

RELATÓRIO DE RESULTADOS



ANO 2012



Agência Nacional de Transportes Terrestres

Agência Nacional de Transportes Terrestres

Diretor Geral

Bernardo José Figueiredo Gonçalves de Oliveira, até 18/02/2012

Ivo Borges de Lima, a partir de 24/02/2012

Diretoria Colegiada

Ivo Borges de Lima

Jorge Luiz Macedo Bastos

Ana Patrícia Gonçalves Lira

Natália Marcassa de Souza

A partir de 22/03/2012

A partir de 22/03/2012

Carlos Fernando do Nascimento

Mario Rodrigues Junior

A partir de 22/03/2012

até 18/02/2012

Ouvidor

César Augusto Santiago Dias

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Augusto Guimarães Almeida

George Heber P. F. M. Lopes

Jorge Alberto de Carvalho

Nathalia Martins Ramos

Patrícia de Jesus Melo

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Veralúcia Rios

Wellington de Medeiros Meira

Sumário

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SETORES DA ANTT	09
• A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT	11
• A OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS	12
• A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO(LAI)	14
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	17
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	24
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	25
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	27

Apresentação

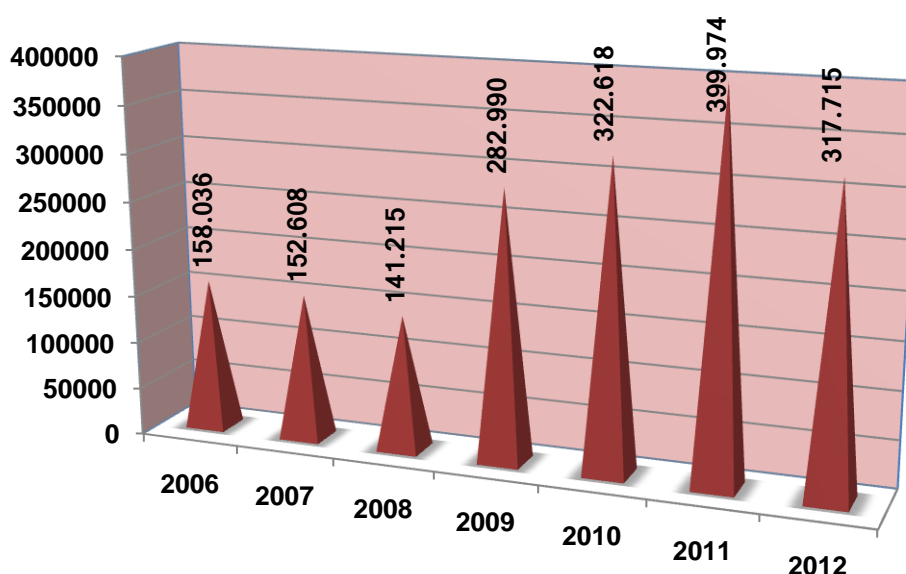
As informações aqui prestadas demonstram a consolidação dos resultados desta Ouvidoria no ano de 2012. Para a elaboração deste relatório, efetuamos um refinamento na classificação de alguns assuntos, para que possamos traduzir de forma mais precisa a prestação do serviço afeto à competência desta Agência.

A cada ano, a Ouvidoria da ANTT busca o aprimoramento da qualidade dos seus serviços. Nesse cenário, a ANTT coloca todas as opções e instrumentos à disposição da sociedade para assegurar e garantir os direitos do cidadão. Fatos do mundo atual tornam evidente a importância de ouvir o usuário, saber e buscar atender seus anseios.

Para facilitar o atendimento ao usuário, lançamos o tridígito, o 166, para que este número, de fácil memorização, esteja na ponta dos dedos de todos os usuários. Assim, no ano de 2012, além de receber chamadas pelo 0800610300, também estava a disposição o 166.

A Ouvidoria e a Sociedade

O Atendimento em Linhas Gerais



Em 2012, foram realizados 637.233 atendimentos, este total inclui ocorrências como: “Troles”, “Engano”, “Perda de Ligação” e “Ligação finalizada por desrespeito do usuário”. Para um melhor tratamento e análise destas manifestações, a partir deste ano, estes assuntos serão excluídos do número total de chamadas, resultando no valor de 317.715 manifestações. Desta forma, teremos um valor mais próximo das ligações que efetivamente se caracterizam como atividade da Ouvidoria.

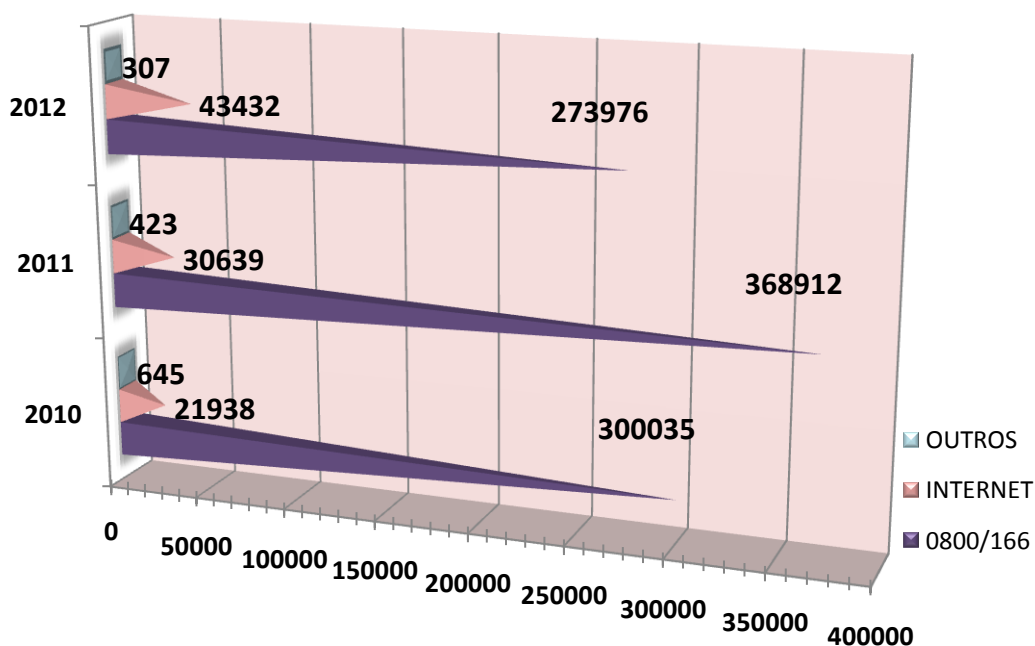
Iniciamos o atendimento através do número 166, além do 0800 61 0300. Com a introdução deste número, houve uma maior proximidade dos usuários, considerando ser de fácil memorização.

Meios de Comunicação Utilizados

Todos os anos, nosso canal telefônico 0800 se caracteriza como o meio de comunicação mais utilizado pelos usuários para contato com a ANTT, e a quantidade de atendimento aumentou significativamente durante o ano de 2012, com a introdução do 166.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2012
0800/166		273.976
INTERNET	FALE CONOSCO	9.754
	E-MAIL	19.204
	CHAT	14.474
CARTA		124
ATENDIMENTO PRESENCIAL		174
FAX		9
TOTAL		317.715

Conforme afirmamos anteriormente, em 2012 iniciamos uma nova forma de procedimento, excluindo chamadas atendidas como: “Troles”, “Engano”, “Perda de Ligação” e “Ligação finalizada por desrespeito do usuário”, devido o alto índice registrado neste ano, não poderemos analisar o percentual de alteração do índice 0800/166. Mas em relação aos serviços relacionados à Internet, houve uma inversão nos meios utilizados. Em 2011 o “Fale Conosco” foi o meio mais utilizado, já em 2012, o e-mail ganhou destaque como forma de contato mais utilizada pelos usuários. Em relação à quantidade de atendimento realizada pela Internet, tivemos um aumento de 41,75% como pode ser observado no gráfico abaixo.



Tipos de Manifestação

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	140.234	127.098	257.747	237.491	275.162	243.091
OUTRAS **	*	*	*	60.771	97.046	44.614
RECLAMAÇÃO	10.781	12.381	22.308	22.642	26.295	28.965
SUGESTÃO	761	1.211	2.248	1.219	1.202	846
ELOGIO	832	525	687	445	128	74
DENÚNCIA ***	*	*	*	50	141	125
TOTAL	152.608	141.215	282.990	322.618	399.974	317.715

*A Classificação "Outras" e "Denúncia", passaram a ser utilizadas a partir de 2010.

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

*** Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

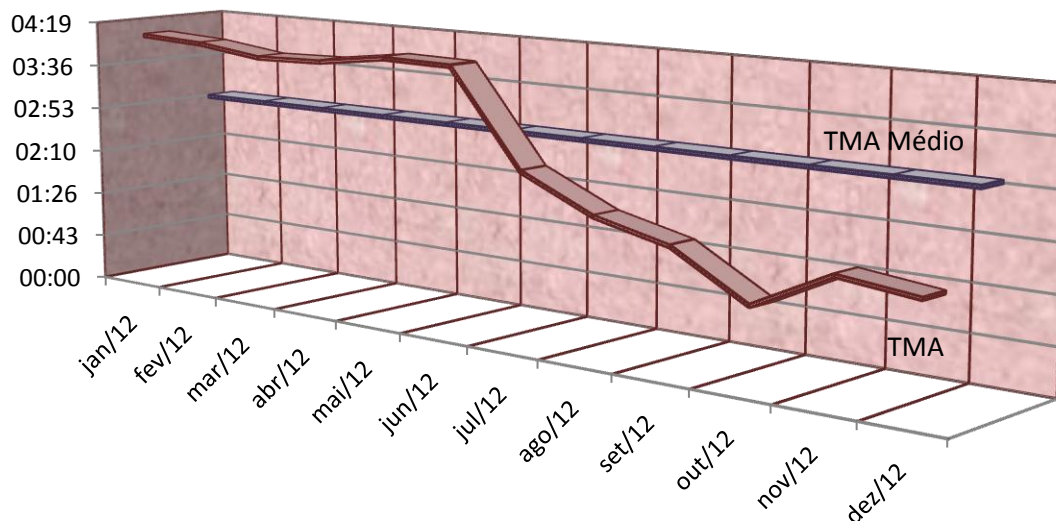
Em todos os anos verificamos um aumento nas demandas realizadas através do 0800/166, isto não foi diferente em 2012, apesar do número total de manifestações consideradas para fins estatísticos serem 317.719.

Desempenho da Central de Atendimento

Em 2012, obtivemos um número acentuado de chamadas em nosso 0800/166. Considerando a disponibilidade do serviço 24 horas diárias, sete dias por semana e recebimento de chamadas via celular. Observamos um aumento no índice de TMA até meados do mês de maio, em relação ao mesmo período de 2011, conforme era esperado devido ao detalhamento e a quantidade de dados colhidos no cadastramento das informações fornecidas pelo usuário. Após a instalação do 166, ocorrida no mês de junho 2012, verificamos uma queda acentuada neste mesmo índice, isto ocasionado devidos as ligações recebidas como "Troles", "Engano" e "Ligações desligadas".

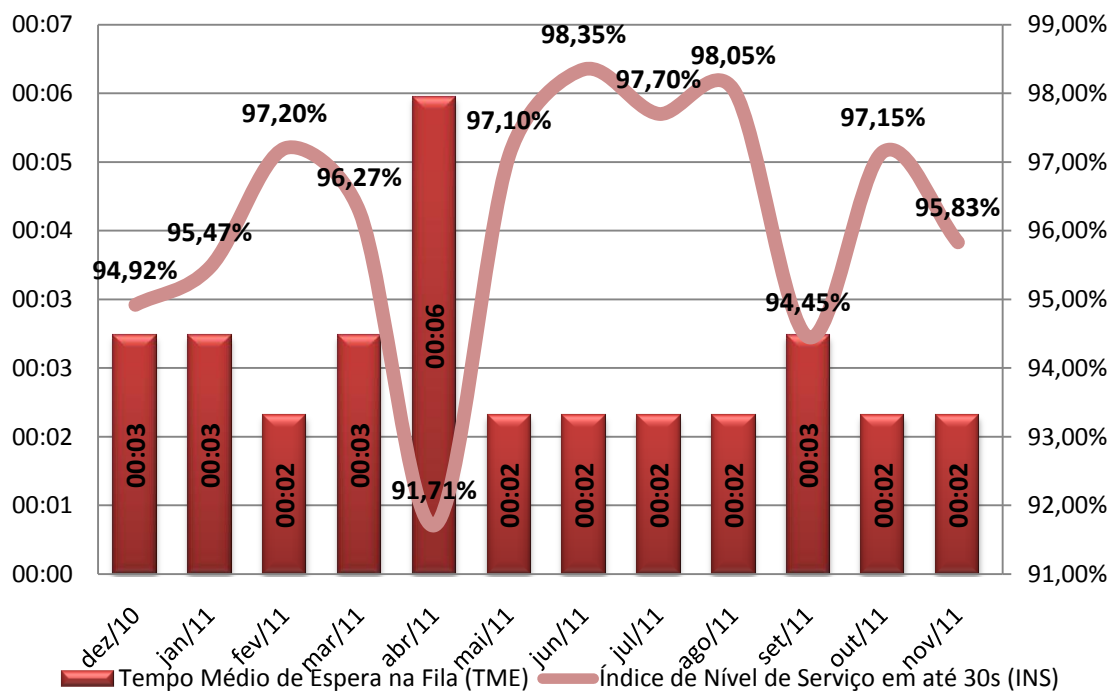
Tempo Médio de Atendimento-TMA

(minuto : segundo)



Em compensação, é notável a queda acentuada do T.M.A. ocorrida a partir do mês de Junho, isto se deve a introdução do tridígito “166”, este novo número de contato facilitou a memorização pelo usuário, mas também ocasionou um alto índice de ligações classificadas como “Engano” e “Troles”, contribuindo assim, por esta queda significativa no TMA. A partir do mês de Setembro, notamos já uma tendência de retorno à normalidade.

Análise do Tempo Médio de Espera (Segundos)

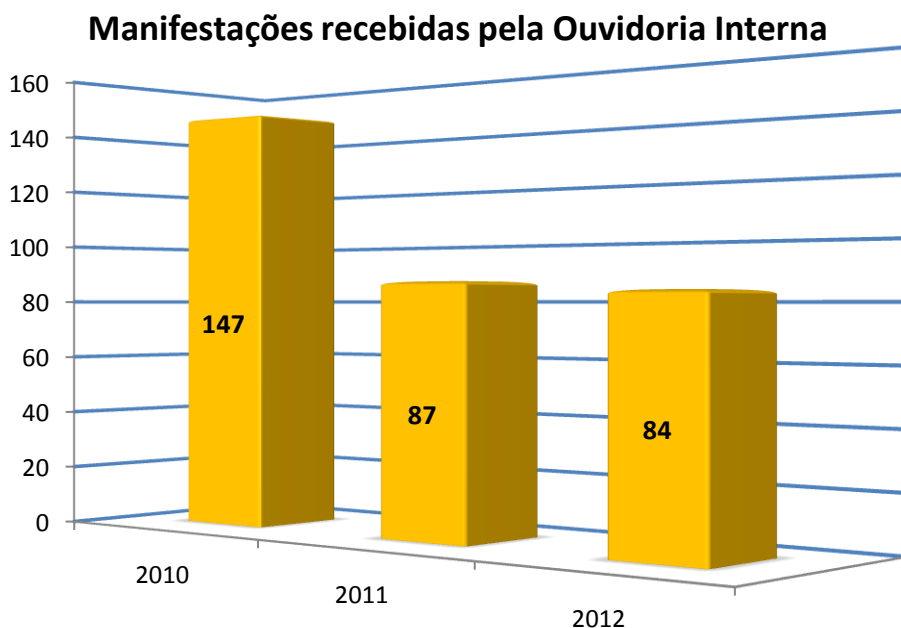


O Tempo Médio de Espera (TME - em segundos) é usado como ferramenta para dimensionar a capacidade de atendimento da Central de administração de filas, é o tempo de espera do usuário, pelo serviço desejado. A Ouvidoria da ANTT, tem como meta, um tempo máximo de 10 segundos, no entanto conseguimos sempre um índice bem abaixo do estabelecido, passando para nossos usuários uma sensação de pronto atendimento.

Através do gráfico, observamos que em 2012, o tempo de espera (médio), foi 3 segundos, altamente satisfatório, alcançando um patamar 70% menor que os 10 segundos determinado como meta. Apenas no mês de maio, nossa espera chegou a 6 segundos, tempo acima do que conseguimos manter no restante do ano.

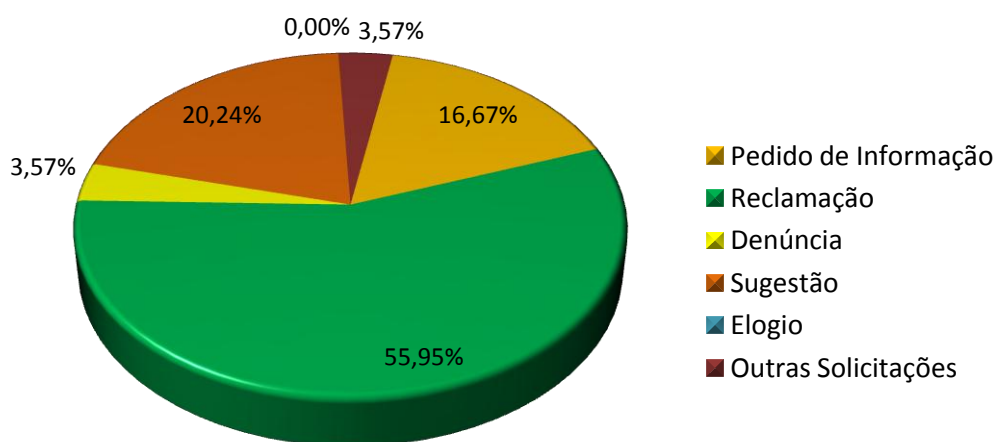
A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

A Ouvidoria Interna é o canal adequado para que a Agência saiba quais são os anseios dos servidores. É o elo de ligação entre a Agência e todas as suas Unidades Regionais visando a busca constante de melhorias. Através da voz de cada servidor, das melhorias que podemos proporcionar a todos.



O Canal “ Ouvidoria Interna”, foi criado em Dezembro de 2008, atingindo no ano de 2010, um pico de 147 manifestações. Verificamos que este canal proporcionou aos servidores dar tratamento as suas reivindicações, permitindo assim, expor seus anseios e buscar “respostas”. Em 2011 tivemos uma quantia de 87 manifestações e 2012 de 84, o que nos leva a crer que este patamar poderá ser considerado padrão no que se refere ao quantitativo de demanda.

Tipos de Manifestação - Ouvidoria Interna 2012



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	14	16,67%
Reclamação	47	55,95%
Denúncia	3	3,57%
Sugestão	17	20,24%
Elogio	0	0,00%
Outras Solicitações	3	3,57%
Total	84	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
SUPAS (GFRET/GERPA/GEROT)	7.595	2,391%
OUVIDORIA	254.245	80,023%
SUCAR (GETAR/GEFER/GEROC/GEROF/GEAFA)	3.765	1,185%
COESP	29.775	9,372%
SUFIS (GEINT/GEFIS/*COFIS)	16.970	5,341%
SUDEG (GEIMO/GEFIN/GELIC/GETIN/GEPLA/GEPES/GELOG)	1.855	0,584%
SUINF (GEROR/GEFOR/GEINV/**COINF)	2.882	0,907%
SUEPE (GERES/GERPE)	63	0,020%
SUREG (GEATO/GEDUC/GEAFI)	146	0,046%

*COFIS (Coordenação de Fiscalização)							
URCN	URSP	URMG	URRS	URRJ	URCE	URBA	URMA
5.315	2.924	2.097	1.614	1.463	1.271	1.050	864

**COINF (Coordenação de Exploração e Infra-Estrutura Rodoviária)				
URSP	URMG	URRS	URRJ	URBA
819	183	335	761	238

A Ouvidoria da ANTT, busca a cada ano, aprimorar sua gestão no tratamento das manifestações, buscando sempre minimizar o tempo na conclusão das demandas acompanhando esta diminuição de tempo, com um aumento de qualidade.

A cada ano, cresce a quantidade de manifestações registradas nesta Ouvidoria, é a população cada vez mais consciente dos seus direitos. A Ouvidoria busca a cada ano, aprimorar seus processos de tratamento de demanda, para que cada anseio da sociedade tenha seu merecido valor.

A Ouvidoria nas Audiências e Consultas Públicas (Participação Social)

Abaixo demonstramos a quantidade de manifestações registradas nesta Ouvidoria no ano de 2012, referentes a Audiências Públicas, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios, distribuídas por Modal.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS NO ANO DE 2012		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	4	136
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	0	0
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	5	196
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	2	173
ADMINISTRATIVO	3	27
TOTAL	14	532

A seguir, destacamos os assuntos e as quantidades de manifestações registradas na Audiências Públicas, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios realizadas em 2012.

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS EM 2011		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº121/2011	Minutas do Edital de Licitação e do Contrato de Permissão dos Serviços de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, operados por ônibus do tipo rodoviário.	67
Audiência Pública nº 122/2012	Metodologia para Cálculo da Taxa de Desconto do Fluxo de Caixa Marginal - WACC	22
Audiência Pública nº 123/2012	Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e dá outras providências.	29

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS EM 2011 (CONTINUAÇÃO)		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 124/2012	Características, especificações e padrões técnicos nos veículos utilizados nos serviços de transporte coletivo rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dos multiplicadores tarifários dos serviços diferenciados.	12
Audiência Pública nº 125/2012	Minutas de Edital e Contrato de Concessão das rodovias BR-040/DF/GO/MG, trecho Brasília-DF – Juiz de Fora-MG e BR-116/MG, trecho Além Paraíba-MG – Divisa Alegre-MG, ambas integrantes da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 1	34
Audiência Pública nº 126/2012	Minutas do Edital de Concessão e do Contrato de Concessão relativas ao processo de concessão para exploração do serviço público de transporte ferroviário de passageiros por Trem de Alta Velocidade na Estrada de Ferro EF-222, no trecho entre os Municípios do Rio de Janeiro – RJ, São Paulo – SP e Campinas – SP, incluindo a operação, manutenção e conservação do TAV Rio de Janeiro - Campinas, precedida do fornecimento e montagem da superestrutura ferroviária, do material rodante e dos sistemas necessários à futura operação.	138
Audiência Pública nº 127/2012	A Audiência Pública 127 será realizada do dia 22 de agosto ao dia 21 de setembro de 2012 com o objetivo de tornar público e colher sugestões, contribuições aos Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica para Concessão da rodovia BR-116/MG, trecho Além Paraíba/MG – Divisa Alegre/MG, integrante da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 1.	41
Audiência Pública nº 128/2012	Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica para Concessão da rodovia BR-040/DF/GO/MG, trecho Brasília/DF – Juiz de Fora/MG, integrante da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 1.	53
Audiência Pública nº 129/2012	Plano de Outorga dos Serviços de Transporte Rodoviário Semiurbano de Passageiros que atendem a Região do Distrito Federal e dos Municípios de seu Entorno, operados por ônibus do tipo urbano.	28
Audiência Pública nº 130/2012	Restrição de tráfego de veículos de carga na rodovia Washington Luiz, BR-040/RJ, no trecho da Serra de Petrópolis/RJ.	50
Consulta Pública nº 001/2011	Instrumentos do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT, visando colher contribuições e sugestões à proposta de Metodologia e Revisão das Tabelas Tarifárias das Concessionárias de Serviço Público de Transporte Ferroviário de Cargas.	35
Tomada de Subsídio nº 001/2011	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão do tema “Regulamentação da Verificação de Adimplência Contratual de Entidades Reguladas pela ANTT”.	2
Tomada de Subsídio nº 002/2012	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão do tema “Representação dos Usuários nas Comissões Tripartites”, com a finalidade de desenvolver a proposta de regulamentação.	3
Tomada de Subsídio nº 003/2012	Objetivo de tornar públicos e colher contribuições sobre os levantamentos preliminares para Estruturação da 3ª Etapa-Fase III do Programa de Concessões de Rod. Federais, constituída pelos lotes: BR-101/BA, BR-262/ES/MG, BR-153/TO/GO, BR-050/GO/MG, BR-163/MT, BR-163/262/267/MS e BR-	18

	060/153/262/DF/GO/MG.	
TOTAL		542

Como todos ou outros anos, assumimos o desafio de ampliar as participações sociais em nossas audiências públicas, pois sentimos que as principais mudanças advêm da participação da sociedade, e a Ouvidoria busca canalizar estas reivindicações e transformá-las em ações.

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)

Em 18 de novembro de 2011, a Presidenta da República sancionou a Lei nº 12.527, Lei de Acesso a Informação (LAI), regulamentando o direito constitucional de acesso aos cidadãos às informações públicas que abrangem os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

O acesso a tais informações, a busca da transparência no Poder Público, é um importante avanço para a consolidação da democracia, tornando possível uma maior participação popular, acarretando um maior controle social, e prevenção à corrupção. Todos ganham com isto, pois o objetivo é a melhoria da gestão pública.

Como princípio fundamental desta Lei, temos que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo a exceção. Para isto, a Lei, definiu procedimentos, prazos e mecanismos para que o exercício deste direito seja atendido em sua plenitude.

Nossos Órgãos, passam agora pelo desafio da efetiva implementação da Lei, rompendo com barreiras administrativas, culturais e tecnológicas, para isto, houve o surgimento do e-SIC, um sistema de gerenciamento das demandas em âmbito Federal, onde a CGU (Controladoria Geral da União) é a responsável para implementação do Sistema em âmbito Federal, adotando medidas e procedimentos para a estruturação deste serviço, bem como pela decisão de recursos de informações negados do âmbito executivo Federal.

Em 02/03/2012, o Ouvidor, Cesar Augusto Santiago Dias, através da Portaria 25, foi designado como autoridade responsável pelo cumprimento desta Lei, no âmbito da Agência Nacional de

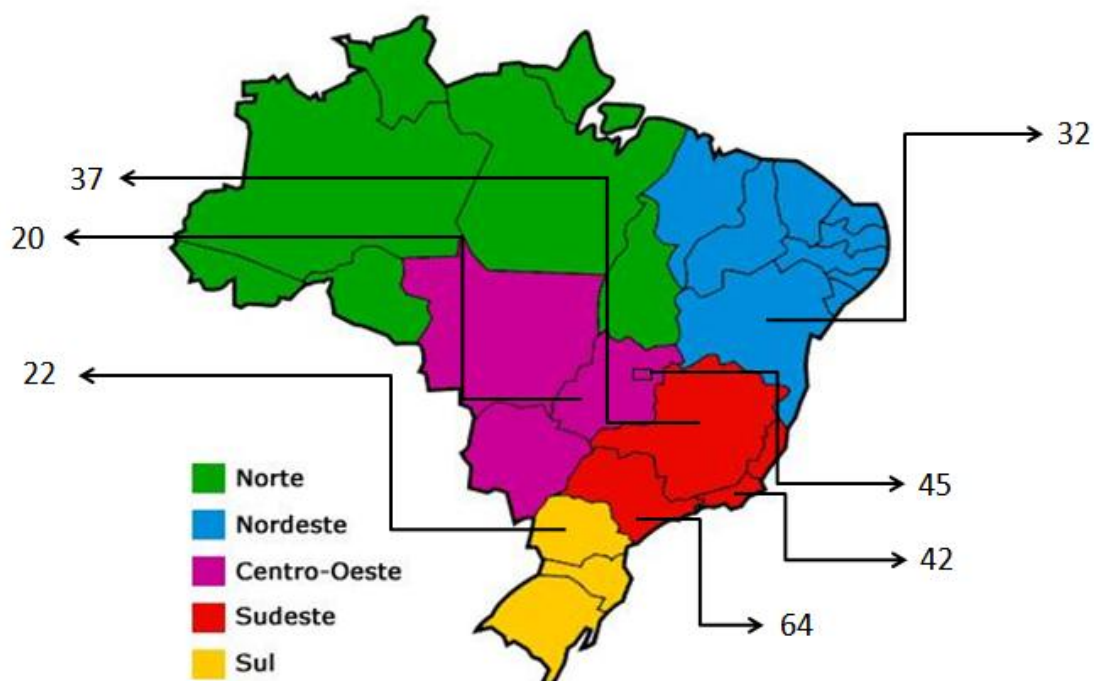
Transportes Terrestres. O trabalho desenvolvido até o momento no tratamento destas demandas, são expostas logo abaixo.

A seguir, temos as demandas do ano de 2012 classificadas por assunto, em seguida, mostramos as regiões com maiores solicitações nesta Ouvidoria

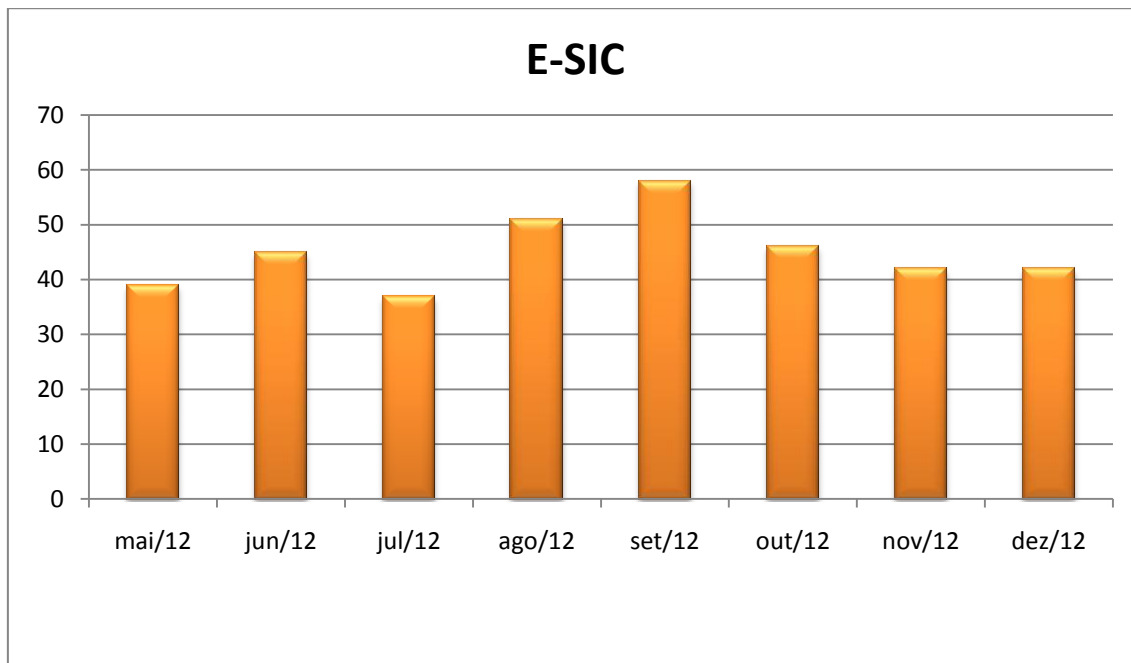
DEMANDAS POR ASSUNTO

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração Pessoal	40
Administrativo	46
Autuação/Multa	14
Foge a Competência	103
Rodovias Federais Concedidas	33
TAV	4
Transporte Ferroviário de Cargas	24
Transporte Ferroviário de Passageiros	3
Transporte Internacional de Cargas	1
Transporte Rodoviário de Cargas	26
Transporte Rodoviário de Passageiros	45
Transporte Rodoviário Internacional de Cargas	1
Outros	20
Total	360

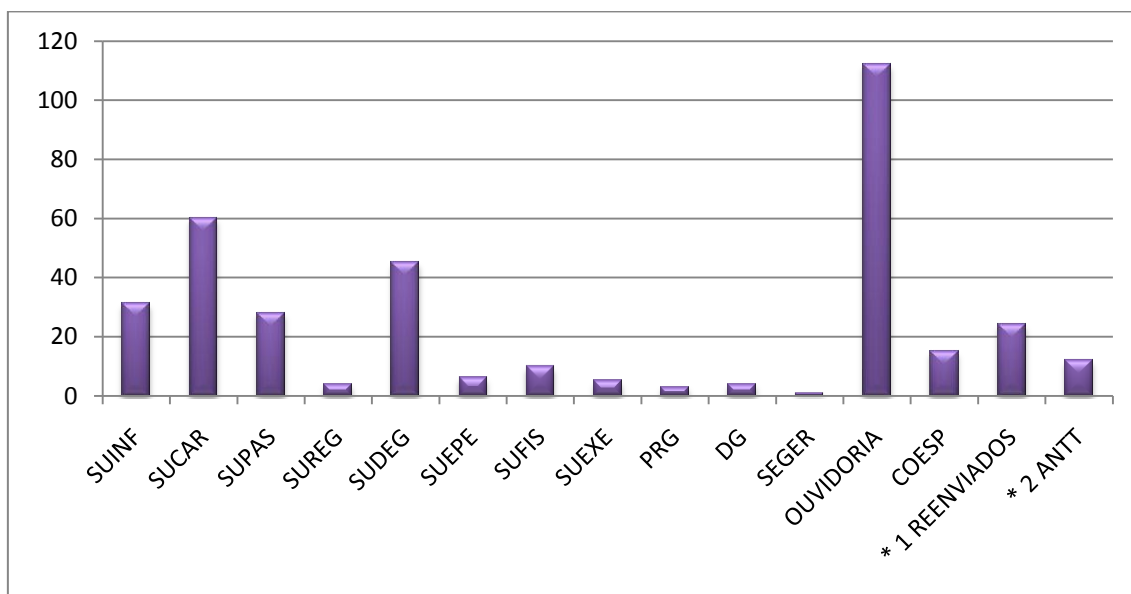
ESTADOS COM MAIOR NÚMERO DE PEDIDOS



PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO



TRATAMENTO POR ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ANTT



Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	84.027	65.252	108.639	85.120	77.266	102.718
RECLAMAÇÃO	7.161	7.068	16.199	16.035	16.756	16.977
ELOGIO	104	95	296	231	31	13
SUGESTÃO	30	322	401	185	215	100
OUTRAS SOLICITAÇÕES	-	-	-	102	449	3.600
TOTAL	91.322	72.737	125.535	101.673	94.717	123.408

*até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava a classificação "Outras Solicitações" para as manifestações.

Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (LD)*	27.924
Empresa de Transporte Rodoviário de Passageiro	18.920
Benefício do Idoso (LD)*	9.014
Cadastro de Motorista (SISMOT)	8.216
Certificado de Registro de Fretamento	4.262

*(LD) – Longa Distância

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
202/2020 - Retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para passageiros.	3.213
111/1110 - Trafegar com veículo em serviço, apresentando defeito em equipamento obrigatório.	1.559
Transporte Rodoviário de Passageiros.	1.389
203.03 - Falta de urbanidade do preposto.	1.095
401/4110 - Executar serviços de transporte rodoviário interestadual ou internacional de passageiros sem prévia autorização ou permissão.	788

Recomendação da Ouvidoria: Apesar do número de reclamações sobre o Sistema de Autorização de Viagem não figurar entre as principais, verificamos em 2012, um grande número de ligações referentes a este Assunto, notadamente a insatisfação em relação à impossibilidade e/ou acesso ao sistema.

Recomendamos que fosse avaliada a possibilidade de criar uma segunda opção para cadastramento e/ou solicitação da Autorização de Viagem.

Reclamações por Empresa

Abaixo, informamos a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2012, discriminadas por empresa.

Empresa	Quantidade de Reclamações
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	29
AUTO VIACAO 1001 LTDA.	286
AUTO VIACAO BRAGANCA LTDA.	39
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA.	43
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	246
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	3
AUTO VIACAO GOIANESIA LTDA.	43
AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.	6

Empresa	Quantidade de Reclamações
AUTO VIACAO NATIVIDADE LTDA.	17
AUTO VIACAO PRINCESA DO AGRESTE (LOURIVAL JOSE DA SILVA)	46
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	28
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	33
BONFIM - EMPRESA SENHOR DO BONFIM LTDA.	91
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	64
BRISA ONIBUS S/A.	22
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	10
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1
CHACO BOREAL S.R.L.	1
CHILE BUS (FERRE Y GRAU LTDA.)	3
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	416
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	1
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	3
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	27
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	2
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	19
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	3
CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	8
DERUDDER HERMANOS S. R. L.	1
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	336
EMPRESA BARROSO LTDA.	9
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA.	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	1
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	3
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	244
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	33
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	1
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIAO LTDA.	2
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	9
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	112
EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.	9
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	11
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	623
EMPRESA MOREIRA LTDA.	3
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	4
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	55
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	19
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	623
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	9
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	10

Empresa	Quantidade de Reclamações
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	20
EMPRESA VIACAO BONFIM S/A.	18
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	89
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	180
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	295
EXPRESSO GUARANI S.A.	1
EXPRESSO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	1
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	22
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	23
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	43
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	8
EXPRESSO DO SUL S/A.	49
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	89
EXPRESSO GUANABARA S/A.	281
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	28
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	91
EXPRESSO MAIA LTDA.	74
EXPRESSO MARINGA LTDA.	56
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	7
EXPRESSO NACIONAL DE LUXO (A. CANDIDO & CIA LTDA.)	1
EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	5
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	22
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA.	10
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA.	6
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	7
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	8
EXPRESSO SAO JOSE LTDA.	2
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.	255
EXPRESSO SAO PEDRO LTDA.	3
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	64
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	3
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	11
EXPRESSO UNIAO LTDA.	85
EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A.	1
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	15
GADOTTI TURISMO LTDA.	2
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	9
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	126
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	2
IRMAOS NASCIMENTO TURISMO LTDA	1
JAMJOY VIACAO LTDA.	11

Empresa	Quantidade de Reclamações
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	4
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	30
LINDAN TRANSPORTES E TURISMO LTDA	15
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	24
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	9
MOVIL TOURS S/A.	2
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	471
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	6
NORTE SUL ADMINISTRAÇÃO EM TRANSPORTES RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	1
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	17
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	24
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	219
RAPIDO D'OESTE LTDA.	11
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.	19
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	30
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	214
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	60
REAL EXPRESSO LTDA.	495
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	64
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	45
REALNORTE TRANSPORTES S/A.	13
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	234
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	4
RIVAL TURISMO E TRANSPORTES LTDA	2
RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.	10
ROLDTUR TURISMO LTDA.	1
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	33
SAGRES - VIAÇÃO AGUAS LINDAS LTDA	26
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	21
SANTA MARTA (MAIA E DURAÓ LTDA.)	2
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	6
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	5
STEL TURISMO S.R.L.	1
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	478
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	583
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	37
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	8
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	7
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	38
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	340
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	1

Empresa	Quantidade de Reclamações
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	24
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA.	2
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	14
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	2
TURISMO TRES AMIGOS LTDA.	1
TUT - TRANSPORTES LTDA.	1
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	68
UTB (UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.)	20
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)	711
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	40
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
VIACAO AGUIA BRANCA S/A.	132
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	1377
VIACAO AQUIRI LTDA.	1
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	176
VIAÇÃO CAICARA LTDA	1
VIACAO CAMPO BELO LTDA.	7
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	22
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	15
VIACAO COMETA S/A.	287
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	18
VIACAO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	19
VIACAO ESTRELA LTDA.	19
VIACAO GARCIA LTDA.	101
VIACAO GOIANIA LTDA.	26
VIACAO GRACIOSA LTDA.	3
VIACAO ITAIPU LTDA.	1
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	959
VIACAO JOIA LTDA.	7
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	46
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	39
VIACAO MOTTA LTDA.	323
VIACAO NACIONAL S/A.	64
VIACAO NASSER LTDA.	41
VIACAO NORDESTE LTDA.	148
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	25
VIACAO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA.	151
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	37
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	410
VIACAO OURO BRANCO S/A.	8
VIACAO OURO E PRATA S/A.	62
VIACAO PARANAIBA LTDA.	1

Empresa	Quantidade de Reclamações
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	18
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	12
VIACAO PLATINA LTDA.	7
VIACAO PRESIDENTE LTDA.	4
VIACAO PRETTI LTDA.	1
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	47
VIACAO REAL ITA LTDA.	7
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	13
VIACAO RIODOCE LTDA.	139
VIACAO RONDONIA LTDA.	9
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	38
VIACAO SAMPAIO LTDA.	79
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	4
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	158
VIACAO SAO BENTO LTDA.	38
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	18
VIACAO SAO GERALDO LTDA.	29
VIACAO SAO LUIZ LTDA.	121
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA.	14
VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	2
VIACAO SERTANEJA LTDA.	7
VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA.	2
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	51
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	1
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	2
VIACAO UMUARAMA LTDA.	3
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	5
VIACAO VAB LTDA.	30
VIACAO XAVANTE LTDA.	14
VIALUZ - VIACAO LUZIANIA LTDA.	20
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	16
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	5

Transporte Rodoviário de Cargas

Tipos de Manifestações

O Transporte Rodoviário de Cargas é o segundo Modal com o maior número de manifestações, com seu maior índice voltado para o pedido de informação.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	35.420	43.535	114.261	65.369	45.897	45.769
RECLAMAÇÃO	149	280	1.372	686	764	1.058
ELOGIO	4	62	140	76	2	4
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	37	239	502
SUGESTÃO	52	42	7	31	69	47
TOTAL	35.625	43.919	115.780	66.199	46.971	47.380

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

Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Documentação de pessoa física	7.234
Locais para a obtenção do registro	5.966
Documentação de pessoa jurídica	4.396
RNTRC - Registro Nacional dos Transp. Rodoviários de Cargas	4.138
Pagamento eletrônico do frete	3.430

As principais dúvidas quanto ao transporte de cargas são relativas a Documentação de Pessoa Física necessária para realização de transporte de cargas.

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Pagamento eletrônico do frete	261
Transporte rodoviário de cargas	233
Balança	109
Locais para a obtenção do registro	103
CIOT – Código Identificador de Operação de Transporte, Pagamento Eletrônico de Frete e Conhecimento de Transporte	85

Como visto, em 2012 temos o “Pagamento eletrônico de Frete”, como principal assunto relacionado a reclamações. A Resolução 3658/2011, veio regulamentar a forma de remuneração para Transportadores Autônomos, empresas que possuam até 3 veículos cadastrados em sua frota e Cooperativas, o não cumprimento desta, ocasionou o aumento neste número de reclamações.

Concessões Rodoviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	847	1.066	1.624	3.051	1.531	8.108
RECLAMAÇÃO	441	457	1.288	2.715	2.748	2.276
SUGESTÃO	19	27	63	81	97	65
ELOGIO	1	18	59	58	4	6
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	6	41	184
TOTAL	1.308	1.568	3.034	5.911	4.421	10.639

Em 2012, ainda verificamos o crescimento do número de chamadas devido a instalação de placas informativas ao longo das Rodovias Federais Concedidas, despertando aquelas solicitações latentes, bem como o nosso novo número de atendimento, o 166.

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Concessionárias de rodovias federais concedidas	7.380
Rodovias Federais Concedidas	462
Pedágio	64
Obras	52
Contratos / PER / Anexos	36

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Pavimento	430
Congestionamento	385
Rodovias Federais Concedidas	381
Obras	317
Sinalização	118

Como observado em anos anteriores, a maior quantidade de reclamações dos usuários, recai sobre a má conservação do pavimento, seguido em segundo lugar, como em 2011 por Congestionamento da Pista.

Reclamações por Empresa (Número de Reclamações)

EMPRESA	Qte de Reclamações
Autopista Fernão Dias S.A.	335
Autopista Fluminense S.A.	217
Autopista Litoral Sul S.A.	316
Autopista Planalto Sul S.A.	37
Autopista Régis Bittencourt S.A.	320
Concepa – Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	36
Concer – Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora-Rio S.A.	228
CRT – Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	50
Ecosul – Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	36
Novadutra – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	286
Ponte – Concessionária da Ponte Rio-Niterói S.A.	38
Rodovia do Aço S.A.	96
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	92
Via Bahia Concessionária de Rodovias	216

Concessões Ferroviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.098	774	1.044	914	1.480	679
RECLAMAÇÃO	78	45	64	141	156	136
SUGESTÃO	13	19	50	22	57	17
ELOGIO	2	3	8	6	3	0
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	2	30	47
TOTAL	1.191	841	1.166	1.085	1.726	879

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

Principais Motivos de Pedido de Informação

5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Transporte Ferroviário	439
Trem de Alta Velocidade - TAV	50
Bilhete de Passagem	47
Faixa de domínio	29
Atos Normativos e Legislação do Setor Ferroviário e Passageiros	28

Principais Motivos de Reclamação

5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Transporte ferroviário	65
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão)	15
Interferência em área vizinha à ferrovia	12
Conduta dos funcionários da empresa	6
Apito das locomotivas	6

Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações
ALL – América Latina Logística Malha Norte S.A. (FERRONORTE)	3
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (Novoeste S.A.)	1
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	11
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	12
EFC – Estrada de Ferro Carajás	8
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	28
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	6
MRS Logística S.A.	8
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	2
VALEC S.A. (FERROVIA DE INTEGRAÇÃO OESTE-LESTE)	5
VALEC S.A. -(FNS - Ferrovia Norte Sul)	3