

2010

# RELATÓRIO DE RESULTADOS



## **Agência Nacional de Transportes Terrestres**

### **Diretor-Geral**

Bernardo Figueiredo

### **Diretoria Colegiada**

Ivo Borges de Lima  
Jorge Luiz Macedo Bastos  
Mário Rodrigues Júnior

### **Ouvidor**

Nilo Moriconi Garcia

### **Equipe técnica da Ouvidoria**

Leonardo Mesquita Cavalcanti  
Rafaela Paiva Brandão Lino  
Wellington de Medeiros Meira

## Sumário

---

APRESENTAÇÃO.....	3
A OUVIDORIA E A SOCIEDADE.....	4
A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT.....	10
A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT.....	12
A OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS.....	14
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS.....	15
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS.....	26
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS.....	29
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS.....	32
MANIFESTAÇÕES DIVERSAS.....	36

## **Apresentação**

No desempenho de suas competências, a Ouvidoria da ANTT tem buscado continuamente atuar como um agente catalisador e promotor de mudanças, e não apenas como uma área de intermediação entre a sociedade e a agência. Com esse intuito, transcendemos nossas atribuições precípuas de receber e responder às demandas dos cidadãos para buscar a harmonização de interesses, por vezes conflitantes, de vários agentes do setor regulado e fiscalizado pela Agência. No exercício de promoção da cidadania, atuamos proativamente, antecipando-nos aos problemas potenciais causadores de insatisfação e assegurando que a sociedade, representada pela Ouvidoria, tenha voz ativa no processo decisório da instituição.

Nesse sentido, em 2010 presidimos as audiências públicas relativas à 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais (BR-101/ES/BA, trecho Divisa ES/RJ) e ao processo de licitação do Trem de Alta Velocidade (TAV) brasileiro, envolvendo os estudos de viabilidade, as minutas do edital de licitação e do contrato de concessão. Com o início das obras e operação do TAV, a quantidade de registros relativos a esse assunto aumentará sobremaneira e temos de aprimorar nossos conhecimentos sobre o perfil desses usuários, bem como seus anseios e motivos de manifestações. Assim, com o objetivo de agregar mais conhecimentos sobre as melhores práticas no setor para dispensar o adequado atendimento a esse novo tipo de usuários, também participamos do 7º Congresso Mundial de Alta Velocidade Ferroviária, em Pequim/China.

Como fatos relevantes do ano, destacamos o início do recebimento de chamadas originadas de telefone móvel; o fortalecimento da Ouvidoria Interna e a realização da 3ª pesquisa de opinião junto aos servidores; a implantação e customização de um novo sistema gerencial; além da criação de uma logomarca específica do setor. Também é importante pontuar a implantação de novas placas informativas da Ouvidoria da ANTT a cada 30 km de rodovias federais concedidas em todo Brasil. O layout simplificado e o plano de distribuição dessas placas foram desenvolvidos com o intuito de facilitar a visualização pelos motoristas.

Para 2011, assumimos o desafio de aumentar a acessibilidade de nossos canais de atendimento, substituindo o atual número 0800 610 300 por um tridígito de utilidade pública e fácil memorização, além da implantação de atendimento telefônico gratuito específico para as pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

**NILO MORICONI GARCIA**  
Ouvidor

## **A Ouvidoria e a sociedade**

---

Um dos mecanismos para assegurar a participação social no processo decisório das agências reguladoras é a instituição de ouvidorias, as quais inclusive estão previstas nas leis de criação dessas entidades. As ouvidorias representam o elo entre os cidadãos e a instituição, assegurando que a sociedade disponha de um mecanismo célere e acessível para o registro de suas demandas e obtenha respostas ágeis, corretas e confiáveis.

Além disso, devem atuar como ferramenta de gestão, pois se tratam de unidades organizacionais que detêm relevantes informações sobre usuários para contribuir com o planejamento da atividade regulatória e fiscalizatória. A efetividade de uma ouvidoria pública pode ser compreendida como sua capacidade de prestar o adequado atendimento aos cidadãos bem como no seu potencial para oferecer informações para o processo decisório do nível estratégico ao operacional.

No processo de Gestão Estratégica da ANTT, a atuação da Ouvidoria está pontuada em diversos projetos estruturantes, representando o olhar dos cidadãos nas decisões e ações que visam aos objetivos de longo prazo da instituição. No âmbito desse trabalho, em 2010 mantivemos o foco na diversificação dos canais disponibilizados aos cidadãos e na otimização do tratamento das demandas recebidas.

### **O atendimento em linhas gerais**

No ano de 2010 a Ouvidoria observou um aumento de, aproximadamente, 14% no volume total de registros em relação ao ano anterior. Atribuímos parte desse incremento ao início do recebimento de chamadas originadas de telefones móveis.

Desde a criação da Ouvidoria da ANTT mais de 1,3 milhão de atendimentos foram realizados:



### **Recebimento de chamadas originadas de telefones móveis pela central de atendimento**

A partir do dia 31 de janeiro de 2010, o telefone 0800 610 300 passou a receber chamadas originadas de telefones móveis. Essa novidade atendeu aos anseios dos usuários, que podem registrar suas manifestações na Ouvidoria com maior comodidade, por exemplo, nos terminais rodoviários e ferroviários; de dentro dos ônibus e trens e, ainda, nas rodovias federais concedidas, inclusive viabilizando ações da Agência em tempo real, no momento da ocorrência da prestação dos serviços. Considerando os diferentes perfis dos usuários dos serviços de transportes terrestres, a disponibilização de meios de contato diversificados visa ao atendimento às especificidades da sociedade brasileira (como grau de instrução e localização territorial) e necessidades distintas dos cidadãos.

### **Otimização do tratamento das demandas recebidas**

Outro desafio em 2010 foi o aprimoramento da Ouvidoria como instrumento de apoio, subsidiando o processo decisório dos gestores da ANTT com informações úteis e cada vez mais precisas sobre a percepção e opinião de vários agentes do setor de

transportes terrestres (usuários, empresas reguladas, entidades de classe, comunidades, etc.).

Nesse sentido, para aumentar a conscientização e responsabilização das áreas técnicas quanto à importância de responder às manifestações dos usuários com celeridade, a Ouvidoria estabeleceu critérios para a indicação de pelo menos um representante de cada setor finalístico para atuar como responsável pelo tratamento das manifestações técnicas não respondidas na central de atendimento.

Além disso, estamos continuamente reformulando nosso banco de conhecimento (FAQ - Frequently Asked Questions) com a inclusão de novos modelos de respostas para situações que, até então, precisavam ser encaminhadas aos setores competentes. Essa medida tem o intuito de aumentar a quantidade de solicitações respondidas diretamente pela Ouvidoria e, conseqüentemente, dispensar tratamento mais célere às demandas. Em complemento a tal iniciativa, as áreas finalísticas também têm sido estimuladas a propor novas minutas de respostas a serem utilizadas pela Ouvidoria, de forma que mantenhamos atualizações sistemáticas em nosso FAQ.

Outro ponto importante foi a realização de treinamentos e capacitação contínua dos colaboradores da central de atendimento, para que a equipe desenvolva cada vez mais confiança e obtenha mais conhecimentos no trato dos registros dos cidadãos. A Ouvidoria da ANTT também mantém equipes de monitoria, com realização de *feedback* com cada colaborador.

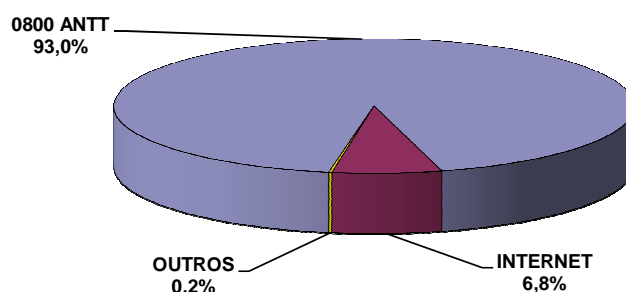
Ainda, para o constante aprimoramento no desempenho das atribuições legais e regimentais, a Ouvidoria tem interagido com outras ouvidorias públicas e participado de eventos nacionais e internacionais para a troca de experiências sobre as melhores práticas no setor.

### **Meios de comunicação utilizados**

O principal meio de comunicação utilizado pelos cidadãos-usuários foi o telefone 0800 (93%) e as interações realizadas pelo meio da internet corresponderam a 6,8% do total.

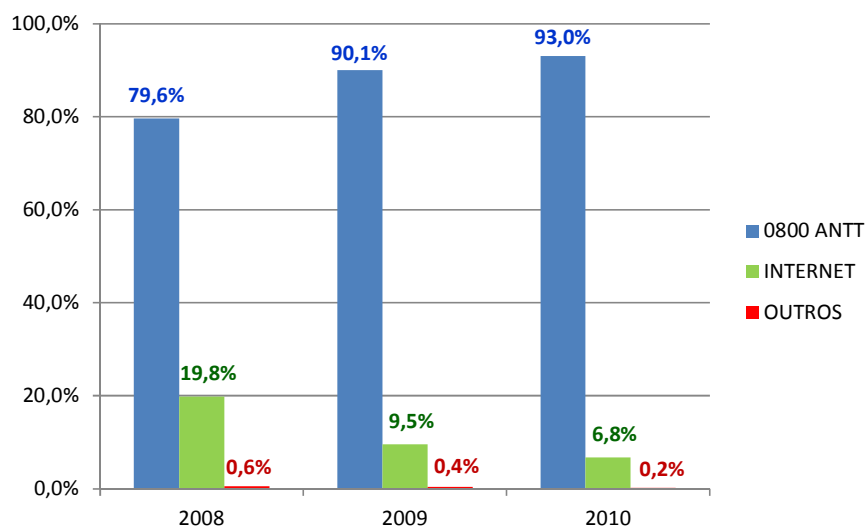
MEIO DE COMUNICAÇÃO		2010
0800 ANTT		300.144
INTERNET	FALE CONOSCO	11.602
	E-MAIL	6.652
	ATENDIMENTO ONLINE	3.599
CARTA		126
FORMULÁRIO POSTAL		214
ATENDIMENTO PRESENCIAL		268
TELEFONE		1
FAX		12
<b>TOTAL</b>		<b>322.618</b>

Meio de comunicação utilizado



A migração de contatos de outros canais, principalmente internet, começou a ser observado em 2009, o que se justifica pela terceirização da central de atendimento que passou a acolher chamadas durante 24 horas por dia e sete dias por semana. Assim, confirmou-se em 2010 a expectativa da Ouvidoria de que a participação do canal 0800 610 300 apresentaria um relevante aumento a partir do recebimento de chamadas originadas de telefones móveis, conforme ilustra o gráfico abaixo:

Participação dos meios de acesso





Para 2011, prevemos novo incremento no volume de chamadas para o telefone gratuito, pois, em virtude da importância e da representatividade das interações realizadas por esse canal, estamos avaliando também a possibilidade de substituir o 0800 610 300 por um número tridígito que facilite a divulgação e memorização. Além disso, em cumprimento à recomendação do TCU contida no Acórdão nº 2.799/2010-TCU-Plenário, esta Ouvidoria está realizando tratativas com a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel para implantação de serviço de atendimento telefônico gratuito específico para as pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala.

Destacamos, ainda, que foram tramitados para a Ouvidoria 86 processos administrativos e 1.365 documentos, a maior parte relativa a manifestações de usuários que demandaram análise e elaboração de respostas.

### Tipos de manifestação

Com a implantação de novo sistema gerencial na Ouvidoria, em 2010 passamos a utilizar duas novas classificações para as manifestações: “outras solicitações”, por exemplo, podem ser compreendidas como as demandas do cidadão para que a ANTT lhe envie algo, por exemplo: documentos, cartilhas ou respostas de Ouvidoria que ele já tenha recebido de outra forma. As denúncias, por sua vez, são as queixas sobre condutas de servidores da Agência.

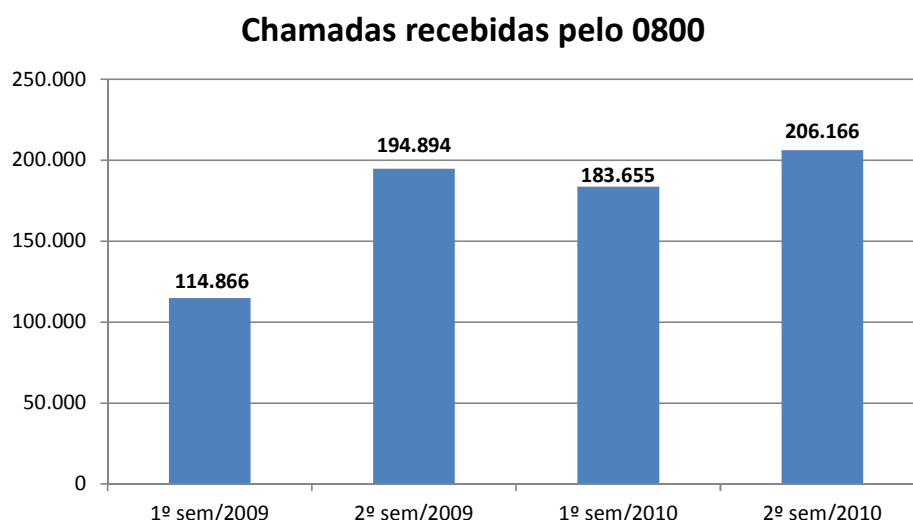
TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	80.666	144.252	140.234	127.098	257.747	237.491
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	*	60.771
RECLAMAÇÃO	10.212	11.695	10.781	12.381	22.308	22.642
SUGESTÃO	233	1.307	761	1.211	2.248	1.219
ELOGIO	902	782	832	525	687	445
DENÚNCIA	*	*	*	*	*	50
<b>TOTAL</b>	<b>92.013</b>	<b>158.036</b>	<b>152.608</b>	<b>141.215</b>	<b>282.990</b>	<b>322.618</b>

\* Até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava as classificações "denúncia" e "outras solicitações" para as manifestações.

## O desempenho da central de atendimento

Desde a efetiva implantação e início das operações da nova central de atendimento, em fevereiro de 2009, temos observado o crescente aumento no quantitativo de chamadas recebidas pelo telefone gratuito 0800, especialmente em virtude do funcionamento ininterrupto (7 dias por semana e 24 horas por dia) e do início do recebimento de chamadas originadas de telefones móveis em 2010. As chamadas recebidas correspondem à totalidade de ligações realizadas para o telefone 0800 610 300, e estão computadas nesse quantitativo: a) chamadas abandonadas pelo cidadão antes do início do atendimento humano; b) chamadas abandonadas pelo cidadão após o primeiro contato com o atendente, mas antes do início do registro da manifestação.

Em dezembro de 2010, o tempo médio de espera na fila para atendimento (TME) foi de apenas 1 segundo. O tempo médio de atendimento (TMA) foi de 3 minutos e 20 segundos.

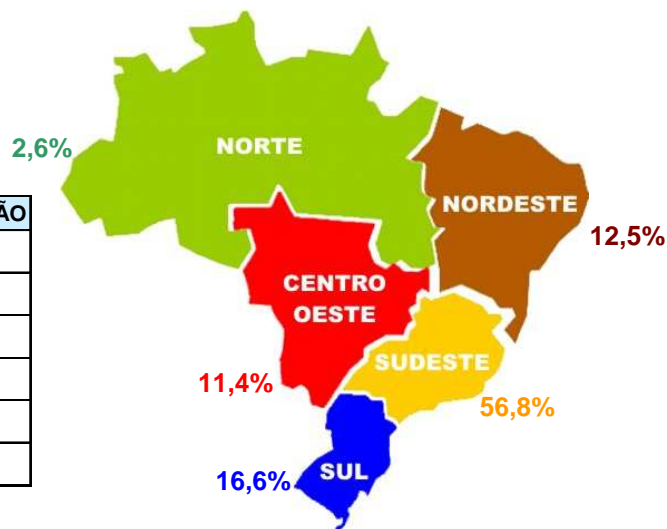


## Distribuição das manifestações por região do Brasil

A tabela abaixo mostra que no ano de 2010 houve aumento da proporção de registros da região sul. O sudeste manteve sua participação e nas demais regiões houve ligeira redução:

### Cidadãos que se declararam residentes/domiciliados em cada região

REGIÃO	2009	2010	VARIAÇÃO
NORTE	3,2%	2,6%	↓↓
NORDESTE	13,4%	12,5%	↓↓
CENTRO-OESTE	11,8%	11,4%	↔
SUDESTE	56,7%	56,8%	↔
SUL	14,9%	16,6%	↑↑
TOTAL	100,0%	100,0%	

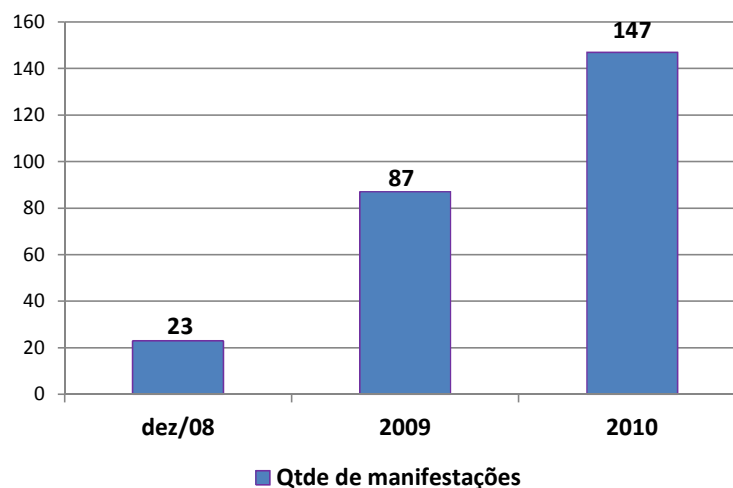


Obs.: para o cálculo desses percentuais foram desconsiderados os registros de origem internacional e aqueles em que os cidadãos-usuários não informaram a UF.

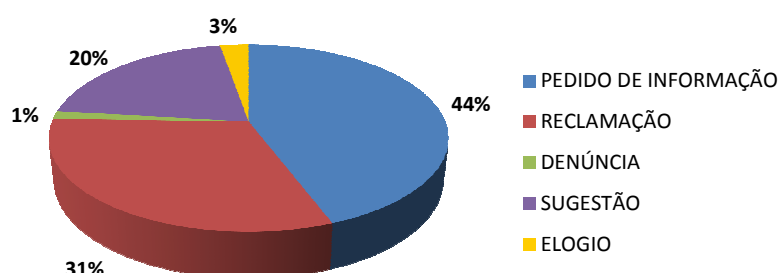
## A Ouvidoria e os servidores da ANTT

A Ouvidoria Interna da ANTT é o canal de comunicação criado em dezembro de 2008 para acolher manifestações dos servidores da ANTT, relativamente à Agência. Trata-se de uma ferramenta muito utilizada especialmente pelos servidores lotados nas unidades regionais da ANTT. Em 2010 houve um aumento de 69% no volume de registros em relação ao ano anterior, evidenciando a assertividade na escolha do nome desse canal: Voz do Servidor.

**Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna**



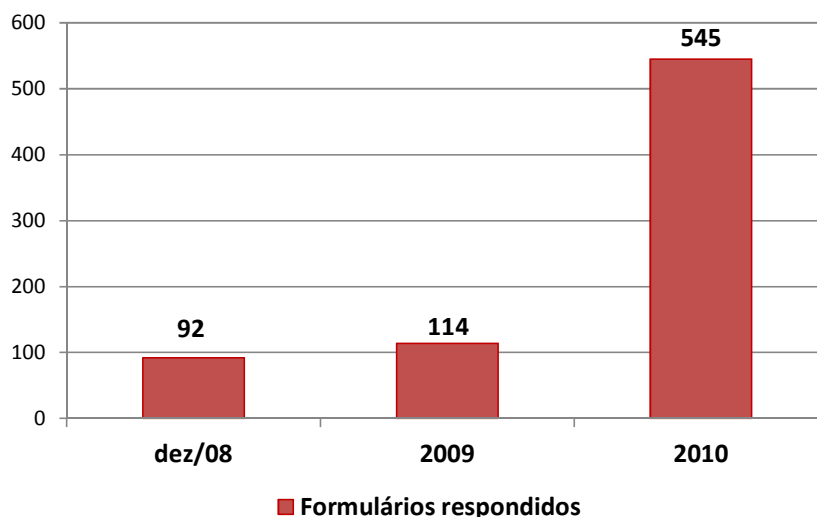
### Tipos de manifestação de Ouvidoria Interna 2010



No mês de junho de 2010 foi realizada a 3ª pesquisa de opinião da Ouvidoria Interna, em que os colaboradores foram convidados a preencher um formulário de avaliação sobre vários assuntos e estimulados a enviar também suas manifestações. Nessa pesquisa objetivamos ampliar a participação e direcionar a avaliação para as novas necessidades da Agência.

O convite foi realizado por meio de ampla campanha de divulgação em parceria com a Assessoria de Comunicação Social, que resultou no recebimento de 545 formulários. Esse quantitativo correspondeu a 25% de todo quadro funcional da ANTT:

### Adesão à pesquisa de opinião da Ouvidoria Interna



A adesão à pesquisa em 2010 evidencia a importância de realizar campanhas de conscientização sobre a existência e utilidade do canal de Ouvidoria Interna para envio de mensagens sobre os mais variados temas. Pudemos constatar a eficácia da ampla divulgação com uma maciça campanha de abordagem e persuasão, pois obtivemos uma quantidade satisfatória de questionários respondidos. No mesmo sentido e não menos importante é o comprometimento das áreas responsáveis no sentido de dispensar tratamento célere e adequado às demandas. A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna (não apenas reclamações) é afeta a assuntos de competência da Superintendência de Gestão (SUDEG). Ao longo dos meses, temos observado o crescente apoio e interação com esse setor com o intuito de dispensar atendimento célere aos registros.

É gratificante perceber que simples sugestões podem representar grandes resultados, como a proposta de um servidor, encaminhada à Ouvidoria Interna, para a criação de um programa de sustentabilidade na Agência, abrangendo as dimensões ambiental e social. Consoante a ideia apresentada, a ANTT desenvolveu o “Projeto ANTT Sustentável”, com ações de preservação no ambiente institucional (redução do consumo de água, papel, energia, etc.).

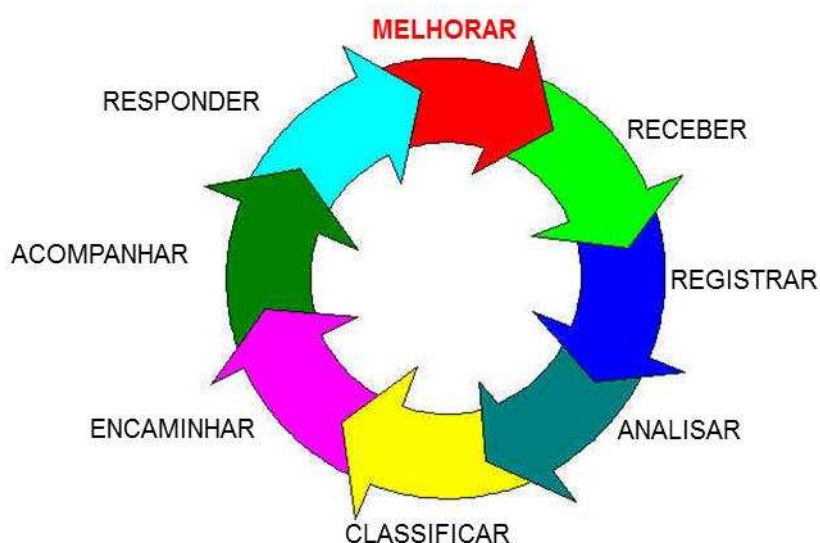
## **A Ouvidoria e os demais setores da ANTT**

---

A Ouvidoria da ANTT desempenha um papel de intermediadora de interesses, buscando promover a interligação entre toda sociedade e os setores finalísticos da Agência. Nossa equipe está capacitada para responder diretamente a maioria dos questionamentos e dúvidas que nos chegam e, atualmente, mais de 90% das manifestações são encerradas no ato do atendimento. As solicitações que dependem de análise, resposta ou atuação técnica são encaminhadas aos setores competentes para providências e posterior resposta ao interessado.

Portanto, um de nossos desafios em 2010 foi estimular maior celeridade e eficiência no registro e tratamento das manifestações, em especial aquelas que dependeram de análise ou atuação das áreas técnicas. A otimização de processos

internos da Ouvidoria visou contribuir para a desburocratização de procedimentos, incorporação de novos conhecimentos, redução de custos e facilitação do processo decisório dos gestores, conforme figura exemplificativa abaixo:



Por meio do Acórdão nº 2.799/2010-TCU-Plenário (relativo ao TC nº 033.386/2008-1, que trata de auditoria nos setores administrativos das agências reguladoras que prestam serviço de atendimento por telefone) o Tribunal de Contas da União considerou efetivos os serviços prestados pela ANTT em sua central de atendimento. Por meio desse documento, o TCU também recomendou à Agência a adoção de medidas necessárias para o atendimento do prazo de resolução de demandas em conformidade com o Decreto nº 6523/2008. Tal recomendação veio corroborar o entendimento da Ouvidoria sobre a necessidade de criar e manter mecanismos para promover mais celeridade no trato e resposta dos registros dos cidadãos.

## **A Ouvidoria nas audiências e consultas públicas**

---

Em 2010 a Ouvidoria protocolou 927 manifestações sobre audiências e consultas públicas, inclusive pedidos de informação sobre o andamento daquelas já encerradas em anos anteriores. Especificamente no tocante às contribuições para audiências e consultas, a Ouvidoria foi responsável pelo registro e protocolização das mensagens recebidas por meio eletrônico, totalizando 792 mensagens.

A primeira audiência pública do ano, presidida e secretariada pela Ouvidoria, teve como objetivo colher contribuições ao processo de licitação da concessão dos serviços de transporte ferroviário de passageiros por um sistema de trem de alta velocidade entre as cidades do Rio de Janeiro e Campinas, envolvendo os estudos de viabilidade, as minutas do Edital de Licitação e do Contrato de Concessão. Além do recebimento de contribuições pela internet, a audiência do Trem de Alta Velocidade contou com sete sessões presenciais: Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP, Campinas/SP, Brasília/DF, São José dos Campos/SP, Aparecida do Norte/SP e Barra Mansa/RJ. No período de 18 de dezembro de 2009 a 29 de janeiro de 2010 foram recebidas 721 contribuições, o maior volume já registrado em audiências e consultas públicas realizadas pela ANTT.

Outras audiências de destaque realizadas nesse ano, também presididas pela Ouvidoria, foram aquelas que tiveram como objetivo receber contribuições para os estudos de viabilidade técnica e econômica e para as minutas de Edital e Contrato de Concessão da BR-101/ES/BA, trecho Divisa ES/RJ – Entroncamento BA-698 (acesso a Mucuri), integrante da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 2. Tais eventos contaram com sessões presenciais em Vitória/ES e na sede da ANTT em Brasília/DF.

## Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros

### Tipos de manifestação

O transporte rodoviário de passageiros é o assunto para o qual recebemos a maior parte das manifestações.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	41.514	108.163	84.027	65.252	108.639	85.120
RECLAMAÇÃO	7.869	11.012	7.161	7.068	16.199	16.035
ELOGIO	79	165	104	95	296	231
SUGESTÃO	49	37	30	322	401	185
OUTRAS SOLICITAÇÕES	-	-	-	-	-	102
<b>TOTAL</b>	<b>49.511</b>	<b>119.377</b>	<b>91.322</b>	<b>72.737</b>	<b>125.535</b>	<b>101.673</b>

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

### Principais motivos de manifestações

A Ouvidoria iniciou a implantação de um novo sistema gerencial em 2010, com o objetivo de otimizar o registro e tratamento das manifestações, possibilitando maior fidelidade dos dados, segurança da informação e extração de diversos relatórios. Nesse ano de transição, os sistemas antigo (Projcic) e novo (Vasti) foram utilizados simultaneamente, com um cronograma de substituição concluído no início de 2011. Assim, como as opções de motivos de manifestação são distintas em ambos os sistemas, apresentamos separadamente os cinco principais motivos registrados em cada um deles, visando manter a maior fidelidade da informação:



ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	18.311
Estatuto do idoso	5.406
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	3.699
Cadastramento	3.578
Legislação	2.337

NOVO SISTEMA - VASTI	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário	20.897
Benefício do idoso	7.110
Certificado de Registro de Fretamento - CRF	4.962
Autorização de viagem de fretamento	3.407
Inclusão/exclusão de veículo para fretamento	1.169

### Consulta às empresas e linhas

Muitos cidadãos-usuários entram em contato com a Ouvidoria da ANTT para obter informações sobre empresas que realizam determinada linha, a frequência das viagens, horários e valores. Embora essa informação esteja disponível no site da Agência, os interessados têm dificuldades para localizá-la. Na ocasião da reestruturação do site institucional da Agência, sugerimos que o acesso a essa informação ocorra na página principal do endereço eletrônico, facilitando a consulta pelos internautas.

### Procedimentos relativos à autorização de viagem

Entre os pedidos de informação relativos ao transporte rodoviário de passageiros, destacam-se aqueles provenientes de empresas autorizadas de fretamento. As dúvidas versam essencialmente sobre procedimentos para emissão e cancelamento de autorização de viagem, além de alteração da lista de passageiros.

Não obstante as recomendações desta Ouvidoria no Relatório do ano anterior,

em 2010 as empresas de fretamento tiveram problemas relativos à indisponibilidade do site nos finais de semana. Sugerimos que haja mais critério na escolha de dias e horários para a realização de manutenção no site da Agência. Considerando que as autorizações de viagem apenas podem ser emitidas via internet, é imprescindível que os setores responsáveis na ANTT assegurem o adequado funcionamento do site institucional e não realizem manutenções de rotina nos períodos de maior demanda, por exemplo, nas sextas-feiras.

ANTIGO SISTEMA - PROJIC	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	1.539
Manutenção	1.264
Falta de pontualidade	1.142
Conforto	560
Operação irregular ou clandestina	426

NOVO SISTEMA - VASTI	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atrasar, injustificadamente, a partida do ônibus	1357
Falta de urbanidade do preposto	783
Defeito em equipamento obrigatório	789
Horário de funcionamento do guichê	574
Alterar o esquema operacional da linha sem prévia comunicação à ANTT	456

### Atendimento dos prepostos das empresas

No ano de 2010 recebemos várias queixas relativas à conduta dos prepostos das empresas, em especial sobre descortesia dos condutores dos veículos e de funcionários dos guichês das empresas. Outra queixa recorrente é de que os horários de funcionamento de tais guichês não estão sendo cumpridos.

### Falta de pontualidade da viagem

No tocante à falta de pontualidade é interessante destacar que os cidadãos-usuários se queixam junto à Ouvidoria pelo atraso na partida do veículo e/ou pelo

atraso na chegada ao destino. No primeiro caso, quando a empresa descumpre o horário de partida no ponto de origem, a irregularidade é mais facilmente constatada pela equipe de fiscalização da ANTT.

No entanto, em muitas situações o veículo parte no horário, mas se atrasa na chegada ao destino. Esse tipo de ocorrência é demanda frequente na Ouvidoria, mas em grande parte é provocada por fatores externos à prestação do serviço e de força maior, como por exemplo, acidentes nas estradas, chuvas torrenciais que obrigam a redução de velocidade, congestionamentos em vésperas de feriados e finais de semana, obras e desvios nas rodovias, etc.

### **Reclamações sobre o transporte semi-urbano**

Especificamente sobre as linhas semi-urbanas, utilizadas diariamente para o transporte de trabalhadores e estudantes entre cidades-dormitório e grandes centros, as queixas mais frequentes na Ouvidoria são a superlotação, falta de pontualidade e a ausência ou escassez da oferta do serviço em determinados horários. É relevante apontar que foram registradas reclamações sobre o fato do veículo não parar em todos os pontos de parada do itinerário e não entrar nos bairros em determinados horários. Houve ocorrências também de letreiros errados nos veículos, apontando destinos diferentes daqueles realizados.

### **Recusa da concessão do benefício do idoso**

Embora não tenha figurado entre os cinco principais motivos de manifestação, é significativa quantidade de reclamações sobre a recusa na concessão do benefício do idoso. No sistema de transporte coletivo interestadual deve ser observada, nos termos da legislação específica, a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos e o desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos. (incisos I e II do art. 40 da Lei nº 10.741/2003).

Assim como observado em anos anteriores, as reclamações sobre o transporte rodoviário de passageiros se referem essencialmente à recusa da empresa em conceder o benefício do idoso, seja pela criação de empecilhos (exigindo documentos comprobatórios não listados nas normas) seja pela informação inverídica de que as poltronas destinadas à gratuidade já estariam ocupadas por outros idosos. Em 2010, houve registros também sobre:

- Dificuldade dos usuários para obter a passagem gratuita do retorno, no momento da solicitação da passagem de ida.
- Alegação do preposto da empresa de que existe limite de poltronas que podem ser vendidas com desconto de 50% no valor da passagem;
- Cobrança indevida pela empresa para tirar cópias dos documentos comprobatórios.

### **Projeto Fiscalização em Tempo Real**

O objetivo deste projeto é proporcionar aos cidadãos-usuários a possibilidade de acionamento da agência reguladora para solução de problemas no momento da ocorrência, evitando maiores transtornos nas viagens.

A Ouvidoria está desenvolvendo um plano de integração com a Superintendência de Fiscalização – SUFIS/ANTT, para implantação em 2011, que contempla pronto atendimento ao cidadão com ações fiscalizatórias em tempo real, à ocasião da ocorrência de reclamações pelo usuário. Considerando a atual estrutura da central de atendimento, com funcionamento ininterrupto e recebimento de chamadas originadas de telefones móveis, hoje é possível munir os fiscais com informações que permitam a apuração no momento em que o passageiro relata a irregularidade.

## Resultados por empresa

Empresa	Qtde de reclamações
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.	985
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	806
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A.	682
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	653
VIAÇÃO COMETA S/A.	488
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	474
UTIL (UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)	470
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	457
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	443
EUCATUR (EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	413
CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	383
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	369
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	350
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	342
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	338
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	333
REAL EXPRESSO LTDA.	328
EXPRESSO GUANABARA S/A.	293
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	269
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	248
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	248
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	247
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	222
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	207
RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	199
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	171
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	169
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	168
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	154
VIAÇÃO RIODOCE LTDA.	151
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	148
VIAÇÃO AGUIA BRANCA S/A.	143
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	128
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	125
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	124
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	124
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	114
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	110
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.	108

Empresa	Qtde de reclamações
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	104
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA.	101
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	100
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	94
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA.	92
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.	87
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A.	76
EXPRESSO DO SUL S/A.	74
TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	70
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	68
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	67
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	62
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	60
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	56
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	55
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	51
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	49
VIAÇÃO NASSER LTDA.	49
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	47
VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA.	45
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	44
EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	42
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	39
VIAÇÃO NACIONAL S/A.	38
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.	38
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	37
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	37
EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA.	37
VIAÇÃO NOVA INTEGRACAO LTDA.	37
VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA.	36
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	35
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	34
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	31
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	31
AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE	30
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIÃO LTDA.	30
VIAÇÃO TRANSPIAUI - SÃO RAIMUNDENSE LTDA.	30
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	29

Empresa	Qtde de reclamações
BRISA ÔNIBUS S/A.	29
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	27
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	27
VIAÇÃO ESTRELA LTDA.	26
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	25
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	25
VIAÇÃO CIDADE DO ACO LTDA.	25
EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARRON LTDA.	23
EXPRESSO MAIA LTDA.	23
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	23
VIAÇÃO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	23
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	22
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	22
EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	21
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	21
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	21
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	21
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	20
RÁPIDO MARAJO LTDA.	20
COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA.	19
VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA.	19
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	18
VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	18
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	17
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	17
RÁPIDO D'OESTE LTDA.	17
TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS LTDA.	17
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	17
VIAÇÃO VAB LTDA.	15
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	14
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	14
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	14
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	14
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA.	14
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	14
JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	13
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	13
EMPRESA BARROSO LTDA.	12

Empresa	Qtde de reclamações
VIALUZ - VIAÇÃO LUZIÂNIA LTDA.	12
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	11
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	11
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSÉ LTDA.	11
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	11
VIAÇÃO PÁSSARO VERDE S/A.	11
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	11
VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	11
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	10
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	10
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	10
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	9
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	9
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	9
UTB (UNIÃO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.)	9
VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA.	9
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA.	9
EXPRESSO NACIONAL DE LUXO (A. CANDIDO & CIA LTDA.)	8
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	8
MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	8
REALNORTE TRANSPORTES S/A.	8
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A.	8
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	7
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	7
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. (BA)	7
EMPRESA BOQUERON S.R.L.	6
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA.	6
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	6
EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA.	6
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	6
TURISMO TRES AMIGOS LTDA.	6
VIAÇÃO JOIA LTDA.	6
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA.	6
CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	5
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	5
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	5
EMPRESA MOREIRA LTDA.	5
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	5
EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	5



Empresa	Qtde de reclamações
EXPRESSO RÁPIDO ACAILANDIA LTDA.	5
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	5
GADOTTI TURISMO LTDA.	5
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	5
TRANSPORTES INTEGRAÇÃO LTDA.	5
VIAÇÃO APUI TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	5
VIAÇÃO RONDONIA LTDA.	5
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	5
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	4
FLECHABUS (DERUDDER HERMANOS S.R.L.)	4
RODOTUR TURISMO LTDA.	4
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	4
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	4
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	4
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	4
CHILE BUS (FERRE Y GRAU LTDA.)	3
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	3
EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA.	3
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	3
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	3
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.	3
MOREIRA TURISMO LTDA.	3
SANTA MARTA (MAIA E DURAQ LTDA.)	3
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	3
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	3
VIAÇÃO PEIXINHO LTDA.	3
VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.	3
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	3
CISA (NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION)	2
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA.	2
EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA.	2
EMPRESA DOIS IRMÃOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	2
EXPRESO CARIBE C.A.	2
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA.	2
EXPRESSO TIMBIRA LTDA.	2
RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	2
ROLDTUR TURISMO LTDA.	2
SULBA (COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO)	2

Empresa	Qtde de reclamações
SUPREMA AUTOBUS LTDA.	2
TRANSPORTE AUTOMOTORES CALUCH SOCIEDAD ANONIMA	2
VIAÇÃO ITAIPU LTDA.	2
VIAÇÃO PARANAÍBA LTDA.	2
VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA.	2
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	2
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	2
TRANSPORTES SATELITE LTDA.	2
TUT - TRANSPORTES LTDA.	2
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	1
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	1
EXPRESSO MARLY LTDA.	1
MOVIL TOURS S/A.	1
RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA.	1
RÁPIDO YGUAZU S/A DE TRANSPORTE Y TURISMO	1
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	1
TRANSCONTINENTAL S/A.	1
TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA.	1
TRANSPORTES NYSTROM LTDA.	1
UNELESTE S/A.	1
VIAÇÃO PENEDO LTDA.	1
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	1
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	1
AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA.	1
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	1
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
EMPRESA SÃO FRANCISCO LTDA.	1
EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA.	1
RÁPIDO GOIASNORTE LTDA.	1
SOL S.R.L. TRANSPORTE Y TURISMO	1
VIAÇÃO DOIS IRMAOS LTDA.	1
VIAÇÃO NORMANDY DO TRIANGULO LTDA.	1
VIAÇÃO SÃO JOSE LTDA.	1

## Transporte rodoviário de cargas

### Tipos de manifestação

O transporte rodoviário de cargas é o segundo principal motivo de demandas, a maior parte delas relacionada ao Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC. A título comparativo é interessante observar que em 2009, em virtude da publicação da Resolução ANTT nº 3056, a quantidade de pedidos de informação sobre o transporte rodoviário de cargas superou o de passageiros. Já em 2010, essa proporção voltou aos patamares registrados em anos anteriores.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	33.269	29.625	35.420	43.535	114.261	65.369
RECLAMAÇÃO	1.660	123	149	280	1.372	686
ELOGIO	2	1	4	62	140	76
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	*	37
SUGESTÃO	16	42	52	42	97	31
<b>TOTAL</b>	<b>34.947</b>	<b>29.791</b>	<b>35.625</b>	<b>43.919</b>	<b>115.870</b>	<b>66.199</b>

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

### Principais motivos de manifestações

A Ouvidoria iniciou a implantação de um novo sistema gerencial em 2010, com o objetivo de otimizar o registro e tratamento das manifestações, possibilitando maior fidelidade dos dados, segurança da informação e extração de diversos relatórios. Nesse ano de transição, os sistemas antigo (Projcic) e novo (Vasti) foram utilizados simultaneamente, com um cronograma de substituição concluído no início de 2011. Assim, como as opções de motivos de manifestação são distintas em ambos os sistemas, apresentamos separadamente os cinco principais motivos registrados em cada um deles, visando manter a maior fidelidade da informação:

<b>ANTIGO SISTEMA -PROJCIC</b>	
<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS</b>	
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Cadastramento	20.802
Postos Credenciados	3.252
Normas ou informações da ANTT	1.211
Infrações/Multas/Recursos	970
Transporte de produtos perigosos	439

<b>NOVO SISTEMA - VASTI</b>	
<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS</b>	
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Requisitos para cadastramento/recadastramento no RNTRC	15.452
Locais para a obtenção do RNTRC	7.116
Consultas de frota e transportadores cadastrados no RNTRC	2.118
Inclusão/exclusão de veículo no RNTRC	1.408
Curso específico e experiência para obtenção do RNTRC	1.277

As principais dúvidas dos transportadores rodoviários de cargas são relativas ao RNTRC. Em 2010 observamos uma quantidade significativa de pedidos de esclarecimentos e reclamações sobre a comprovação de experiência para obtenção do registro. O curso específico para o transportador autônomo de cargas ou para o responsável técnico deve ser ministrado por instituição de ensino credenciada junto às Secretarias Estaduais de Educação ou em cursos ministrados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem em Transporte, Sistema “S”.

Outra dúvida bastante frequente foi relativa às dimensões do adesivo para identificação dos veículos registrados no RNTRC. A Resolução ANTT nº 3056 dispõe que é obrigatória a identificação de todos os veículos inscritos, mediante marcação em cada veículo, em ambos os lados, em local visível, que deverá ser feita conforme as cores, dimensões e formatos indicados nos Anexos da referida norma. No entanto, os modelos constantes nos anexos não estão com as dimensões visíveis, ocasionando diversos contatos dos transportadores com a Ouvidoria.

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	143
Cobrança indevida	51
Mau atendimento/Descortesia	24
Demora para o cadastramento no RNTRC	22
Deficiência fiscalização transporte de carga	11

NOVO SISTEMA - VASTI	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Balança	63
Locais para a obtenção do RNTRC	58
Vale-Pedágio obrigatório	45
Curso específico e experiência para obtenção do RNTRC	38
Cobrança para cadastramento/recadastramento no RNTRC	29

A Ouvidoria registrou muitas queixas de transportadores que não possuíam experiência comprovada e tiveram dificuldades para a realização do curso. Entre os problemas apontados, destacamos a questão geográfica (nem todos os municípios possuem o curso, dificultando a realização pelos transportadores) e a insuficiência de alunos interessados, ocasionando a não formação de turmas para o período de interesse do transportador. Sem experiência e sem condições de realizar o curso, esses transportadores ficam impedidos de obter o RNTRC e, conseqüentemente, de exercer seu ofício.

Ainda em 2010, assim como no ano anterior, recebemos reclamações de que entidades credenciadas estariam cobrando valores para inscrição, manutenção ou renovação do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC. Essa cobrança é indevida, pois tais procedimentos são gratuitos em qualquer posto de atendimento da ANTT ou de seus credenciados. Apenas alguns serviços extras poderão ser cobrados do transportador pelas entidades e deverão ser pagos diretamente a elas, por exemplo: impressão ou confecção dos adesivos, fotocópias, autenticações, vias adicionais, etc.

## Concessões rodoviárias

### Tipos de manifestação

No tocante às concessões de rodovias, a quantidade de reclamações em 2010 foi expressiva e relação aos pedidos de informação:

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	855	1.210	847	1.066	1.624	3.051
RECLAMAÇÃO	510	391	441	457	1.288	2.715
SUGESTÃO	20	23	19	27	63	81
ELOGIO	3	-	1	18	59	58
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	*	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.388</b>	<b>1.624</b>	<b>1.308</b>	<b>1.568</b>	<b>3.034</b>	<b>5.911</b>

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

### Principais motivos de manifestações

A Ouvidoria iniciou a implantação de um novo sistema gerencial em 2010, com o objetivo de otimizar o registro e tratamento das manifestações, possibilitando maior fidelidade dos dados, segurança da informação e extração de diversos relatórios. Nesse ano de transição, os sistemas antigo (Projcic) e novo (Vasti) foram utilizados simultaneamente, com um cronograma de substituição concluído no início de 2011. Assim, como as opções de motivos de manifestação são distintas em ambos os sistemas, apresentamos separadamente os cinco principais motivos registrados em cada um deles, visando manter a maior fidelidade da informação:

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	1.873
Normas ou informações da ANTT	345
Andamento de processo/resposta	87
Legislação	60
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	27

NOVO SISTEMA - VASTI	
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pedágio	27
Obras	24
Socorro mecânico	23
Tarifa	21
Contratos / PER / Anexos	20

Entre as dúvidas recorrentes figuram aquelas sobre os serviços prestados pelas concessionárias, como: atendimentos nas praças de pedágio, socorros médico e mecânico, guincho, etc. Também há muitos questionamentos sobre a conduta imprudente de motoristas nos trechos concedidos.

Os motivos de insatisfação que ocasionam o maior número de contatos com a Ouvidoria da ANTT são: má conservação do pavimento; a existência de obstáculos na pista; sinalização deficiente; realização de obras em horário de pico no trânsito e quantidade de cabines de pedágio insuficientes, causando lentidão e demora no socorro.

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Conservação do pavimento	335
Mau atendimento/Descortesia	256
Risco à segurança	155
Deficiência na sinalização	105
Transtornos decorrentes de obras	90

NOVO SISTEMA - VASTI	
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	298
Obras	159
Praça de Pedágio	137
Sinalização	116
Obstáculo na pista de rolamento	75

Também é importante destacar a implantação de novas placas informativas da Ouvidoria da ANTT a cada 30 km de rodovias federais concedidas em todo Brasil. O layout simplificado e o plano de distribuição dessas placas foram desenvolvidos com o intuito de facilitar a visualização pelos motoristas.

Ainda sobre o tema de concessões rodoviárias, destacamos que a Ouvidoria atuou na presidência das audiências públicas que trataram dos estudos de viabilidade técnica e econômica e das minutas de edital e contrato de concessão para outorga da BR-101/ES/BA, trecho Divisa ES/RJ – Entroncamento BA-698 (acesso a Mucuri), integrante da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 2.

## Resultados por empresa

Empresa	Qtde de reclamações
AUTOPISTA LITORAL SUL S.A.	487
NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA PRESIDENTE DUTRA S.A.	455
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT S.A.	447
AUTOPISTA FLUMINENSE S.A.	322
AUTOPISTA FERNÃO DIAS S.A.	246
CONCER - COMPANHIA DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA JUIZ DE FORA-RIO S.A.	176
RODOVIA DO AÇO S.A.	117
AUTOPISTA PLANALTO SUL S.A.	84
CONCEPA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA OSÓRIO PORTO ALEGRE S.A.	76
ECOSUL - EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S.A.	76
CRT - CONCESSIONÁRIA RIO-TERESÓPOLIS S.A.	69
TRANSBRASILIANA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA S.A.	61
VIA BAHIA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS	58
PONTE - CONCESSIONÁRIA DA PONTE RIO-NITERÓI S.A.	55



## Concessões ferroviárias

### Tipos de manifestação

A participação do modal ferroviário na matriz de manifestações registradas na Ouvidoria da ANTT atualmente é de apenas 0,34% do total.

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	625	1.091	1.098	774	1.044	914
RECLAMAÇÃO	55	74	78	45	64	141
SUGESTÃO	15	16	13	19	50	22
ELOGIO	1	-	2	3	8	6
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	*	2
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>1181</b>	<b>1191</b>	<b>841</b>	<b>1166</b>	<b>1085</b>

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

### Principais motivos de manifestações

A Ouvidoria iniciou a implantação de um novo sistema gerencial em 2010, com o objetivo de otimizar o registro e tratamento das manifestações, possibilitando maior fidelidade dos dados, segurança da informação e extração de diversos relatórios. Nesse ano de transição, os sistemas antigo (Projcic) e novo (Vasti) foram utilizados simultaneamente, com um cronograma de substituição concluído no início de 2011. Assim, como as opções de motivos de manifestação são distintas em ambos os sistemas, apresentamos separadamente os cinco principais motivos registrados em cada um deles, visando manter a maior fidelidade da informação.

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	205
Normas ou informações da ANTT	204
Trens turísticos/Linhas regulares	47
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	35
Legislação	20

NOVO SISTEMA - VASTI	
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Trem de Alta Velocidade - TAV	200
Itinerário/linha/frequência/horário	26
Tarifas	18
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	17
Passagens de nível	2

Temos recebido em nossa central de atendimento um volume representativo de manifestações sobre o trem de alta velocidade. Acreditamos que, com o início das obras do TAV brasileiro, a participação do modal ferroviário nas demandas registradas aumentará significativamente.

A Ouvidoria atuou na presidência da Audiência Pública nº 103/2009, realizada pela ANTT em janeiro de 2010, com o objetivo de colher contribuições sobre o processo de licitação do TAV, envolvendo os estudos de viabilidade, as minutas do edital de licitação e do contrato de concessão. A publicação do edital de licitação Concessão para Exploração de Serviços Públicos de Transporte Ferroviário de Passageiros por Trem de Alta Velocidade na Estrada de Ferro EF-222 (Rio de Janeiro-Campinas) está prevista para julho de 2011. A empresa vencedora deverá realizar o transporte ferroviário de passageiros por trem de alta velocidade, incluindo o projeto, a construção, a operação, a manutenção e a conservação do TAV Rio de Janeiro - Campinas, nos termos, no prazo e nas condições estabelecidas na Minuta do Contrato.

Entre os pedidos de informação recorrentes sobre ferrovias também estão aqueles relacionados à competência de cada concessionária e as linhas que elas realizam. Assim como no transporte rodoviário de passageiros, essa informação também não está facilmente acessível no site da ANTT.

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Interferência em área vizinha à ferrovia	15
Mau atendimento/Descortesia	15
Higiene/Conforto	5
Comprometimento de segurança	4
Conservação da via permanente	4

NOVO SISTEMA - VASTI	
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Apito das locomotivas	11
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão)	10
Passagens de nível	10
Interferência em área vizinha à ferrovia	8
Itinerário/linha/frequência/horário	5

Muitas das reclamações sobre transporte ferroviário são registradas por munícipes residentes nas regiões próximas aos trilhos. Apesar de não necessariamente serem usuários, esses moradores são diretamente afetados pela passagem do trem e se queixam, por exemplo, dos seguintes aspectos: poluição sonora, principalmente no período noturno; vagões abandonados que servem como refúgio para marginais e aumentam a insegurança na comunidade; e passagens de nível mal sinalizadas, que causam acidentes de trânsito.

O trem é um indutor do crescimento econômico que, invariavelmente, atua como agente para o desenvolvimento e afetação de comunidades lindeiras à sua passagem e, em muitos casos, existe um adensamento urbano desordenado ao longo do eixo ferroviário.

Não obstante as diversas discussões acerca das responsabilidades na sinalização das passagens de nível, entendemos que as concessionárias devem assumir esse ônus em todas as situações.

## Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, discriminadas por empresa:

Empresa	Qtde de reclamações
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA MALHA SUL S.A.	28
EFVM - ESTRADA DE FERRO VITÓRIA A MINAS	28
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA MALHA PAULISTA S.A. (FERROBAN)	19
FERROVIA CENTRO ATLÂNTICA S.A.	15
MRS LOGÍSTICA S.A.	14
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA MALHA OESTE S.A. (NOVOESTE S.A.)	8
EFC - ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	7
TRANSNORDESTINA LOGÍSTICA S.A.(COMPANHIA DO NORDESTE S.A.- CFN)	4
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA MALHA NORTE S.A. (FERRONORTE)	1

## Manifestações diversas

A Ouvidoria iniciou a implantação de um novo sistema gerencial em 2010, com o objetivo de otimizar o registro e tratamento das manifestações, possibilitando maior fidelidade dos dados, segurança da informação e extração de diversos relatórios. Nesse ano de transição, os sistemas antigo (Projcic) e novo (Vasti) foram utilizados simultaneamente, com um cronograma de substituição concluído no início de 2011. Assim, como as opções de motivos de manifestação são distintas em ambos os sistemas, apresentamos separadamente os cinco principais motivos registrados em cada um deles, visando manter a maior fidelidade da informação:

ANTIGO SISTEMA -PROJCIC	
ASSUNTOS DIVERSOS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Transporte intermunicipal	11.770
Administrativo	1.911
Competência de outro órgão	1.377
Assunto alheio à ANTT	673
Transportes em geral	217

NOVO SISTEMA - VASTI	
ASSUNTOS DIVERSOS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Foge à competência da ANTT	29.983
Dados para contato com empresas ou outros órgãos	22.492
Infração/defesa prévia/recurso	3.653
Consulta de protocolo	1.443
Andamento de processo/protocolo	905

As manifestações sobre assuntos que fogem à competência da ANTT corresponderam a um volume expressivo de contatos. Em sua maioria, as questões alheias às atribuições da Agência se referem ao transporte rodoviário de passageiros, especialmente o transporte intermunicipal; à emissão de carteira do passe livre e do idoso; ao pagamento de taxa de embarque e às condições dos terminais.

ANTIGO SISTEMA - PROJIC	
ASSUNTOS DIVERSOS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dados insuficientes/Reclamação improcedente	777
Transporte intermunicipal	315
Competência de outro órgão	153
Administrativo	109
Transportes em geral	8

NOVO SISTEMA - VASTI	
ASSUNTOS DIVERSOS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dados insuficientes	628
Foge à competência da ANTT	621
Manifestação improcedente	144
Site da ANTT	83
Sistema de Autorização de Viagem	44

NOVO SISTEMA - VASTI	
ASSUNTOS DIVERSOS	
OUTRAS SOLICITAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Contatos telefônicos desconsiderados (enganos, trotes, perdas de ligação)	60.075
Dados para contato com empresas ou outros órgãos	138
Foge à competência da ANTT	148
Dados insuficientes	71
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	50

**FALE COM A OUVIDORIA DA ANTT**

**0800 610 300**

**[ouvidoria@antt.gov.br](mailto:ouvidoria@antt.gov.br)**