VIAÇÃO AGUIA BRANCA S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,94	0,44	RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,64	0,46	EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,65	0,53	VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	NORMAL
0,57	0,61	CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	NORMAL
0,39	0,61	REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	NORMAL
0,97	0,62	EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSP E TURISMO	NORMAL
0,89	0,68	VIAÇÃO COMETA S/A	NORMAL
0,94	0,69	AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA	NORMAL
1,00	0,69	EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA	NORMAL
1,37	0,75	VIAÇÃO MOTTA LTDA	NORMAL
0,90	0,75	EXPRESSO GUANABARA S/A	NORMAL
0,63	0,80	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	NORMAL
0,80	0,87	EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	NORMAL
0,57	0,94	EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	NORMAL
0,83	0,98	REAL EXPRESSO LTDA	NORMAL
1,19	1,12	AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,53	1,19	TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,90	1,20	UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	ABAIXO DO ESPERADO
2,00	1,36	EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	1,40	PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	1,42	NACIONAL EXPRESSO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,19	1,42	EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	1,52	BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
4,90	2,09	VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,76	2,38	EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,34	3,20	EXPRESSO UNIAO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,02	3,24	TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,81	3,55	VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

GRUPO 2 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ENTRE 20.000.000 E 150.000.000

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA VIAÇÃO BOA VISTA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,14	0,00	EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA BOQUERON S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,00	TRANSPORTES RODOVIÁRIOS MERCOSUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,33	0,10	EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,13	REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	ACIMA DO ESPERADO
0,19	0,13	VIAÇÃO PRETTI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,13	EMPRESA BARROSO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,12	0,20	VIAÇÃO JOIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,66	0,20	EMPRESA SÃO CRISTOVAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,10	0,21	VIAÇÃO NACIONAL S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,15	0,21	LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	ACIMA DO ESPERADO
0,57	0,22	PLANALTO TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,22	TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,25	VIAÇÃO REAL ITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,25	JOALINA TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,56	0,31	VIAÇÃO NOVA INTEGRACAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,88	0,33	VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA (MG)	ACIMA DO ESPERADO
0,26	0,35	TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,63	0,38	EXPRESSO DA MANTIQUEIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,24	0,38	COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,38	TAVARES & TAVARES	ACIMA DO ESPERADO
0,87	0,44	EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,45	VIAÇÃO RONDONIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,50	EXPRESSO ITAMARATI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,75	0,50	VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,13	0,50	SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,88	0,54	AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA	NORMAL
0,00	0,56	VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA	NORMAL
0,00	0,62	EXPRESSO BRASILEIRO LTDA	NORMAL
0,47	0,65	VIAÇÃO NORMANDY DO TRIANGULO LTDA	NORMAL
1,11	0,65	EXPRESSO KAIOWA LTDA	NORMAL
0,53	0,68	EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA	NORMAL
0,68	0,68	VIAÇÃO NASSER LTDA	NORMAL
0,99	0,70	VIAÇÃO RESENDENSE LTDA	NORMAL
0,33	0,73	TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLANDIA LTDA	NORMAL
0,56	0,75	UNIFAC TRANSPORTES E TURISMO LTDA	NORMAL
0,63	0,77	EXPRESSO DO SUL S/A	NORMAL
0,70	0,80	EXPRESSO MARINGÁ LTDA	NORMAL
1,18	0,86	ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA	NORMAL
0,78	0,87	VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA	NORMAL
0,17	0,88	VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL
0,81	0,89	VIAÇÃO CIDADE DO ACO LTDA	NORMAL
0,33	0,91	EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	NORMAL

0,71	0,91	VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	NORMAL
1,79	1,00	VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	NORMAL
1,66	1,00	AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA	NORMAL
2,57	1,00	AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA	NORMAL
0,45	1,00	EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA	NORMAL
0,80	1,00	TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	NORMAL
2,22	1,11	VIAÇÃO GOIANIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,34	1,14	EXPRESSO SÃO JOSE DO TOCANTINS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,92	1,17	EXPRESSO MAIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,46	1,23	HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,94	1,25	REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	ABAIXO DO ESPERADO
0,46	1,25	VIAÇÃO SERTANEJA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	1,37	BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,67	1,38	EXPRESSO GARDENIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,29	1,38	TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,72	1,38	EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARROM LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,16	1,39	EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,15	1,40	EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,48	1,42	BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,09	1,50	VIAÇÃO SAMPAIO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,18	1,50	COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	ABAIXO DO ESPERADO
0,81	1,50	JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,82	1,55	VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,07	1,90	VIAÇÃO NORDESTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	2,11	REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,86	2,25	RÁPIDO D'OESTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,48	2,36	VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,13	2,38	EXPRESSO ARAGUARI LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	2,52	BRISA ÔNIBUS S/A	ABAIXO DO ESPERADO
0,93	2,64	VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,56	4,78	RÁPIDO MARAJÓ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	6,25	VIAÇÃO RODOCE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,79	6,30	VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

GRUPO 3 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ABAIXO DE 20.000.000

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,21	0,00	JOSE DIAS VIEIRA (VIAÇÃO UBERLÂNDIA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,00	EXPRESSO MARLY LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,00	VIAÇÃO SARTORI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	RODOVIÁRIA LEAO DO NORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA SUL BRASIL DE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESO CARIBE C.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	MANOEL BARBOSA LIMA - EMPRESA LIDER	ACIMA DO ESPERADO

0,00	0,00	VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	SUL SERRA S/A - TRANSPORTES E TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	RÁPIDO DEL REY TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTES INTEGRACAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO PEIXINHO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TURISMO TRES AMIGOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO RIO NEGRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	UNELESTE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	ATLÂNTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	AUTO VIAÇÃO SÃO JOSÉ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	COIT LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,29	0,00	CRUCERO DEL NORTE S. R. L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA CRUCENA S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA SÃO FRANCISCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESSO PARAIBANO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESSO TIMBIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	LA PARAGUAYA INTERNACIONAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	MOREIRA TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	PIRATY 'S.R.L.'	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	SERRANA ÔNIBUS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTES E TURISMO FURTADO LTDA (EMPRESA FURTADO)	ACIMA DO ESPERADO
2,36	0,00	TRANSPORTES JOÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSREAL - TRANSPORTADORA REAL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TUT - TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO FALCAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO TRANSACREANA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,18	0,14	VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (BA)	ACIMA DO ESPERADO
0,58	0,14	VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	RÁPIDO YGUAZU S/A DE TRANSPORTE Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,80	0,20	VIAÇÃO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	VIAÇÃO BONI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	RÁPIDO GOIASNORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	ACIMA DO ESPERADO

0,00	0,20	VIAÇÃO SÃO JOSE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,82	0,29	VIAÇÃO ESTRELA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,21	0,29	EXPRESSO SÃO BENTO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,33	EXPRESSO ADAMANTINA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,33	RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,33	TURISMAR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,33	VIAÇÃO GRACIOSA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,03	0,33	AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	A. CANDIDO & CIA LTDA (EXPRESSO NACIONAL DE LUXO)	ACIMA DO ESPERADO
1,65	0,40	BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,47	0,40	EXPRESSO CONTINENTAL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	REALNORTE TRANSPORTES S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,47	0,40	RODOVIÁRIA SÃO DOMINGOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,40	VIAÇÃO UNIAO SANTA CRUZ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,76	0,43	VIAÇÃO UMUARAMA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,50	ROLDTUR TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,50	VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,69	0,50	GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,25	0,50	EMPRESA MOREIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,71	0,50	RÁPIDO SERRANO VIAÇÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,57	EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	NORMAL
1,32	0,60	AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA	NORMAL
0,83	0,60	VIAÇÃO PENEDO LTDA	NORMAL
0,00	0,60	TRANSCONTINENTAL S/A	NORMAL
0,47	0,60	LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,00	0,60	REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,47	0,60	TRANSPORTES SATELITE LTDA	NORMAL
1,08	0,67	EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA	NORMAL
0,24	0,83	EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA	NORMAL
0,84	1,00	VIAÇÃO PASSARO VERDE LTDA	NORMAL
0,00	1,00	FERRE Y GRAU LTDA - "CHILE BUS"	NORMAL
0,00	1,00	EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA	NORMAL
0,00	1,00	SULAMERICANA S.R.L.	NORMAL
1,65	1,00	VIAÇÃO MARAPE NORTE SUL LTDA	NORMAL
0,32	1,00	VIAÇÃO XAVANTE LTDA	NORMAL
0,67	1,17	FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	1,20	ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,71	1,29	VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	1,33	EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	1,50	VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	1,60	RÁPIDO MINEIROS TRANSPORTES E TURISMO ENCOM. E CARGAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,39	1,60	EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,62	1,71	PARAIBUNA - AGENCIA DE TURISMO MANSUR LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,86	1,80	VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,46	1,80	EXPRESSO RÁPIDO ACAILANDIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

0,71	1,80	VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	2,17	VIAÇÃO VAB LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,71	2,20	RÁPIDO CAMOCINENSE VIAÇÃO LTDA (VMB-VIAÇÃO MONTES BELOS)	ABAIXO DO ESPERADO
2,50	2,33	EMPRESA LAPEANA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,45	4,00	VIAÇÃO TRANSPIAUI - SÃO RAIMUNDENSE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,12	5,60	VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

GRUPO 4 – EMPRESAS VOLTADAS PREDOMINANTEMENTE AO SERVIÇO SEMI-URBANO

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	CELESTE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	IRMÃOS RAFAGNIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	RÁPIDO INTERNACIONAL S/A PARANA DE TRANSPORTES Y	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	VIAÇÃO ITAIPU LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTES NYSTROM LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	COOPERATIVA OBRERA TRANSPORTE URBANO ARTIGAS	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES TAMENGO S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	EXPRESSO PERINI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSLAGO SRL.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,03	0,02	OSVALDO MENDES & CIA. LTDA (EMPRESA DOIS IRMAOS)	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,20	VIALUZ - VIAÇÃO LUZIANIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	CHACO BOREAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	VIAÇÃO PARANAIBA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,24	0,20	AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,22	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (SC)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,33	MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,27	0,40	RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	TRANSPARANAENSE S/A	ACIMA DO ESPERADO
1,04	0,74	EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL
1,21	0,93	TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL
0,00	1,00	RODOTUR TURISMO LTDA	NORMAL
1,23	1,14	RÁPIDO PLANALTINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,65	2,00	VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,03	2,68	VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

ANEXO B**NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS****CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS**

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,62	0,34	NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA PRESIDENTE DUTRA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,64	0,40	CONCEPA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA OSÓRIO-PORTO ALEGRE S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,26	0,56	CONCESSIONÁRIA PONTE RIO - NITERÓI S.A.	NORMAL
3,14	1,00	EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S. A. - ECOSUL	NORMAL
0,90	1,43	CRT - CONCESSIONÁRIA RIO - TERESÓPOLIS S.A	ABAIXO DO ESPERADO
3,53	5,67	CONCER – COMPANHIA DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA JUIZ DE FORA - RIO	ABAIXO DO ESPERADO

ANEXO C**NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS****CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS**

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,14	0,00	ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	ACIMA DO ESPERADO
0,12	0,00	MRS LOGÍSTICA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	FERRONORTE S.A. - FERROVIAS NORTE BRASIL	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,50	ESTRADA DE FERRO VITÓRIA-MINAS	ACIMA DO ESPERADO
3,90	2,33	FERROBAN - FERROVIAS BANDEIRANTES S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
2,15	3,25	ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA DO BRASIL S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,82	3,67	FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,94	4,00	FERROVIA NOVOESTE S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,55	5,00	COMPANHIA FERROVIÁRIA DO NORDESTE	ABAIXO DO ESPERADO

* A FERROESTE – ESTRADA DE FERRO PARANÁ OESTE S/A não foi incluída por não ter operado em 2004