



**OUVIDORIANTT**

---

# RELATÓRIO ANUAL

## 2019





# OUIDORIANTT

Diretor-Geral

Mario Rodrigues Junior

Diretoria Colegiada

Davi Ferreira Gomes Barreto

Elisabeth Alves da Silva Braga

Marcelo Vinaud Prado

Mario Rodrigues Junior

Weber Ciloni

Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

George Heber P. F. M. Lopes

Paulo César Ângelo de Sousa

Patrícia de Jesus Melo

Luiz Fernando Castilho

Rafaela Paiva Brandão

Rosimeire de Souza Pinho

Manoela Carvalho Barbosa

Nara Kohlsdorf

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

## Sumário

Lista de Gráficos .....	III
Lista de Tabelas .....	IV
Apresentação .....	5
O contexto socioeconômico e o setor de transportes terrestres no Brasil e no mundo.....	7
A Ouvidoria e a Sociedade .....	8
O Atendimento em Linhas Gerais .....	8
Meios de Comunicação Utilizados .....	9
Tipos de Manifestação .....	11
Desempenho da Central de Atendimento .....	12
A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT.....	15
A Ouvidoria e os Processos de Participação Social .....	16
A Ouvidoria e a Transparência Pública.....	22
Transparência Passiva .....	22
Transparência Ativa.....	24
A ANTT e os serviços regulados.....	25
Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros .....	26
Transporte Rodoviário de Cargas.....	33
Concessões Rodoviárias .....	35
Concessões Ferroviárias.....	37
Considerações Finais .....	39

## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico das Manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT.....	8
Gráfico 2: Meios de Comunicação mais utilizados em 2019.....	10
Gráfico 3: Histórico dos principais tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT ..	12
Gráfico 4: Tempo Médio de Atendimento das manifestações recebidas(comparativo 2017/2018/2019) .....	13
Gráfico 5: Tempo médio de espera para o atendimento por mês em 2019 .....	13
Gráfico 6: Quantidade de Pedidos recebidos pelo e-SIC.....	23
Gráfico 7: Classificação dos pedidos do e-SIC por tipo de resposta .....	23

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Histórico comparativo de uso dos canais de comunicação.....	10
Tabela 2: Histórico dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT .....	11
Tabela 3: Índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2019.....	14
Tabela 4: Número de consultas e respectivo percentual recebidas por Unidade Organizacional (Estrutura) da ANTT em 2019.....	15
Tabela 5: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Fiscalização (COFIS) .	16
Tabela 6: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária (COINF) .....	16
Tabela 7: Sessões Presenciais presididas pelo Ouvidor ou pelo Ouvidor Substituto em 2019...	17

## Apresentação

A Administração Pública Brasileira se fundamenta em princípios expressos na Constituição Federal de 1988, que organizam sua estrutura e compreendem princípios básicos para uma administração efetiva, voltada ao atendimento do interesse público que, por sua vez, cria valor público. Criar valor público significa responder efetivamente a necessidades ou demandas coletivas desejadas e, portanto, legítimas, cujos resultados modificam aspectos da sociedade. Dessa forma, para se criar valor público é preciso compreender quais são as demandas sociais e, para tal, é preciso que o cidadão seja escutado e que suas manifestações sejam devidamente utilizadas nos processos de tomada de decisão.

Neste cenário, as Ouvidorias se constituem em estruturas fundamentais, que recebem e tratam reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, visando o aprimoramento da gestão pública. Segundo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

O Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, regulamenta supramencionada Lei, dispondo sobre as competências das unidades setoriais de Ouvidoria nos seguintes termos:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 ; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017 .

Por sua vez, a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, criada pela Lei nº 10.233, de 21 de junho de 2001, tem como Missão Estratégica “*Assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de Transporte Terrestre*”. Isso significa que, para atingir a sua missão, é fundamental que a Agência institucionalize canais de comunicação para com a sociedade, como é o caso da Ouvidoria. Em consonância com a missão institucional supramencionada, as competências da Ouvidoria da ANTT estabelecidas na Resolução nº 5.810, de 03 de maio de 2018, buscam promover a interligação entre toda sociedade (inclusive os servidores da ANTT) e os setores da Agência, de modo a fornecer subsídios para a atuação da Agência, melhoria dos serviços oferecidos pelas empresas reguladas, e fortalecer os agentes sociais quanto ao exercício do controle social.

Assim, esta é a Unidade Organizacional que atua como principal canal entre a Agência e o usuário dos serviços de transportes terrestres delegados e operados por terceiros, bem como para com usuários dos serviços prestados pela própria Agência. Isso porque as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria visam estabelecer um serviço acessível a todos os cidadãos que buscam expor suas reivindicações, sugestões, denúncias, pedidos de informações e também elogios referentes aos diversos serviços relacionados com a missão institucional da agência.

Dessa forma, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas em banco de dados, protocoladas, analisadas e respondidas. Esse processo possibilita que esta Unidade Organizacional atue como representação da voz do cidadão, bem como forneça indicadores da qualidade dos serviços prestados pela ANTT atuando como importante mecanismo de gestão.

Esta publicação tem o objetivo de informar e registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2019, conforme previsão estabelecida no inciso VI do art. 30 da Resolução nº 5.810/2018. Os procedimentos adotados neste e nos anos antecedentes buscam um refinamento na classificação de alguns assuntos, de modo que a percepção, pela sociedade, quanto à prestação de cada serviço afeto à competência desta Agência possa ser utilizada como subsídio para os processos de planejamento estratégico e regulatório, estudos de análise de impacto *ex ante*, monitoramento e análise de resultado regulatório, plano de fiscalização baseado em riscos, atuação responsiva e demais ações regulatórias cujos processos de tomada de decisão sejam realizados com base em dados e evidências.

## *O contexto socioeconômico e o setor de transportes terrestres no Brasil e no mundo*

O setor de transportes sempre teve profunda importância para a economia brasileira, especialmente em se considerando que o Brasil é um país com dimensões continentais. A matriz de transportes corresponde aos meios de transporte de cargas e passageiros, possuindo relevância indiscutível para o desenvolvimento econômico e garantia de direitos fundamentais instituídos pelo inciso XV do art. 5º da Constituição Federal de 1988.

Em prospecção de cenário desenvolvida pela Fundação Dom Cabral - FDC<sup>1</sup>, estima-se que em 2035 o transporte de cargas por caminhões permanecerá expressivo, com 67,9% do total (em 2015 tal transporte correspondia a 70,1%), e por ferrovias terá significativo crescimento (de 20,6% em 2015 para 23,2% em 2035). Isso denota que o acompanhamento do nível de serviço do transporte de cargas em rodovias e ferrovias tornar-se-á cada vez mais importante para alavancar o desenvolvimento nacional.

O transporte rodoviário de passageiros, por sua vez, também merece especial monitoramento, especialmente em função do novo modelo de outorga assumido a partir da nova redação à Lei nº 10.233/2001 dada pela Lei nº 12.966/2014.

No novo modelo, a prestação regular de serviços de transporte terrestre coletivo interestadual e internacional de passageiros desvinculados da exploração da infraestrutura passou a ser delegado por meio de autorização, e não mais de permissão, como dantes. Isso significa um aumento do número de empresas de transporte rodoviário reguladas, bem como o aumento das linhas, acompanhados de certa desregulação devido ao aumento da competição.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, criada pela Lei nº 10.233/2001, tem por finalidade regular, supervisionar e fiscalizar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, visando garantir a movimentação de pessoas e bens, harmonizar os interesses dos usuários com os das empresas concessionárias, permissionárias, autorizadas e arrendatárias, e de entidades delegadas, preservado o interesse público, arbitrar conflitos de interesses e impedir situações que configurem competição imperfeita ou infração contra a ordem econômica.

Em 2019, algumas Resoluções Regulatórias foram publicadas pela ANTT voltadas à melhoria do Marco Regulatório dos Transportes Terrestres e ao atendimento de demandas e

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.fdc.org.br/conhecimento-site/nucleos-de-pesquisa-site/centro-de-referencia-site/Materiais/PROPOSTA%20DE%20PORTFOLIO%20DE%20INTERVENÇÕES%20PRIORITÁRIAS%20PARA%20A%20INFRAESTRUTURA%20DE%20TRANSPORTES%20DO%20BRASIL.pdf>

expectativas da sociedade como um todo, mas a maioria decorrente de alterações no Marco Regulatório ocorridas em 2018, apresentando menor impacto do que o citado ano.

Ademais, foi publicado o Portal Dados Abertos (<https://dados.antt.gov.br/>), onde é possível visualizar o cenário dos transportes terrestres regulados pela ANTT. Tal ferramenta se constitui em um serviço simplificado que organiza e padroniza o acesso aos dados públicos, permitindo sua reutilização em aplicações digitais desenvolvidas pela sociedade. O Plano de Dados Abertos da ANTT vigente entre 2019-2021 está disponível no site da Agência, acessível pelo link: [http://www.antt.gov.br/textogeral/Plano\\_de\\_Dados\\_Abertos\\_.html](http://www.antt.gov.br/textogeral/Plano_de_Dados_Abertos_.html)

Assim, os dados aqui apresentados são um consolidado das manifestações recebidas durante o ano de 2019 visando auxiliar na compreensão das demandas, expectativas e possibilidades regulatórias (entendendo-se a regulação atinente a todo o ciclo, desde a formulação até a fiscalização) de modo a gerar insights regulatórios e auxiliar nos planos de fiscalização, bem como fornecer subsídios para uma atuação responsiva e efetiva da Agência.

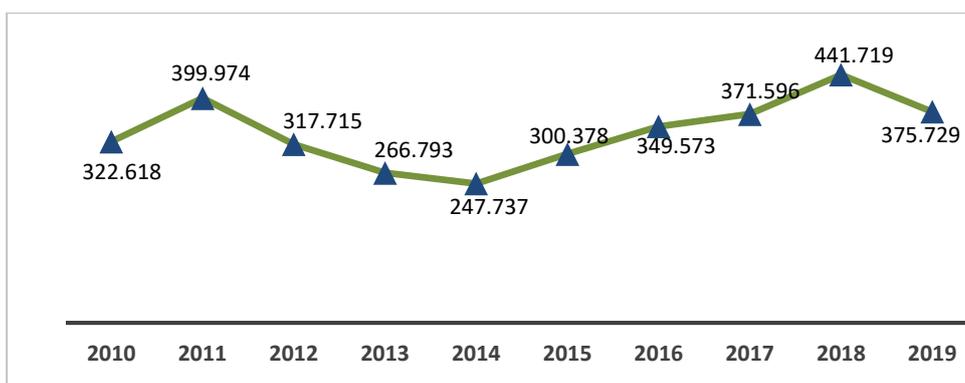
## A Ouvidoria e a Sociedade

A Ouvidoria, enquanto mecanismo de gestão e participação social, possui dois fluxos: o fluxo externo, que compreende o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão; e o fluxo interno, que se refere aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas. A efetividade dos resultados do trabalho da Ouvidoria depende da qualidade no atendimento e no tratamento das manifestações, o qual compreende a correta tipificação da qual resultará a geração de dados precisos e fidedignos.

## O Atendimento em Linhas Gerais

O gráfico 1 abaixo apresenta o histórico das manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT ao longo dos últimos 10 anos.

*Gráfico 1: Histórico das Manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT*



Em 2019, a Ouvidoria realizou 812.055 atendimentos; deste montante, foram desconsideradas as ocorrências como “Trote”, “Engano” e “Perda da Ligação”, resultando em 375.729 manifestações efetivadas.

A linha histórica acima demonstra que, comparado a 2018, houve decréscimo do número de atendimentos, mas ainda assim apresenta um número maior do que o verificado em 2017. Saliente-se que 2018 foi um ano atípico, com alterações muito marcantes no Marco Regulatório do Transporte Rodoviário de Cargas, com a regulamentação do piso mínimo para o frete, e no Marco Regulatório do Transporte Rodoviário de Passageiros, com a proximidade da abertura do mercado. Outrossim, permanece importante canal de atendimento ao usuário dos serviços delegados e da própria Agência, seguindo a tendência de crescimento verificada nos anos anteriores a 2018.

A Ouvidoria, enquanto principal canal de comunicação com a sociedade, busca mecanismos para aprimorar a qualidade de seus serviços e efetividade na atuação das suas atribuições junto ao cidadão, possibilitando o pleno exercício da cidadania pela sociedade sobre as atividades desempenhadas pela ANTT.

### Meios de Comunicação Utilizados

Os principais canais disponibilizados para comunicação do cidadão com a ANTT são os seguintes:

#### Canais de atendimento

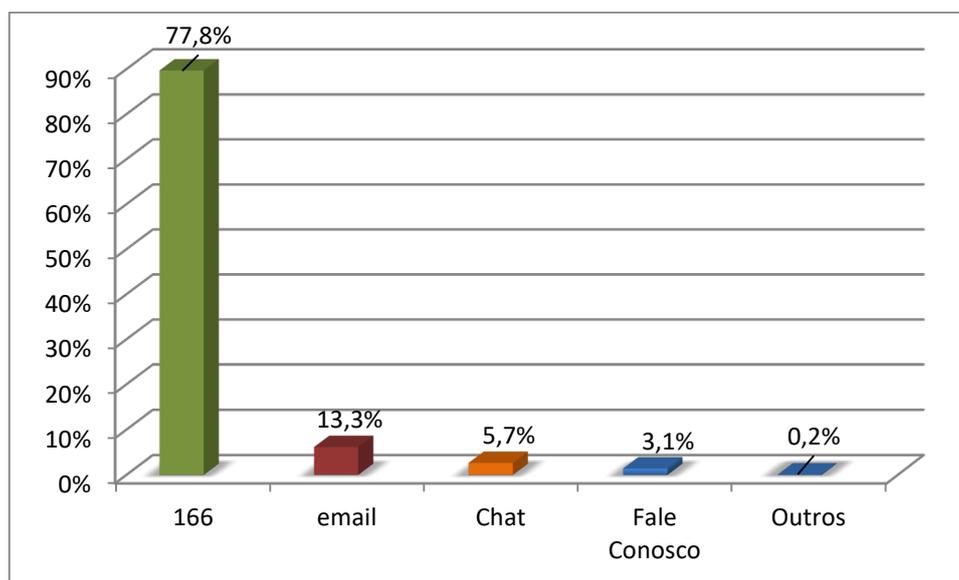


No ano de 2019, a Ouvidoria teve um decréscimo nas manifestações encaminhadas pelos usuários na ordem de 14,94% em relação ao ano anterior, mas ainda assim 1,10% maior

do que em 2018, o que significa que a Unidade Organizacional possui muita legitimidade perante a sociedade e se constitui importante canal de comunicação com a ANTT. Reitere-se que o crescimento do número de manifestações da ordem de 15,88% entre 2017 e 2018 se deveu a profundas alterações no Marco Legal de Transporte Rodoviário de Cargas e Passageiros, caracterizando 2018 como um ano atípico.

Entre os diversos canais de interação com a sociedade, o 166 permanece se destacando como o principal meio de comunicação utilizado pelo usuário, posto que 77,77% das manifestações foram recebidas por meio deste canal. O Gráfico 2 abaixo apresenta em termos percentuais os canais mais utilizados pelos usuários no ano de 2019:

*Gráfico 2: Meios de Comunicação mais utilizados em 2019*



*Tabela 1: Histórico comparativo de uso dos canais de comunicação*

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2015	2016	2017	2018	2019
166*		238.876	283.876	293.256	346.944	292.218
INTERNET	FALE CONOSCO	11.534	10.533	11.131	14.464	11.572
	E-MAIL	30.927	40.645	46.255	58.028	49.948
	CHAT	18.684	14.076	20.527	21.946	21.391
CARTA/OUTROS		170	260	255	127	70
ATENDIMENTO PRESENCIAL		187	168	172	210	173
FALABR		0	0	0	0	357
<b>TOTAL</b>		<b>300.378</b>	<b>349.573</b>	<b>371.596</b>	<b>441.719</b>	<b>375.729</b>

\*Considerando apenas as ligações validas, cujo cálculo desconsidera trotes, perdas e enganos.

Saliente-se que os canais que mais cresceram nos anos anteriores (de 2017 para 2018) foram justamente o Fale Conosco e o e-mail (23,04% e 20,28%, respectivamente), enquanto que os canais que apresentaram menor percentual de crescimento neste intervalo foram Chat, 166 e atendimento presencial (6,46%, 15,47% e 18,09%, respectivamente). Destes números se depreende que Fale Conosco e e-mail são, aparentemente, os canais mais afetados por fatores externos, enquanto que o 166 e o atendimento presencial apresentam-se como canais com maior estabilidade, provavelmente em função do perfil do público-alvo dos serviços regulados pela Agência.

### Tipos de Manifestação

A Tabela 2 abaixo apresenta a distribuição das manifestações conforme o tipo (pedido de informação, outras, reclamação, sugestão, elogio e denúncia). A categoria “outras” se refere a demandas que não se enquadram nos demais tipos de manifestações. “Denúncia”, por sua vez, são as queixas sobre condutas de servidores da Agência. Todos os tipos de manifestação diminuíram com exceção de elogio, que aumentou 5%. A distribuição entre os tipos de manifestação se mantém ao longo dos anos, sendo pedido de informação a manifestação com maior quantidade, e elogio a que apresenta menor quantitativo.

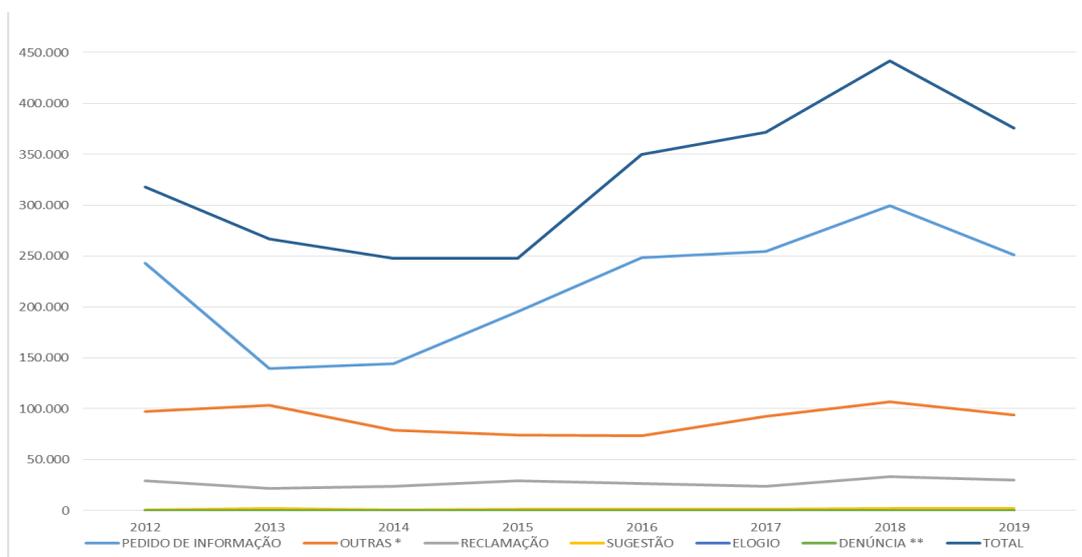
*Tabela 2: Histórico dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT*

TOTAL								
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	243.091	139.315	144.432	195.481	248.338	254.166	299.094	250.728
OUTRAS	97.046	103.470	78.917	74.301	73.378	92.330	106.902	93.560
RECLAMAÇÃO	28.965	22.002	23.446	29.228	26.272	23.637	33.453	29.630
SUGESTÃO	846	1.832	776	1.129	1.382	1.280	2.081	1.651
DENÚNCIA	125	98	94	119	133	123	120	87
ELOGIO	74	76	72	120	70	60	69	73
<b>TOTAL</b>	<b>317.715</b>	<b>266.793</b>	<b>247.737</b>	<b>247.737</b>	<b>349.573</b>	<b>371.596</b>	<b>441.719</b>	<b>375.729</b>

O Gráfico 3 abaixo possibilita melhor visualização da distribuição dos tipos de manifestação nos últimos oito anos, apresentando a oscilação da quantidade total de manifestações. É perceptível a oscilação decrescente entre 2018 e 2019, mas uma tendência crescente entre 2017 e 2019. Denúncias e reclamações praticamente mantiveram a tendência de decréscimo proporcionalmente menor do que o decréscimo dos pedidos de informação. Ainda assim os números denotam a necessidade de melhor comunicação quanto à regulação

para os usuários, posto que grande parte aciona o canal da Ouvidoria para solucionar dúvidas quanto aos direitos, documentação necessária, e outros pedidos de informação. O comportamento das curvas de denúncia, elogio e sugestão não aparecem no gráfico devido ao número absoluto dessas manifestações ser muito baixo, se comparado aos outros tipos de manifestações.

*Gráfico 3: Histórico dos principais tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT*



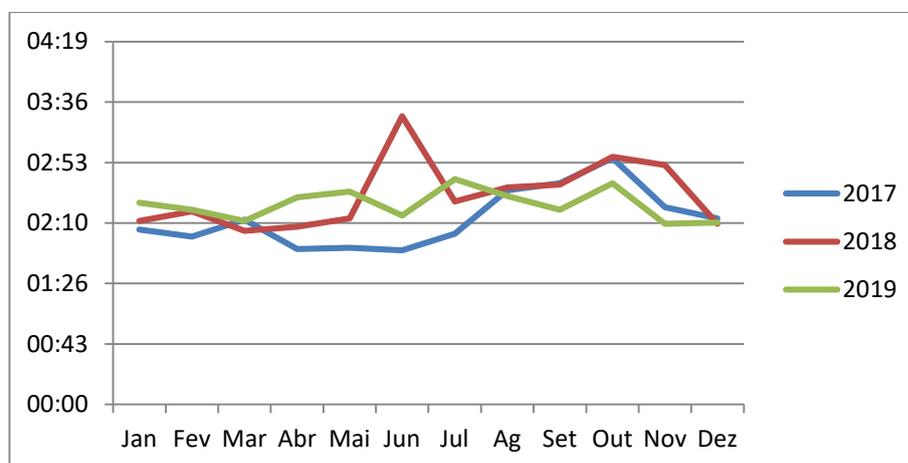
### Desempenho da Central de Atendimento

O Tempo Médio de Atendimento – TMA, calculado a partir do tempo gasto para atender às manifestações pela Central de Atendimento vinha aumentando gradativamente ao longo dos anos. Em 2014 foi registrado um tempo médio de 1m:28s, em 2015, 1m:36s e em 2016 atingiu um tempo médio de 1m:56s. No ano de 2017 ocorreu novo aumento, atingindo 2m:13s e em 2018, o Tempo Médio de Atendimento registrou uma média de 2m:29s. Em 2019, de forma coerente com a quantidade de demandas recebidas, verificou-se um pequeno decréscimo no Tempo Médio de Atendimento, que foi de 02m:23s. Entretanto, considerando que a quantidade de demandas diminuiu 15%, o TMA não diminuiu na mesma proporção.

Isso porque o aumento no tempo médio de atendimento está relacionado com o aumento na complexidade das demandas, e com a instrução de buscar atendimento de excelência e com resolutividade. A ANTT, por sua vez, procura aperfeiçoar o atendimento ao usuário, por meio dos serviços oferecidos nos modais em transporte regulados pela agência e pela atenção dedicada ao usuário. Neste sentido, a busca pela melhoria no serviço ocasiona um crescimento na busca de informações pelo usuário.

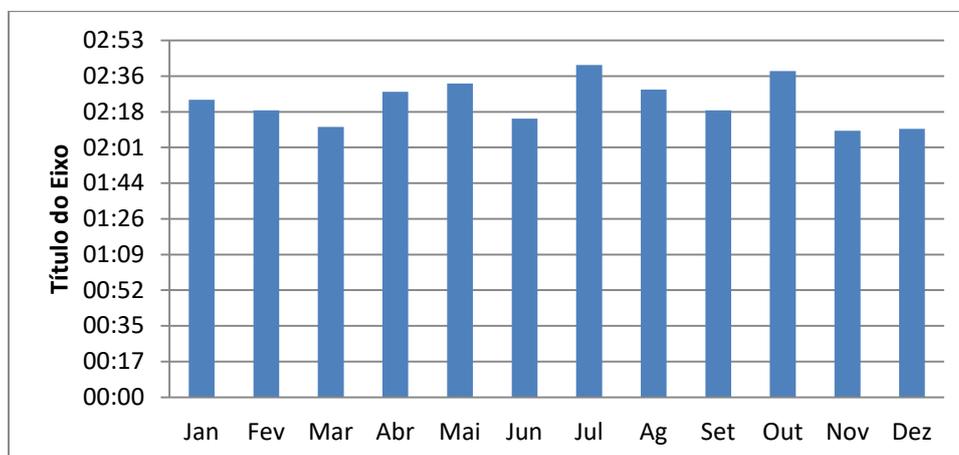
O Gráfico 4 abaixo apresenta os índices comparativos do TMA nos anos 2017, 2018 e 2019. Percebe-se que os anos 2017 e 2019, que tiveram alterações menos profundas no Marco Regulatório, apresentam a distribuição do TMA mais equânime, enquanto que 2018 apresentou um pico em junho, que sucedeu a publicação da Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas, por meio da Resolução nº 5.820, de 30 de maio de 2018. Assim, observa-se que o TMA é fortemente impactado por grandes mudanças regulatórias, fato que não ocorreu em 2019.

*Gráfico 4: Tempo Médio de Atendimento das manifestações recebidas (comparativo 2017/2018/2019)*



O Gráfico 5 abaixo apresenta especificamente a homogeneidade no TMA durante o ano de 2019, que oscilou entre 02m:09s (constituindo o vale, em novembro) e 02m:45s (constituindo o pico, em julho).

*Gráfico 5: Tempo médio de espera para o atendimento por mês em 2019*



Em busca da qualidade no atendimento, a Ouvidoria da ANTT tem como objetivo prestar um bom atendimento à toda sociedade, estipulando o prazo de 30 (trinta) segundos como o tempo máximo de espera para o atendimento. Esse tempo é sempre um desafio a ser cumprido mesmo quando não há grandes variações na demanda por atendimento. A tabela 3 abaixo apresenta o índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2019.

*Tabela 3: Índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2019*

Mês	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
%	88,8	91,3	92,9	96,1	95,2	96,0	88,2	95,7	92,9	91,9	94,3	93,0

Novamente, percebe-se homogeneidade no Índice de Nível de Serviço alcançado em todos os meses de 2019, sem desvio considerável, ao contrário de 2018 em que citado índice foi impactado pela publicação da Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas, por meio da Resolução nº 5.820, de 30 de maio de 2018. Assim, para o usuário, pode-se dizer que há uma sensação de pronto atendimento, com índices sempre superiores à meta contratual de pelo menos 85% dos atendimentos com tempo de espera inferior a 30 segundos.

Por fim, saliente-se a importância de um alinhamento e inserção da Ouvidoria como área estratégica da Agência, pois é importante o acompanhamento das ações regulatórias de maior impacto de modo a realizar um planejamento de riscos e preparar o *call center* para melhor atender ao usuário.

## A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

A Estrutura Organizacional da ANTT é regulamentada pela Resolução nº 5.810, de 03 de maio de 2018, a qual fundamenta a classificação das manifestações em estrutura e subestrutura:

### Estrutura: Unidades Organizacionais Macro

- Ouvidoria
- Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros - Supas
- Superintendência de Infraestrutura e Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas - Sufer
- Superintendência de Exploração da Infraestrutura Rodoviária - Suinf
- Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas - Suroc
- Superintendência de Fiscalização - Sufis
- Superintendência de Gestão - Sudeg
- Superintendência de Tecnologia da Informação - Sutec
- Superintendência Executiva - suexe
- Superintendência de Governança Regulatória - Sureg
- Gabinete do Diretor-Geral
- Procuradoria Federal junto à ANTT

### Subestrutura: Unidades Organizacionais vinculadas

- Assessoria de Comunicação Social (Ascom), Assessoria de Relações Institucionais e Parlamentar (Aspar), Centro de Documentação e Assessoria Técnica para Transporte Internacional de Cargas e Passageiros (Astec) - vinculadas ao Gabinete
- Gerências vinculadas às Superintendências da Estrutura
- ...

As Unidades Organizacionais da ANTT que mais receberam solicitação de consulta de usuários do serviço de transporte terrestres podem ser visualizadas na tabela 4 abaixo:

*Tabela 4: Número de consultas e respectivo percentual recebidas por Unidade Organizacional (Estrutura) da ANTT em 2019*

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
OUVIDORIA	307649	81,9%
SUPAS	9568	2,5%
SUROC	4777	1,3%
SUFER	446	0,1%
SUFIS	44914	12,0%
SUDEG	179	0,0%
SUINF	3504	0,9%
SUREG	24	0,0%

SUEXE	11	0,0%
GAB	124	0,0%
SUTEC	287	0,1%
PRG	4145	1,1%
Outras	101	0,0%
Total	375.729	100%

Tabela 5: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Fiscalização (COFIS)

*COFIS (COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO)			
URCN	4849	URRJ	2389
URSP	5430	URCE	617
URPE	993	URBA	1519
URMG	3002	URMA	1396
URRS	573	URSC	807

Tabela 6: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária (COINF)

**COINF (Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária)					
URSP	URMG	URRS	URRJ	URSC	URBA
428	742	186	638	121	172

## A Ouvidoria e os Processos de Participação Social

Os Processos de participação social da ANTT se encontram regulamentados por meio de Resolução desde 2011, e concernem à realização de Tomadas de Subsídios, Reuniões Participativas, Audiências e Consultas Públicas. As duas primeiras modalidades, conforme disposto na Resolução nº 5.624, de 27 de dezembro de 2017, são utilizadas com o objetivo de consultar os atores interessados ainda nas etapas de estudo dos objetos passíveis de regulação, enquanto as Audiências e Consultas Públicas têm o condão de apresentar propostas construídas pela Agência e atores envolvidos. Assim, a ANTT utiliza amplamente os processos de participação social em todas as etapas do ciclo regulatório, de modo a fundamentar a análise e reflexão dos objetos regulatórios e do próprio modelo de gestão.

A partir de 2018, em função das alterações regimentais consubstanciadas na Resolução nº 5.820, de 30 de maio de 2018, o acompanhamento das manifestações recebidas nos processos de participação social passou a ser competência da Superintendência de Governança Regulatória, por meio do sistema de Participação social (*Participantt*), que recebe

as contribuições diretamente.<sup>2</sup> Assim, não serão abarcados, neste Relatório, os quantitativos de contribuições conforme as modalidades de Participação Social, como vinha sendo realizado nos relatórios anteriores.

Outrossim, a Ouvidoria permanece demandada pelos Presidentes das Audiências Públicas para presidir as Sessões Presenciais, de modo a exercer a função de mediação de conflitos nesses processos e intermediar a parte técnica e os atores sociais. A Tabela 8 apresenta as sessões presenciais presididas pelo Ouvidor ou pelo Ouvidor-substituto em 2019.

*Tabela 7: Sessões Presenciais presididas pelo Ouvidor ou pelo Ouvidor Substituto em 2019*

PPCS	Objetivo	Sessão Presencial	Atuação da Ouvidoria
Audiência Pública nº 01/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que estabelece os procedimentos a serem observados pela ANTT para o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de rodovias.	Brasília - DF 13/03/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 02/2019	Estabelecer as regras gerais, a metodologia e os indicadores dos pisos mínimos, referentes ao quilômetro rodado na realização de fretes, por eixo carregado, instituído pela Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas - PNPMTTC.	Belém - PA 08/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Recife - PE 10/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		São Paulo - SP 14/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Porto Alegre - RS 16/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Brasília - DF 23/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão

<sup>2</sup> <https://participantt.antt.gov.br/Site/AudienciaPublica/ConsultarAvisoAudienciaPublica.aspx>

Audiência Pública nº 03/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que estabelece a metodologia para cálculo dos valores de indenização relativos aos investimentos não depreciados ou amortizados, em bens reversíveis, em caso de extinção antecipada de concessões rodoviárias federais por caducidade, encampação, rescisão, anulação ou relicitação.	Brasília - DF 30/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 04/2019	Revisar a regulação do Pagamento Eletrônico de Frete - PEF, Resolução ANTT nº 3.658, de 19/04/2011.	Brasília - DF 10/06/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 05/2019	Coletar subsídios ao aprimoramento da minuta de resolução que regulamentará as revisões quinquenais em decorrência de inclusão, exclusão, alteração e reprogramação de obras e serviços em concessões de rodovias federais reguladas pela ANTT.	Brasília - DF 27/06/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 06/2019	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de resolução que estabelece procedimentos para comunicação de acidentes ferroviários e de interrupções temporárias de tráfego em infraestrutura ferroviária federal concedida.	Brasília - DF 19/06/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 07/2019	Colher subsídios, com vistas ao aprimoramento dos estudos para a prorrogação do prazo de vigência contratual da concessionária ferroviária MRS Logística S/A.	Belo Horizonte - MG 25/06/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		São Paulo - SP 27/06/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Rio de Janeiro - RJ 02/07/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Brasília - DF 04/07/2019	Compôs a Mesa

			Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 08/2019	Colher subsídios ao aprimoramento da proposta de revisão da Metodologia para Cálculo da Taxa de Retorno do Fluxo de Caixa Marginal - WACC, de que trata o artigo 5º da Resolução ANTT nº 4.075, de 03/04/2013.	Brasília - DF 10/07/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 09/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que regulamenta o conceito de inviabilidade operacional e altera a Resolução ANTT nº 4.770, de 25/06/2015 .	Brasília - DF 16/07/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 10/2019	Colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da rodovia BR-262/381/MG/ES, no trecho da rodovia BR-381/MG, entroncamento BR-262/MG (para Sabará), entroncamento BR-116/MG (Governador Valadares); rodovia BR-262/MG, trecho entroncamento BR-381/MG (João Monlevade), divisa MG/ES e, rodovia BR-262/ES, trecho divisa ES/MG, entroncamento BR101/ES (Viana).	Governador Valadares 01/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Belo Horizonte/MG 02/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Vitória/ES - SP 07/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Brasília/DF 08/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 11/2019	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT sobre a proposta de Resolução que dispõe sobre esquema operacional de serviço e as regras para modificação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual semiurbano de passageiros.	Brasília - DF 13/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 12/2019	Objetivo de tornar público, colher sugestões e	Brasília - DF 29/08/2019	Compôs a Mesa

	contribuições às minutas de Edital e de Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental - EVTEA para concessão da Rodovia BR-153/414/080/TO/GO, no trecho da BR-153/TO/GO de 624,1 km, entre o entroncamento com a TO-070 (Aliança do Tocantins) até o entroncamento com a BR-060 (Anápolis); no trecho da BR-414/GO de 139,6 km, entre o entroncamento com a BR-080/GO-230(A)/324 (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153/GO-222/330 (Anápolis); no trecho da BR-080/GO de 87 km, entre o entroncamento com a BR-414/GO-230(B) (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153(A)/GO-342(B).		Presidindo a Sessão
		Anápolis/GO 30/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Palmas/TO 02/09/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Gurupi/TO 03/09/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Brasília - DF 23/05/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 13/2019	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de resolução que regulamenta a prestação do serviço de transporte ferroviário de cargas não associado à exploração de infraestrutura ferroviária por Operador Ferroviário Independente - OFI.	Brasília - DF 21/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 14/2019	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de consolidar proposta final de ação regulatória que estabelece diretrizes e regras para o procedimento preparatório e para o processo sancionador de caducidade, no âmbito dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos regulados pela ANTT.	Brasília - DF 20/08/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 15/2019	Colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental -	Sinop/MT 01/10/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Brasília/DF 03/10/2019	Compôs a Mesa

	EVTEA, para concessão da Rodovia BR-163/MT, no trecho compreendido entre o entroncamento com a Rodovia MT-220 (Sinop/MT) e a divisa dos Estados do Mato Grosso e Pará (Guarantã do Norte/MT); BR-163/PA, no trecho compreendido entre a divisa dos Estados do Mato Grosso e Pará (Novo Progresso/PA) e o entroncamento com a BR230/PA (Itaituba/PA); e BR-230/PA, no trecho compreendido entre o entroncamento com a BR-163/PA (Itaituba/PA) e o início da travessia do Rio Tapajós (distrito de Miritituba, Itaituba/PA).		Presidindo a Sessão
		Itaituba/SP 10/10/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 16/2019	Colher sugestões e contribuições à minuta de Resolução que institui a Política de Redução do Fardo Regulatório no âmbito da ANTT	Brasília - DF 06/11/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 17/2019	Objetivo de estabelecer as regras gerais, a metodologia e os indicadores dos pisos mínimos, referentes ao quilômetro rodado na realização de fretes, por eixo carregado, instituído pela Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas – PNPM-TRC.	Brasília - DF 22/11/2019	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
Audiência Pública nº 18/2019	Objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e de Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental - EVTEA para concessão da Rodovia BR-153/414/080/TO/GO, no trecho da BR-153/TO/GO de 624,1 km, entre o entroncamento com a TO-070 (Aliança do Tocantins) até o entroncamento com a BR-060 (Anápolis); no trecho da BR-414/GO de 139,6 km, entre	Brasília/DF 13/01/2020	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Rio de Janeiro/RJ 15/01/2020	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		São Paulo/SP 17/01/2020	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão
		Angra dos Reis/RJ 03/02/2020	Compôs a Mesa Presidindo a Sessão

o entroncamento com a BR-080/GO-230(A)/324 (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153/GO-222/330 (Anápolis); no trecho da BR-080/GO de 87 km, entre o entroncamento com a BR-414/GO-230(B) (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153(A)/GO-342(B).

Volta Redonda/RJ  
04/02/2020

Compôs a  
Mesa  
Presidindo a  
Sessão

## A Ouvidoria e a Transparência Pública

O advento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, por sua vez, regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política.

A transparência passiva ocorre quando o ente público é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo. A transparência ativa, por sua vez, consiste na atuação voluntária e proativa do poder público em disponibilizar informações e dados em seu endereço eletrônico na internet, sem necessidade de pedidos prévios.

### Transparência Passiva

Para viabilizar o acesso pela sociedade às informações públicas, em 2012 foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC<sup>3</sup> da ANTT, canal de atendimento e trâmite dos pedidos fundamentados na LAI, sob gestão da Ouvidoria. No exercício dessa competência, a Ouvidoria realiza constante interlocução com as demais unidades organizacionais da ANTT para assegurar a qualidade e celeridade das respostas aos pedidos formulados pelos cidadãos-usuários.

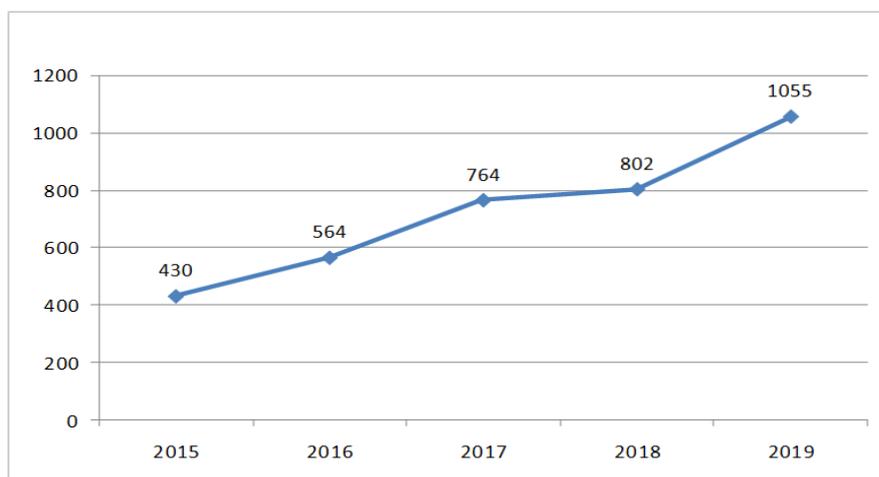
Em 2019, a Ouvidoria da ANTT recebeu 1.055 pedidos de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC<sup>4</sup>), o que correspondeu a um aumento de 32% em relação ao ano anterior. Observa-se também que houve aumento sucessivo na quantidade de pedidos de informação nos últimos cinco anos, o que pode indicar maior

<sup>3</sup> [http://www.antt.gov.br/textogeral/Servico\\_de\\_Informacao\\_a\\_Cidadao.html](http://www.antt.gov.br/textogeral/Servico_de_Informacao_a_Cidadao.html)

<sup>4</sup> <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>

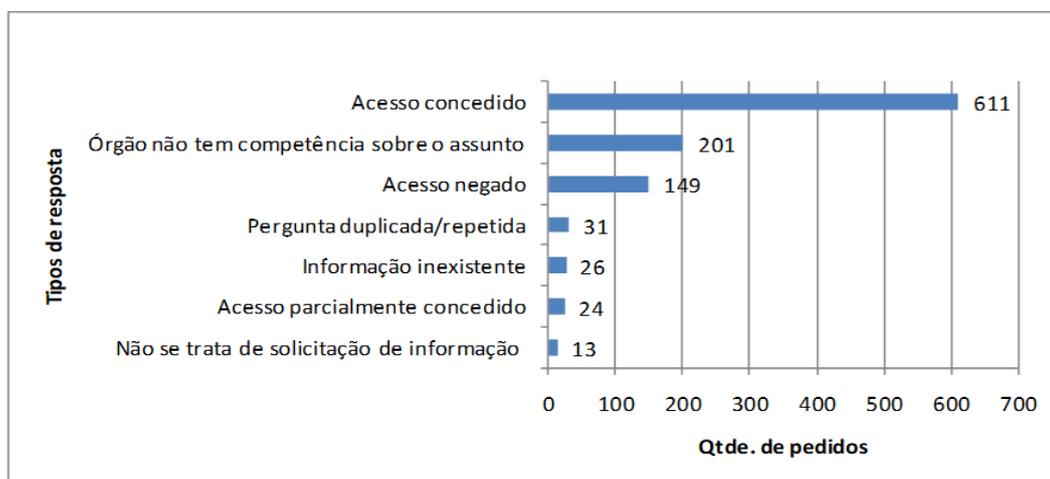
conhecimento da sociedade sobre a LAI e seus direitos de acesso à informação, bem como sobre a existência do próprio canal e-SIC.

*Gráfico 6: Quantidade de Pedidos recebidos pelo e-SIC*



Apesar do aumento de volume das demandas recebidas pelo SIC em 2019, o tempo médio de resposta reduziu para 11 dias, prazo bem inferior aos 20 dias estabelecidos na legislação. Cabe ressaltar que, em caráter excepcional, quando se tratam de solicitações de maior complexidade, as unidades organizacionais da ANTT podem solicitar justificadamente prorrogação do prazo por mais 10 (dez) dias para concluir o atendimento da demanda, nos termos da legislação vigente. Quanto aos tipos de resposta, 60% dos pedidos de informação tiveram acesso concedido (total ou parcialmente). Observa-se, ainda, que é expressiva a proporção de demandas sobre temas que fogem à competência da ANTT (19%).

*Gráfico 7: Classificação dos pedidos do e-SIC por tipo de resposta*



## Transparência Ativa

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777/2016, tem o objetivo de aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

A Ouvidoria da ANTT, designada formalmente como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, tem como atribuição assegurar a publicação e atualização do Plano de Dados Abertos - PDA, instrumento de planejamento e coordenação das ações de disponibilização de dados, em formato aberto, com vigência de dois anos. Trata-se, portanto, de documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados, obedecidos os requisitos de qualidade e com vistas à facilidade de entendimento e a reutilização das informações.

Em 2019, foi publicado o Plano de Dados Abertos<sup>5</sup> da ANTT relativo ao biênio de junho de 2019 a junho de 2021, aprovado pela Deliberação ANTT nº 517, de 14/05/2019. Outra iniciativa conduzida pela Ouvidoria, com a colaboração da Superintendência e Tecnologia da Informação - SUTEC, foi a criação do Portal de Dados Abertos da ANTT<sup>6</sup>, ferramenta essa disponibilizada para repositório dos dados publicados, com vistas à maior facilidade de localização e utilização. No segundo semestre de 2019, foi iniciada a abertura dos dados em conformidade com o cronograma aprovado no PDA vigente para 2019/2021. Atualmente, já estão disponíveis no Portal de Dados Abertos da ANTT diversos dados públicos relativos a transporte rodoviário de passageiros, concessões ferroviárias e Ouvidoria.

---

<sup>5</sup> [http://www.antt.gov.br/textogeral/Plano\\_de\\_Dados\\_Abertos\\_.html](http://www.antt.gov.br/textogeral/Plano_de_Dados_Abertos_.html)

<sup>6</sup> <https://dados.antt.gov.br/>

## A ANTT e os serviços regulados

A atuação regulatória da ANTT, regulamentada em especial por sua Lei de criação de nº 10.233, de 1º de junho de 2001, refere-se à atuação nos seguintes segmentos:

-  Transporte Rodoviário interestadual e internacional de passageiros
-  Transporte Ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação
-  Transporte Ferroviário de Cargas
-  Exploração da Infraestrutura Rodoviária Federal
-  Exploração da infraestrutura ferroviária e arrendamento dos ativos operacionais correspondentes
-  Transporte Rodoviário de Cargas
-  Transporte Multimodal

As manifestações recebidas por áreas ao longo dos últimos 8 anos, classificadas por tipo de manifestação, principais motivos dos pedidos de informação e das reclamações por empresa encontram-se discriminadas nas próximas páginas.

## Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

### Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS								
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	102.708	67.422	54.842	69.487	86.721	115.282	103.562	98.793
RECLAMAÇÃO	16.982	17.261	18.783	21.298	19.387	19.632	20.740	20.852
ELOGIO	13	24	22	18	9	11	7	9
SUGESTÃO	103	151	149	157	140	161	109	115
OUTRAS SOLICITAÇÕES	3.594	3.891	5.105	4.574	4.262	27.077	11.861	7868
<b>TOTAL</b>	<b>123.400</b>	<b>88.749</b>	<b>88.431</b>	<b>95.534</b>	<b>110.519</b>	<b>162.163</b>	<b>136.279</b>	<b>127.637</b>

### Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	18.843
Cadastramento/Recadastramento (TAF)	10.753
Benefício do idoso (Longa Distância)	10.214
Sistema de Autorização de Viagem	7.754
SISHAB - Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros	5.366
Fretado	5.917

Os pedidos de informação com maior quantitativo são referentes a esquema operacional das linhas de longa distância, do que se depreende que as informações sobre itinerários, linhas, horários e frequência merecem atenção da Agência quanto à transparência ativa.

### Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atraso	3.027
Avaria mecânica / Defeito em equipamento obrigatório	2.403
Transporte clandestino / Irregular	2.055
Benefício do Jovem Estudante (Longa Distância)	1.092
Conduta de funcionário da empresa (Longa Distância)	1.006

### Reclamações por Empresa

Abaixo, segue a quantidade de reclamação referente ao Ano de 2019, por empresa e considerando o transporte regular e permissionário de passageiros.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS LONGA DISTÂNCIA	QUANT
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	1151
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1108
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)(CONSÓRCIO GUANABARA)	928
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	600
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	531
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS EIRELI	463
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	447
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	415
ET - EMPRESA DE TURISMO	395
VIACAO COMETA S/A.	372
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	359
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	337
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	324
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	317
VIACAO MOTTA LTDA.	309

KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	309
EXPRESSO GUANABARA S/A.	277
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	264
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	260
REAL EXPRESSO LTDA.	252
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	237
VIACAO SAMPAIO LTDA.(CONSÓRCIO GUANABARA)	230
VIACAO GARCIA LTDA.	213
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	207
VIACAO AGUIA BRANCA S/A	200
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	195
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	181
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	177
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	171
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	158
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	157
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	143
EXPRESSO UNIAO LTDA.	139
VIACAO OURO E PRATA S/A.	121
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	121
VIACAO RODOCE LTDA.	120
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	119
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	114
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	112
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	99
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	86
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	85
R. A. DE SOUSA E CIA LTDA - EPP	84
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.(CONSÓRCIO FEDERAL)	81
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	78
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	77
VIACAO NORDESTE LTDA.	75
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	72
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	71
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	65
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	64

TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	62
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	57
EXPRESSO DO SUL S/A.	56
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	55
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	55
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	54
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	52
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	52
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	51
VIACAO NACIONAL S/A.	50
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	49
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	45
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	43
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	40
VERDE TRANSPORTES LTDA	39
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	39
REUNIDAS TURISMO S/A	39
VIACAO XAVANTE LTDA.	38
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	37
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	35
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	35
EXPRESSO VILA RICA LTDA-ME	33
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	33
EDSON AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (EXPRESSO ESPIRITO SANTO LTDA)	32
EXPRESSO MARINGA LTDA.	31
JBL TURISMO LTDA. - ME	30
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	29
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	29
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	29
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	29
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	27
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	27
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	27
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	26
RAPIDO D'OESTE LTDA.	25

ROTA DO MAR VIAGENS LTDA ME	25
ERA TRANSPORTE E TURISMO	24
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	24
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	22
VIACAO GOIANIA LTDA.	22
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	22
VIACAO SERTANEJA LTDA.	22
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	21
BRISA ONIBUS S/A.(Consórcio Federal)	20
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	20
EXPRESSO MAIA LTDA.	20
VIACAO REAL ITA LTDA.	20
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	19
REUNIDAS TRANSPORTES S/A	18
MARTE TRANSPORTES S/A	18
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	18
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	18
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	18
REUNIDAS S/A – TRANSPORTES COLETIVOS	17
ASATUR VIAGENS E TURISMO	17
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	17
VIACAO SAO BENTO LTDA.	17
EXPRESSO TRANSPORTES E TURISMO E EVENTOS - SAMATUR	16
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	16
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	16
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	15
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	15
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	14
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	14
VIAÇÃO JEQUIE CIDADE SOL LTDA	14
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	14
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	13
JAMJOY VIACAO LTDA.	13
BUENO VIAGENS EIRELI ME	12
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	12
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	12
TOCANTINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	12

VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	12
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA	12
VTR TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS LTDA (TOTAL)	12
EXPRESO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	11
NORTE SUL ADMINISTRAÇÃO EM TRANSPORTES RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	11
RODOVIARIO SÃO BENTO LTDA.	11
VIACAO PLATINA LTDA.	11
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	10
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	10
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	10
VCB TRANSPORTES LTDA.	10
TRANSPORTE S/A	9
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	9
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	9
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	9
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	8
EXPRESSO BRASILEIRO TRANSPORTES LTDA	8
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	8
EMPRESA MOREIRA LTDA.	7
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	7
EXPRESSO MARLY LTDA.	7
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	7
NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	7
VIA ENERGIA LOG LTDA.	7
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	6
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.	6
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	6
TRANSPORTE TURISMO LTDA.	6
TUT - TRANSPORTES LTDA.	6
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	6
ANTONIO PEDRO DA SILVA TRANSPORTE - EIRELI- ME	5
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	5
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	5
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIAO LTDA.	5
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	5

GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	5
JS TURISMO LTDA ME	5
VIAÇÃO SETE LTDA	5
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	4
RODOVIARIO OCEANO LTDA.	4
VIACAO GRACIOSA LTDA.	4
VIACAO PRETTI LTDA.	4
VIACAO UMUARAMA LTDA.	4
ANDRE TURISMO LTDA - EPP	3
CABURÁI TRANSPORTES LTDA - EPP	3
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	3
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	3
POLENTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	3
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	3
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	3
AMATUR - AMAZONIA TURISMO LTDA	2
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2
BENTO & FRAGOSO - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRET. LTDA	2
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	2
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	2
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	2
DERUDDER HERMANOS S. R. L.	2
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA.	2
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	2
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	2
FRANCISCO JOSÉ PORTELA - EPP	2
LEVARE TRANSPORTES LTDA	2
M. A. DE CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI EPP	2
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	2
TPC TRANSPORTES LTDA - ME	2
TRANSBRAZ LTDA EPP	2
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	2
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	2
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	2

VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	2
CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
CATTANI SUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	1
CHACO BOREAL S.R.L.	1
EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	1
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	1
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	1
GADOTTI TURISMO LTDA.	1
IRMAOS NASCIMENTO TURISMO LTDA	1
RAPIDO ACAILANDIA LTDA	1
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	1
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	1
VIACAO APUI TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	1
VIACAO OURO BRANCO S/A.	1
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	1

## Transporte Rodoviário de Cargas

### Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS								
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	45.776	32.408	37.912	67.962	69.922	44.934	99.549	55.406
RECLAMAÇÃO	1.058	835	910	2.396	1.604	826	7.929	4.189
ELOGIO	4	0	6	0	0	0	3	1
OUTRAS SOLICITAÇÕES	502	510	708	1.175	485	361	359	410
SUGESTÃO	47	29	35	145	551	291	767	669
<b>TOTAL</b>	<b>47.377</b>	<b>33.782</b>	<b>39.591</b>	<b>71.678</b>	<b>72.562</b>	<b>46.412</b>	<b>108.607</b>	<b>60.675</b>

### Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Locais para a obtenção do registro	7.966
Consultas (frota, transportadores, etc)	5.946
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	4.214
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	4.020
Documentação de pessoa física	3.484

Conforme consta na tabela acima, pedidos de informação sobre locais para a obtenção do RNTRC foram a principal fonte das manifestações atinentes ao transporte rodoviário de cargas. Em seguida consultas gerais sobre frotas e transportadores foi o segundo maior assunto consultado, seguido de dois temas atinentes também ao RNTRC (inclusão/exclusão de veículos, e cadastramento/recadastramento).

### Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Carga/Descarga	1.450
Descumprimento da tabela de frete	1.271
PEF – Pagamento Eletrônico de Frete	391
Balança / Pesagem	178
Documentos Fiscais – CT / MDF / Contrato	174

Diferentemente dos anos anteriores, não há correlação entre os pedidos de informação e as manifestações concernentes às reclamações, que se concentram mais no assunto carga/descarga.

## Concessões Rodoviárias

### Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS								
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8.103	5.098	719	1.365	5.784	748	3.799	4.297
RECLAMAÇÃO	2.275	2.578	2.394	3.962	3.092	1.590	1.688	1.909
SUGESTÃO	65	86	83	104	63	54	39	636
ELOGIO	6	8	9	13	10	2	5	3
OUTRAS SOLICITAÇÕES	183	223	167	183	1.070	2.221	2.392	175
<b>TOTAL</b>	<b>10.632</b>	<b>7.993</b>	<b>3.342</b>	<b>5.627</b>	<b>10.019</b>	<b>4.615</b>	<b>7.933</b>	<b>7.020</b>

Em relação aos tipos de manifestações dos usuários, pode-se perceber que as manifestações acompanharam a queda verificada nas manifestações em geral, com exceção de sugestões, que teve um crescimento exponencial entre 2018 e 2019. Importa salientar a quantidade de processos de participação social realizada no âmbito da Suinf, o que pode explicar tal crescimento, especialmente se considerando que a maioria dessas manifestações foi concernente ao assunto “Praças de Pedágio (mais de 90%).

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Concessionárias de Rodovias Federais Concedidas	3.596
Pedágio	212
Socorro mecânico	83
Rodovias Federais Concedidas	73
Faixa de Domínio	63

### Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	555
Sinalização	185
Ressarcimento	178
Obras	175
Congestionamento	151

O assunto “resposta à manifestação de usuário” foi inserido na árvore de tratamento das manifestações em função de alteração no fluxo de recebimento de reclamações por meio do Sistema de Ouvidoria da ANTT. Até 2018, as reclamações eram recebidas pelo SOU e enviadas à Suinf para tratamento; entretanto, a partir de 2019, considerando a necessidade de atuação responsiva e que as soluções para a maioria das reclamações necessitava de atuação das concessionárias de rodovias federais, as reclamações passaram a ser encaminhadas, pela Ouvidoria, a essas empresas. Quando o usuário não fica satisfeito com a resposta da concessionária, protocola uma reclamação sobre a resposta dada pela empresa como “resposta à manifestação de usuário, e esta é, então, encaminhada à Suinf.

### Reclamações por Empresa

EMPRESA	Qtde. Reclamações 2019
VIA 040 – CONCESSIONÁRIA BR 040 S.A.	281
CONCEBRA - CONCESSIONÁRIA DAS ROD CENTRAIS DO BRASIL S.A.	245
AUTOPISTA FERNÃO DIAS S.A.	177
CONCER - COMPANHIA DE CONCESSÃO ROD. JUIZ DE FORA-RIO S.A.	167
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT S.A.	157
VIA BAHIA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS	157
NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA ROD. PRESIDENTE DUTRA S.A.	151
AUTOPISTA LITORAL SUL S.A.	125
ECO101 CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A.	117
AUTOPISTA FLUMINENSE S.A.	117
CRT - CONCESSIONÁRIA RIO-TERESÓPOLIS S.A.	50
VIASUL - RODOVIAS INTEGRADAS DO SUL	50
MGO RODOVIAS CONCESSIONÁRIA DE ROD. MINAS GERAIS GOIÁS S.A	44

ECOSUL - EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S.A.	36
MS VIA – CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA SUL MATOGROSSENSE S.A.	32
CRO – CONCESSIONÁRIA ROTA DO OESTE S.A.	28
TRANSBRASILIANA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA S.A.	25
RODOVIA DO AÇO S.A.	24
AUTOPISTA PLANALTO SUL S.A.	13
ECOPONTE	12
ECO050	8

Em 2019, podem ser vislumbradas alterações no ranking de reclamações das concessionárias de rodovias federais: a Via 040 continua acumulando o maior número de reclamações, mas a Concebra, que ocupava a 3ª colocação em 2018, subiu para a 2ª colocação, seguida pela Fernão Dias (que, em 2018, ocupava a 5ª colocação e agora aparece em 3º); a Novadutra, que ocupava a 4ª colocação, foi para a 7ª colocação, e a Ecosul, que em 2018 possuía a menor quantidade de reclamações, em 2019 a 14ª posição, tendo o número de reclamações aumentado entre os anos.

## Concessões Ferroviárias

### Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS								
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	679	1.084	814	1.010	359	270	247	235
RECLAMAÇÃO	137	183	207	222	229	202	391	153
SUGESTÃO	17	24	12	27	7	22	28	33
ELOGIO	0	1	0	1	1	1	1	1
OUTRAS SOLICITAÇÕES	46	116	36	102	31	25	17	38
<b>TOTAL</b>	<b>879</b>	<b>1.408</b>	<b>1.069</b>	<b>1.362</b>	<b>627</b>	<b>520</b>	<b>684</b>	<b>460</b>

Observa-se decréscimo coerente com a tendência manifestações em geral, mas no caso das concessões Ferroviárias as reclamações tiveram uma diminuição bem relevante.

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Transporte Ferroviário	87
Transporte Ferroviário de Passageiros	60
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	29
Pesquisas, Estudos, Relatórios e Dados estatísticos	26
Faixa de domínio	14

### Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão)	62
Apito das locomotivas	38
Transporte Ferroviário	22
Pontualidade	8
Passagens de nível	7

### Reclamação por Empresa

EMPRESA	Quantidade de Reclamações 2019
RUMO MALHA SUL S/A	53
EFVM - ESTRADA DE FERRO VITÓRIA A MINAS	38
RUMO MALHA PAULISTA S/A	30
FERROVIA CENTRO ATLÂNTICA S.A.	26
MRS LOGÍSTICA S.A.	18
EFC - ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	7
TRANSNORDESTINA LOGÍSTICA S.A.(COMPANHIA DO NORDESTE S.A.- CFN)	5
RUMO MALHA OESTE S/A	4
VALEC S.A. (FERROVIA DE INTEGRAÇÃO OESTE-LESTE)	3
RUMO MALHA NORTE S/A	2
FERROESTE - ESTRADA DE FERRO PARANÁ OESTE S.A.	1
FTC - FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	1

Os pedidos de informação concernentes aos atos normativos e legislação, que ocuparam o primeiro lugar nos anos de 2017 e 2018, passaram para o terceiro lugar, o que pode indicar um crescente quanto à segurança jurídica no Setor Ferroviário.

## Considerações Finais

Os dados constantes deste Relatório apresentam o desempenho da Ouvidoria enquanto importante canal de comunicação entre os usuários dos serviços delegados e dos serviços prestados pela Agência, bem como inputs importantes a serem utilizados pelo corpo Diretivo e gestores durante o ciclo regulatório que envolve planejamento, implementação, avaliação e monitoramento e redesenho das ações regulatórias da ANTT.

Assim, a Ouvidoria continua atuando como área estratégica que deve ser envolvida em especial nos processos de planejamento regulatório, atinentes ao Planejamento Estratégico e à Agenda Regulatória, nos estudos de Concessões Rodoviárias e Ferroviárias, nos estudos de Análise de Impacto Regulatório, nas estratégias de comunicação com os usuários dos serviços da Agência e delegados/regulados pela mesma, bem como no monitoramento de eficácia e efetividade das ações implementadas pela Agência.

Saliente-se que os dados acima consolidados podem ser consultados de forma desmembrada por meio do Sistema da Ouvidoria ou a partir das Planilhas elaboradas pelos técnicos desta Unidade Organizacional a qualquer momento.

O ano de 2019 teve menos intercorrências regulatórias, impactando menos nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do que o ano anterior. Tal fato reforça o entendimento de quanto melhor o planejamento, e quanto maior a participação social dos atores envolvidos durante o ciclo regulatório e no processo de tomada de decisões, menor o impacto nas demandas dos usuários, em especial quanto a pedidos de informação e reclamações. A comunicação de forma transparente e clara, resulta em melhor entendimento por parte dos atingidos, diminuindo os custos regulatórios concernentes ao entendimento, aprendizagem e *compliance* das normas.

Acrescente-se que, a partir do ano de 2019, os dados poderão ser consultados diariamente por meio de BI desenvolvido pela própria Ouvidoria, gerando insights regulatórios em tempo real sobre as demandas e expectativas dos usuários, de modo a fundamentar as decisões em dados e evidências.



---

 /CanalANTT

 @antt\_oficial

 /anttnoface

 @ANTTAgencia

---

[www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br)

---

**Fale conosco**

WhatsApp: (61) 99688-4306  
segunda-feira a sábado, das 8h às 20h,  
somente para envio de mensagens de texto.

Telefone gratuito: 166  
[ouvidoria@antt.gov.br](mailto:ouvidoria@antt.gov.br)