

# RELATÓRIO DE RESULTADOS



2014



**Agência Nacional de Transportes Terrestres**

## Agência Nacional de Transportes Terrestres

### Diretor Geral

Jorge Luiz Macedo Bastos

2

### Diretoria Colegiada

Jorge Luiz Macedo Bastos

Ana Patrizia Gonçalves Lira

Carlos Fernando do Nascimento

Natália Marcassa de Souza

### Ouvidor

César Augusto Santiago Dias

### Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

### Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Augusto Guimarães Almeida

Diogo Ribeiro da Fonseca

George Heber P. F. M. Lopes

Nathalia Martins Ramos

Patrícia de Jesus Melo

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Wanderson Pereira de Queiroz

## Sumário

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT	08
• A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT	10
• A OUVIDORIA E SUA PARTICIPAÇÃO SOCIAL	11
• A OUVIDORIA E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)	21
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	22
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	29
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	31
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	33

## Apresentação

4

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres é o órgão responsável por receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades desempenhadas pela ANTT. Em sua atividade institucional de caráter mediador, atua com autonomia e independência atendendo as manifestações trazidas pela sociedade em busca de soluções.

Cada manifestação recebida pela Ouvidoria tem que ser analisada como indicador da qualidade dos serviços prestados pelo Governo, diretamente ou por intermédio das pessoas que assumiram, e tem por obrigação, a prestação dos serviços públicos.

Em seu contínuo processo de melhoria, atuando de forma célere e imparcial, a Ouvidoria representa a voz do cidadão.

Através de seus indicadores ligados diretamente a forma de atendimento, visa sempre a melhoria na qualidade da prestação dos seus serviços

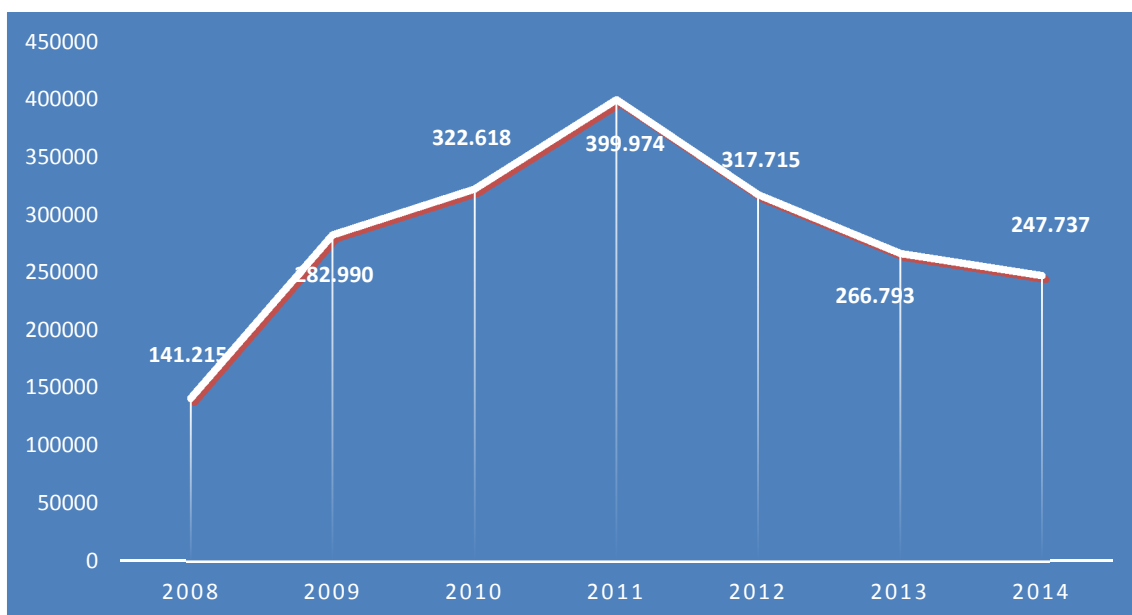
Neste relatório, buscamos demonstrar as ações realizadas por esta Ouvidoria durante o ano de 2014.



## A Ouvidoria e a Sociedade

### O Atendimento em Linhas Gerais

5



Na relação entre o Estado e a sociedade, a ouvidoria surge como o espaço propício para o cidadão obter apoio para o exercício de seus direitos.

Através do tratamento das manifestações da sociedade, a Ouvidoria da ANTT busca o aprimoramento da qualidade dos seus serviços e a harmonização de interesses dos usuários dos serviços públicos concedidos e dos prestadores destes serviços.

A ouvidoria não pode se limitar à recepção de reivindicações e denúncias, deve participar da implantação de ações e mecanismos que incentivem o pleno exercício da cidadania e permita ao administrador avaliar, analisar e propor alteração de procedimentos.

No ano de 2014, foram realizados 603.572 atendimentos. Deste total para um tratamento e um resultado mais fiel destas manifestações, desconsideramos ocorrências com o “Trotos”, “Perda de Ligação” e “Engano”.

Desta forma para este ano, iremos trabalhar com a quantidade de 247.737 manifestações

## Meios de Comunicação Utilizados

Por diversos anos, consolida-se como principal meio de comunicação utilizado pela sociedade, o serviço telefônico 166, que por receber chamadas de aparelho móvel, facilita a comunicação do usuário com a ANTT.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2013	2014	%
INTERNET	166	221.777	201.899	-8,963
	FALE CONOSCO	8.222	8,420	2,408
	E-MAIL	24.357	23,103	-5,148
	CHAT	12.251	14,050	14,685
CARTA		108	200	85,185
ATENDIMENTO PRESENCIAL		73	64	-12,329
FAX		5	1	-80,000
TOTAL		266.793	247.737	-----

6

Se compararmos os números nos anos de 2013 e 2014, e ainda, aqueles referentes ao ano de 2012, verificamos que a quantidade de manifestação vem diminuindo a cada ano e coincide com a entrada em vigor da Lei de Acesso a Informação, importante canal usado pela sociedade para obter informações sobre as atividades desempenhadas pela ANTT.



## Tipos de Manifestação

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	257.747	237.491	275.162	243.091	139.315	144.432
OUTRAS **	*	60.771	97.046	44.614	103.470	78.917
RECLAMAÇÃO	22.308	22.642	26.295	28.965	22.002	23.446
SUGESTÃO	2.248	1.219	1.202	846	1.832	776
ELOGIO	687	445	128	74	76	72
DENÚNCIA ***	*	50	141	125	98	94
<b>TOTAL</b>	<b>282.990</b>	<b>322.618</b>	<b>399.974</b>	<b>317.715</b>	<b>266.793</b>	<b>247.737</b>

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

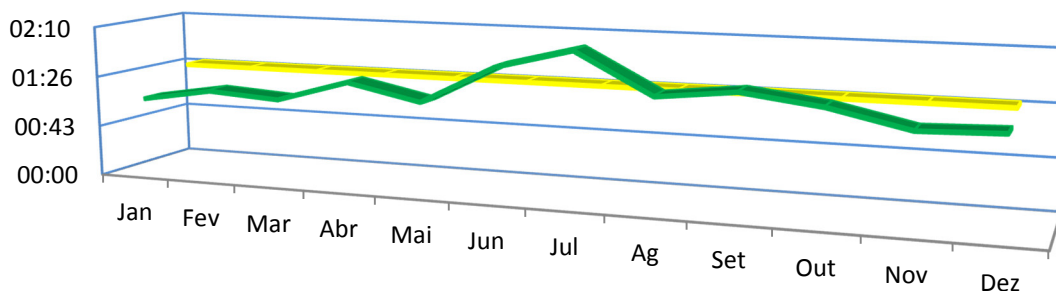
\*\* Demandas que não se enquadram nos outros tipos de manifestações.

\*\*\* Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

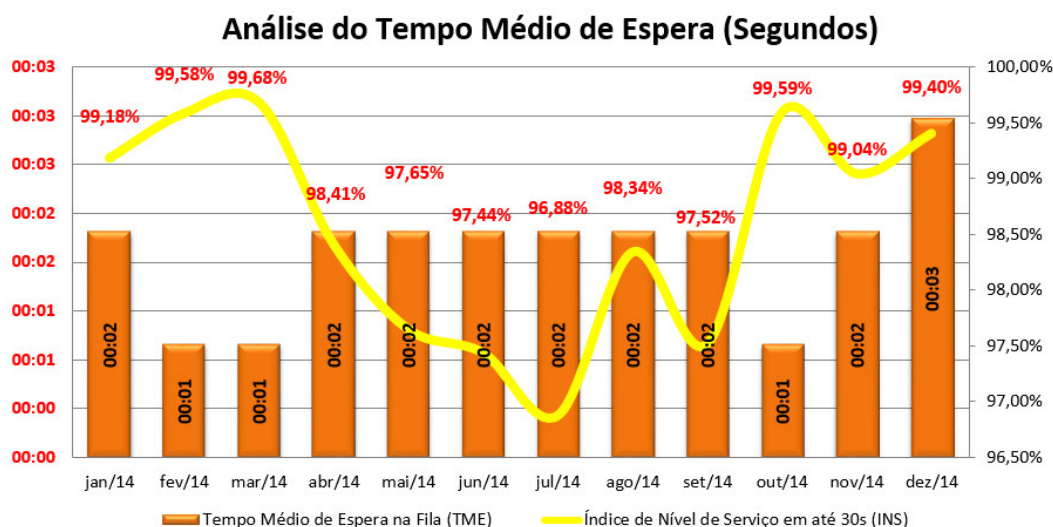
## Desempenho da Central de Atendimento

Levando em consideração as informações dos últimos 3 anos, percebemos uma pequena estabilização na quantidade de manifestações tratadas, com uma pequena variação para menos, mesmo com a disponibilidade de nosso serviço de atendimento 24 horas, sete dias por semana. Nossa central de atendimento registrou seu pico no mês de Julho, atingindo 2m:05s, mantendo uma média de 1m:28s.

### Tempo Médio de Atendimento



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
■ TMA	01:06	01:16	01:12	01:30	01:17	01:49	02:05	01:32	01:39	01:31	01:17	01:19
■ TMA Médio	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28	01:28



A Ouvidoria da ANTT, prezando a excelência no atendimento ao usuário, estipulou como tempo máximo de espera para atendimento, o tempo de 10 segundos.

Podemos observar que a duração máxima média de espera, ocorreu no mês de Dezembro, que atingimos a média de 3 segundos, permanecendo com uma média anual de 2 segundos.

Através destes dados, concluímos que o tempo que o usuário aguarda para ser atendido pelo serviço desejado encontra-se satisfatório, pois alcançamos um patamar 80% menos que os 10 segundos determinado como meta.

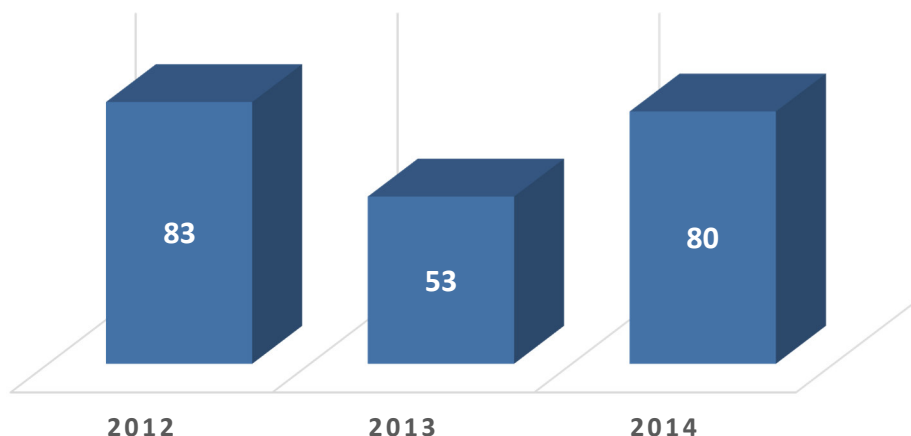
## A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

Desde sua implantação em 2008, a ouvidoria interna da ANTT permite ao servidor registrar suas demandas, reclamações e sugestões, sendo direito do servidor receber o mesmo tratamento disponibilizado à sociedade em geral.

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



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA INTERNA



9

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO - OUVIDORIA INTERNA



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	12	15,00%
Reclamação	56	70,00%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	6	7,50%
Elogio	1	1,25%
Outras Solicitações	5	6,25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

## A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

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

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
<b>SUPAS</b>	6.040	2,438
<b>OUVIDORIA</b>	195.321	78,842
<b>SUROC</b>	3.334	1,346
<b>SUFER</b>	442	0,178
<b>SUFIS</b> (GEINT/GEFIS/*COFIS/GEAUT)	38.370	15,488
<b>SUDEG</b> (GEFIN/GELIC/GETIN/GEPLA/GEPES/GELOG)	431	0,174
<b>SUINF</b> (GEROR/GEFOR/GEINV/GEPRO/**COINF)	3.342	1,349
<b>SUEPE</b> (GERES/GERPE)	39	0,016
<b>SUREG</b> (GEATO/GEDUC/GEAFI)	7	0,003
<b>OUTROS</b>	411	0,166

*COFIS (Coordenação de Fiscalização)								
URCN	URSP	UFPE	URMG	URRS	URRJ	URCE	URBA	URMA
6362	3198	822	2016	1946	1946	480	928	878

<b>**COINF (Coordenação de Exploração e Infra-Estrutura Rodoviária)</b>				
<b>URSP</b>	<b>URMG</b>	<b>URRS</b>	<b>URRJ</b>	<b>URBA</b>
685	384	371	902	430

O tratamento das demandas realizado pela Ouvidoria desta Agência, através de seu papel intermediador de interesses, que busca promover a interligação entre toda a sociedade e seus setores finalísticos, busca responder diretamente a maioria dos questionamentos da sociedade, chegando a quase 80% das respostas fornecidas durante o ano de 2014.

11

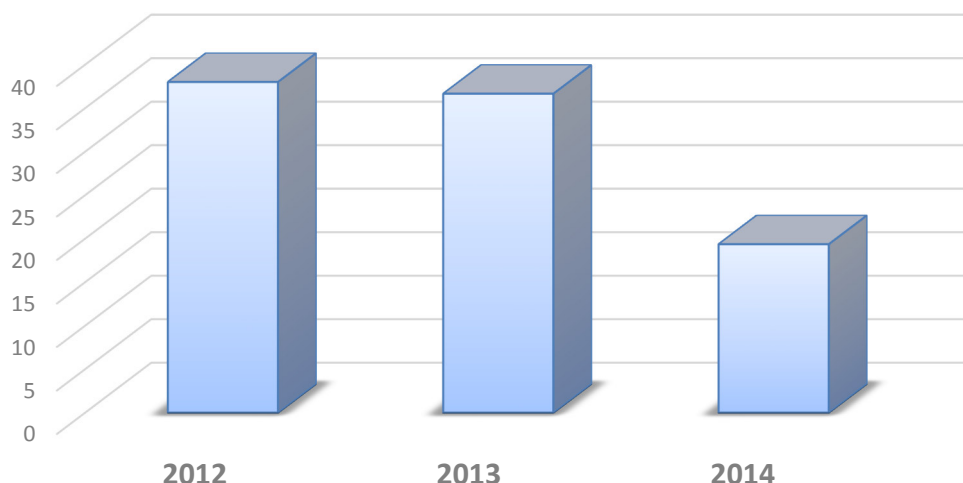
## ***A Ouvidoria e sua Participação Social***

Em seguida expomos as informações sobre a participação da sociedade nas Audiências, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios realizados no ano de 2014.

O momento em que ocorre a participação social propicia que a ANTT faça uma reflexão sobre o modelo da gestão que se fundamenta a regulação e a concessão dos serviços de transportes terrestres.

<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS, TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS EM 2014</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	05	143
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	01	004
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	03	054
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	04	138
ADMINISTRATIVO	07	048
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>387</b>

Proporção da Participação Social por Audiência  
Pública / Consulta Pública/ Tomada de Subsídio



12

**AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO  
REALIZADAS EM 2014**

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 01/2014	Abertura de Audiência Pública franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Preliminares que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Porto Nacional/TO - Estrela D'Oeste/SP, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	13
Audiência Pública nº 02/2014	Proposta de revisão dos critérios de enquadramento nos estágios de maturação definidos no Anexo V da Resolução nº 4.075/2013.	02

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2014		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 03/2014	Abertura de Audiência Pública franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, com vistas a disciplinar o Regulamento do Operador Ferroviário Independente - OFI, sob o regime de autorização.	99
Audiência Pública nº 04/2014	Audiência Pública, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de Resolução que dispõe sobre os procedimentos para utilização de ônibus e motoristas de terceiros por empresas transportadoras dos serviços regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional coletivo de passageiros.	21
Audiência Pública nº 05/2014	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da Minuta de Resolução que regulamenta a obrigatoriedade de contratação e manutenção de seguros pelas concessionárias do serviço público de transporte ferroviário de cargas, compatíveis com as responsabilidades destas para com a concedente, os usuários e terceiros.	10

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2014		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 06/2014	Submeter a Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital, Contrato ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade para Concessão das rodovias BR-476/PR, no trecho entre Lapa e União da Vitória e a divisa SC/RS; BR-282, no trecho entre o entroncamento com a BR-153 e o entroncamento com a BR-480; e BR-480 no trecho entre o entroncamento com a BR-282 e Chapecó.	02
Audiência Pública nº 07/2014	A Audiência Pública tem o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Preliminares que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Porto Nacional/TO – Estrela D'Oeste/SP, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal	16
Audiência Pública nº 08/2014	A Audiência Pública tem o objetivo de tornar pública e colher sugestões, proposta de Resolução que Regulamenta a emissão, pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, de Declaração de Regularidade para certificar o cumprimento das regras contratuais e regulamentares às quais estão submetidos os detentores de delegação para prestação de serviços ou exploração da infraestrutura de transportes terrestres.	03

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2014		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 09/2014	Audiência Pública que tem como objetivo colher sugestões a respeito da minuta de Resolução que tem como finalidade de restringir o tráfego de veículos de carga na Rodovia Presidente Juscelino Kubitschek, BR-040/DF/GO, no trecho entre Brasília/DF e Luziânia/GO.	04
Audiência Pública nº 10/2014	Proposta de Resolução, que define o tipo, a estruturação, a coleta, o armazenamento, a disponibilização e o envio dos dados coletados pelo Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros.	38
Audiência Pública nº 11/2014	Audiência Pública que tem como objetivo obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT sobre o Plano de Outorga e as Minutas do Edital de Licitação e de Contrato de Permissão dos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros que atendem os Estados Brasileiros, operados por ônibus do tipo urbano.	16
Audiência Pública nº 12/2014	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato para concessão da BR-101/RJ, trecho acesso à Ponte Presidente Costa e Silva (Niterói) – Entr. RJ-071 (Linha Vermelha) integrante da 1ª Etapa do Programa de Concessões de Rodovias Federais.	13

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2014		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 13/2014	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições aos Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica e ao Programa de Exploração da Rodovia (PER) e à inclusão da obra da “Avenida Portuária” para concessão da BR-101/RJ, trecho acesso à Ponte Presidente Costa e Silva (Niterói) – Entr. RJ-071 (linha vermelha) integrante da 1ª Etapa do Programa de Concessões de Rodovias Federais.	14
Audiência Pública nº 14/2014	Proposta de Resolução que regulamenta a prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento.	66
Consulta Pública nº 001/2014	Consulta Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT com o objetivo de atualizar a Resolução nº 3.658, de 19 de abril de 2011, em decorrência da promulgação da Lei nº 12.865/2013.	14
Consulta Pública nº 002/2014	Consulta Pública, franqueada aos interessados, com vistas a obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da minuta de Resolução que dispõe sobre a exploração de atividades geradoras de Receitas Alternativas em concessionárias de serviço público de transporte ferroviário de cargas.	02



AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2014		
TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 19/2013	Tomada de Subsídio nº 019/2013, com vista ao Recebimento de Contribuições sobre a Devolução dos Trechos Economicamente Viáveis da Resolução ANTT nº 4131/2013.	17
Tomada de Subsídio nº 01/2014	Tomada de Subsídio que tem como objetivo colher informações e proporcionar participação aos usuários dos trechos a serem concedidos, fornecendo informações e manifestações sobre as suas possíveis melhorias, em conformidade com o prescrito na Resolução ANTT nº 3.705, de 18.8.11.	27
Tomada de Subsídio nº 02/2014	Tomada de Subsídio para auxiliar a elaboração de Minuta de Resolução referente às Regras e Procedimentos de Fiscalização do Serviço de Transporte Ferroviário de Cargas.	10
Tomada de Subsídio nº 03/2014	A Tomada de Subsídio nº 003/2014 tem o objetivo de tornar público e colher sugestões da sociedade quanto aos temas que deverão compor a Agenda Regulatória da ANTT no biênio 2015/2016.	0

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2014	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 38/2013	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2014	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 39/2013	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 40/2013	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 01/2014	Processo de discussão com a sociedade sobre procedimentos envolvendo a fiscalização do transporte clandestino de passageiros através da apresentação de proposta de resolução que será adotada, bem como receber contribuições e informações adicionais sobre o assunto.
Reunião Participativa nº 02/2014	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 03/2014	Reunião Participativa que visa receber manifestações e informações adicionais, com objetivo de apresentar à sociedade o Projeto dos trevos previstos nas obras de duplicação da BR-101/RJ, no segmento que atravessa o Município de Casimiro de Abreu/RJ.

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2014	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 04/2014	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 05/2014	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 06/2014	Promover a participação social para que empresas fabricantes de equipamentos de bilhetagem, rastreamento, monitoramento e de soluções para a gestão de veículos de transporte terrestre se manifestem acerca do tema “Sistema de Monitoramento do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional Coletivo de Passageiros - MONITRIIP”.
Reunião Participativa nº 07/2014	Reunião Participativa <i>restrita a convidados</i> , que visa receber manifestações e propostas de inclusão de retornos operacionais das Concessões integrantes do PIL – Programa de Investimentos em Logística.
Reunião Participativa nº 08/2014	Aperfeiçoamento do Eixo Temático 02 - Exploração da Infraestrutura Rodoviária da Agenda Regulatória 2015-2016
Reunião Participativa nº 09/2014	Reunião Participativa, restrita a convidados, que tratará da Padronização de Acessos às Rodovias Concedidas.
Reunião Participativa nº 10/2014	Colher subsídios para o aprimoramento das regras para a prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2014	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 11/2014	Reunião Participativa, aberta ao público, para apresentar o projeto para Concessão da BR-101/RJ, trecho acesso à Ponte Presidente Costa e Silva (Niterói) – Entr. RJ-071 (Linha Vermelha), integrante da 1ª Etapa do Programa de Concessões de Rodovias Federais aos interessados e usuários da Ponte residentes em Niterói/RJ.

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

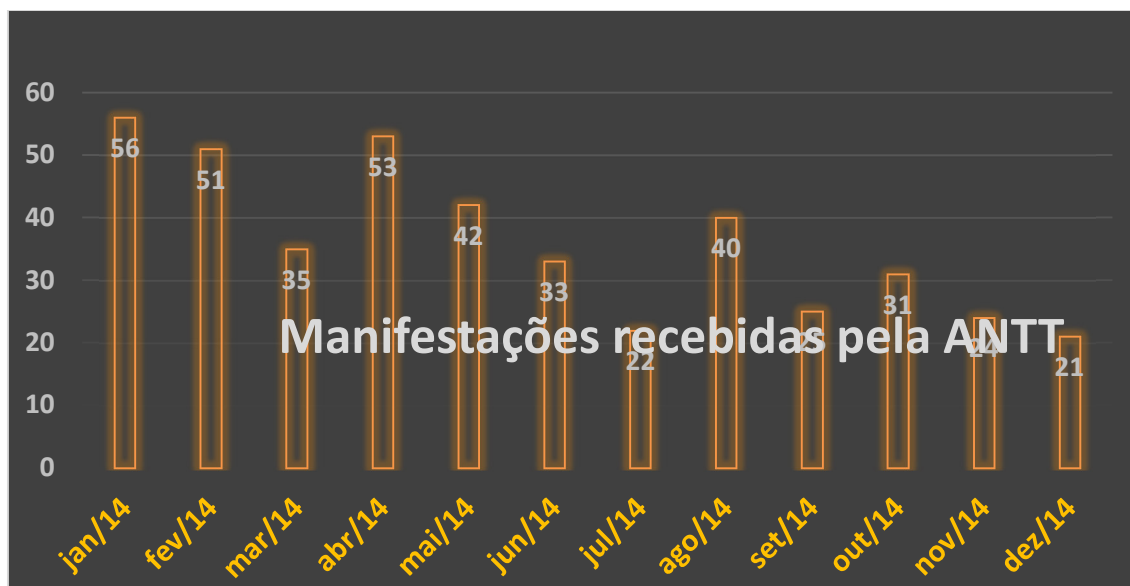
**Recomendação da Ouvidoria:** Verificando a real importância do processo participativo nas audiências públicas, consultas públicas, tomadas de subsídios, esta Ouvidoria entende que é pertinente a criação de um setor responsável por todo o processo de participação social, com a atribuição de realizar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

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

A Ouvidoria desta Agência vem ampliando e desenvolvendo a cultura interna da transparência, objetivando a divulgação de informações de interesse público, já que em 18 de novembro de 2011, a Presidenta da República sancionou a Lei de Acesso a Informação (LAI), regulamentando o direito constitucional de acesso aos cidadãos às informações públicas.

Como era de se esperar diante de uma mudança cultural dos órgãos públicos, a ANTT enfrentou grandes desafios na busca de implantações imediatas e soluções impostas pela LAI, mas com a colaboração dos diversos setores da ANTT, conseguimos aplicar efetivamente às orientações da LAI, com o aprimoramento das práticas de gestão e da segurança da informação.

A seguir, temos as demandas mensais relativas ao ano de 2014.



## Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

22

### Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	108.639	85.120	77.266	102.708	67.422	54.842
RECLAMAÇÃO	16.199	16.035	16.756	16.982	17.261	18.783
ELOGIO	296	231	31	13	24	22
SUGESTÃO	401	185	215	103	151	149
OUTRAS SOLICITAÇÕES	-	102	449	3.594	3.891	5.105
<b>TOTAL</b>	<b>125.535</b>	<b>101.673</b>	<b>94.717</b>	<b>123.400</b>	<b>88.749</b>	<b>88.431</b>

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

### Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	14.767
Benefício do idoso (Longa Distância)	8.653
Cadastramento/Recadastramento (CRF)	3.847
Certificado de Registro de Fretamento - CRF	2.985
Transporte Rodoviário de Passageiros	2.904

## Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
202/2020 - Retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para passageiros	3204
203/2030 - Não observar os procedimentos relativos ao pessoal da transportadora	2588
111/1110 - Trafegar com veículo em serviço, apresentando defeito em equipamento obrigatório	2548
304/3040 - Alterar, sem prévia comunicação à ANTT, o esquema operacional da linha	1086
401/4010 - Executar serviços de transporte rodoviário interestadual ou internacional de passageiros sem prévia autorização ou permissão	966

23

**Recomendação da Ouvidoria:** Apesar do número de reclamações sobre o Sistema de Autorização de Viagem não figurar entre as principais, verificamos em 2014, um grande número de ligações referentes a este Assunto, notadamente a insatisfação em relação à impossibilidade e/ou acesso ao sistema.

## Reclamações por Empresa

Abaixo, informamos a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2013, discriminadas por empresa.

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES 2014
Amatur - Amazoni	3
Araguaiatur - Transportes e Turismo Ltda.	5
Auto Ônibus Del Oeste	2
Auto Viação 1001 Ltda.	214
Auto Viação Braganca Ltda.	24
Auto Viação Cambuí Ltda.	43
Auto Viação Catarinense Ltda.	268
Auto Viação Gadotti Ltda.	6
Auto Viação Goianésia Ltda.	51

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2014
Auto Viação Jardimense Ltda.	9
Auto Viação Ourinhos Assis Ltda.	1
Auto Viação Princesa Do Agreste (Lourival Jose Da Silva)	33
Barrattur - Transportes E Turismo Ltda.	17
Bonfim - Empresa Senhor Do Bonfim Ltda.	74
Brasil Sul Linhas Rodoviárias Ltda.	47
Brisa Ônibus S/A.	32
Cantelle Viagens E Turismo Ltda.	5
Central Expresso Transporte Ltda. (Semi Urbano)	13
Chile Bus (Ferre Y Grau Ltda.)	4
Cia. São Geraldo De Viação	450
Cisa (Nuestra Senora De La Asuncion)	1
Colitur - Transportes Rodoviários Ltda.	1
Comercio E Transporte Boa Esperança Ltda.	14
Cometa Del Amambay S.R.L	4
Companhia Atual De Transportes	14
Constantina Turismo Ltda.	1
Cootransp - Cooperativa de Transp. Ltda. (Grande Brasília) (Semi Urbano)	384
Costa Sul Transporte E Turismo Ltda.	1
Crucero Del Norte S.R.L.	5
Derudder Hermanos S. R. L.	4
Empresa Auto Viação Progresso S/A.	296
Empresa Bareza Turismo Ltda.	1
Empresa Barroso Ltda.	4
Empresa Colibri Transportes Ltda.	1
Empresa Curitiba Cerro Azul Ltda.	1
Empresa Danistur - Madalena Vaz Dos Santos & Cia Ltda.	1
Empresa de Ônibus Nossa Senhora Da Penha S/A.	147
Empresa de Ônibus Pássaro Marron Ltda.	46
Empresa de Transporte La Preferida S/A	4
Empresa de Transporte Santa Terezinha Ltda.	9
Empresa de Transportes Andorinha S/A.	101
Empresa de Transportes São Luiz Ltda.	14
Empresa Dois Irmãos (Osvaldo Mendes & Cia. Ltda.)	2
Empresa Gontijo de Transportes Ltda.	599
Empresa Moreira Ltda.	1
Empresa Nossa Senhora de Fatima Ltda.	3
Empresa Princesa do Ivaí Ltda.	2
Empresa Princesa do Norte S/A.	62
Empresa Santo Anjo da Guarda Ltda.	45
Empresa Santo Antônio Transporte E Turismo Ltda.	487
Empresa São Cristóvão Ltda.	21
Empresa União De Transporte Ltda.	4



EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2014
Empresa Unida Mansur & Filhos Ltda.	35
Empresa Viação Bonfim S/A.	9
Empresas Reunidas Paulista De Transportes Ltda.	104
Emtram (Empresa De Transportes Macaubense Ltda.)	207
Et - Empresa De Turismo	70
Eucatur (Emp. União Cascavel De Transportes E Turismo Ltda.)	306
Expresso Internacional Ormero S.A.	3
Expresso Araguari Ltda.	15
Expresso Brasileiro Ltda.	8
Expresso Brasileiro Viação Ltda.	35
Expresso Continental Ltda.	19
Expresso Do Sul S/A.	26
Expresso Gardênia Ltda.	130
Expresso Guanabara S/A.	311
Expresso Itamarati S/A.	23
Expresso Kaiowa Ltda.	39
Expresso Maia Ltda.	46
Expresso Maringá Ltda.	26
Expresso Marly Ltda.	4
Expresso Metropolis Transportes E Viagens Ltda.	2
Expresso Princesa Dos Campos S/A.	31
Expresso Rápido Açailândia Ltda.	11
Expresso São Bento Ltda.	5
Expresso São Jose Do Tocantins Ltda.	6
Expresso São Luiz Ltda.	164
Expresso São Pedro Ltda.	5
Expresso Satelite Norte Ltda.	67
Expresso Tavares & Tavares	2
Expresso Triangulino Ltda.	8
Expresso União Ltda.	87
Flechabus (Derudder Hermanos S.R.L.)	1
Frotanobre Transporte De Pessoal Ltda.	14
G20 Transportes Ltda. (Semi Urbano)	208
Gadotti Turismo Ltda.	2
Guerino Seiscento Transportes Ltda.	30
Hélio Coletivos e Cargas Ltda.	126
Iristur Transporte e Turismo Ltda.	2
Jamjoy Viação Ltda.	20
Joafra Transportes Ltda.	11
Joao Tude Transportes e Turismo Ltda.	8
Kandango Transportes e Turismo Ltda. (Catedral Turismo)	189

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2014
Levare Transportes Ltda.	4
Lindan Transportes e Turismo Ltda.	10
Lopes Sul - Lopes e Oliveira Transporte e Turismo Ltda.	19
Lopetstur Lopes Turismo E Transportes Ltda.	16
Lorena Tur	5
Mais X Turismo E Empreendimentos Ltda. (Semi Urbano)	122
Movi Tours S/A.	1
Nacional Expresso Ltda.	302
Nordeste Transportes Ltda.	3
Paraibuna Transportes S/A.	31
Paratins Transporte E Turismo Ltda. (Aguatur)	52
Planalto Transportes Ltda.	18
Pluma Conforto e Turismo S/A.	318
Politur Agência de Viagens E Turismo Ltda.	18
R.A. de Sousa Passagens	44
Rápido D'oeste Ltda.	8
Rápido Federal Viação Ltda.	43
Rápido Goiasnorte Ltda.	2
Rápido Internacional S.A. Paraná De Transporte Y Turismo	2
Rápido Marajó Ltda.	85
Rápido Planaltina Ltda.	240
Real Alagoas De Viação Ltda.	92
Real Expresso Ltda.	403
Real Maia Transportes Ltda.	40
Real Sul Transportes E Turismo Ltda	22
Real Transporte e Turismo S/A.	27
Realmaia Turismo e Cargas Ltda.	6
Realnorte Transportes S/A.	2
Reunidas S/A. - Transportes Coletivos	288
Revelacion S.A. (Empresa General Artigas)	5
Rodotur Turismo Ltda.	1
Rodoviária Leão do Norte Ltda.	2
Rodoviário e Turismo São Jose Ltda.	7
Roldtur Turismo Ltda.	1
Rota do Sol (Semi Urbano)	72
Rota Transportes Rodoviários Ltda.	10
Rotas De Viação do Triangulo Ltda.	36
Sagres - Viação Aguas Lindas Ltda. (Semi Urbano)	100
Santa Izabel-Transportes e Turismo Ltda.	33
Sol S.A. Transporte Y Turismo	5
Suprema Autobus Ltda.	1
Taguatur - Taguatinga Transporte e Turismo Ltda. (Semi Urbano)	609
Transbrasiliana - Transportes e Turismo Ltda.	661

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2014
Transfada - Transporte Coletivo e Encomendas Ltda.	30
Transnorte-Transporte e Turismo Norte de Minas Ltda.	12
Transpen - Transporte Coletivo E Encomendas Ltda.	45
Transporte Coletivo Brasil Ltda. - TCB Transbrasil (Antiga Transacreana)	171
Transporte Turismo Tiquin Ltda.	7
Transportes Além Paraíba Ltda.	20
Transportes Coletivos Serra Azul Ltda.	3
Transportes Única Petrópolis Ltda.	14
Transrapido São Francisco Ltda.	1
TTL (Transporte Turismo Ltda.)	18
TUT - Transportes Ltda.	2
Unesul De Transportes Ltda.	100
UTB - União Transporte Brasília Ltda. (Semi Urbano)	589
Útil (União Transporte Interestadual De Luxo S/A.)	941
Vaztur - Vaz Transportes E Turismo Ltda.	21
Vera Cruz Transporte E Turismo Ltda.	9
Viação Águia Branca S/A.	134
Viação Anapolina Ltda.	788
Viação Aragaruaia Ltda.	165
Viação Caiçara Ltda.	1
Viação Campo Belo Ltda.	12
Viação Central Bahia De Transportes Ltda.	36
Viação Cidade do Aço Ltda.	29
Viação Cometa S/A.	290
Viação Continental De Transportes Ltda.	26
Viação Esmeralda Transportes Ltda.	39
Viação Estrela Ltda.	7
Viação Ferraz Turismo Ltda.	5
Viação Garcia Ltda.	145
Viação Goiânia Ltda.	31
Viação Graciosa Ltda.	14
Viação Itapemirim S/A.	886
Viação Joia Ltda.	14
Viação Monte Alto Ltda. (Semi Urbano)	126
Viação Montes Belos (Real Maia Transportes Terrestres Ltda.)	24
Viação Motta Ltda.	353
Viação Nacional S/A.	47
Viação Nasser Ltda.	43
Viação Nordeste Ltda.	122
Viação Nossa Senhora Aparecida Ltda.	13

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2014
Viação Nossa Senhora de Medianeira Ltda.	2
Viação Nova Integração Ltda.	52
Viação Novo Horizonte Ltda.	321
Viação Ouro Branco S/A.	9
Viação Ouro E Prata S/A.	49
Viação Pássaro Verde S/A.	21
Viação Pernambucana Transporte E Turismo Ltda.	6
Viação Platina Ltda.	5
Viação Presidente Ltda.	18
Viação Pretti Ltda.	2
Viação Progresso e Turismo S/A.	49
Viação Real Ita Ltda.	16
Viação Rio Grande Ltda.	18
Viação Riodoce Ltda.	141
Viação Rondônia Ltda.	2
Viação Salutaris E Turismo S/A.	64
Viação Sampaio Ltda.	326
Viação Santa Clara Ltda.	3
Viação Santa Cruz S/A.	194
Viação São Bento Ltda.	76
Viação São Cristóvão Ltda.	13
Viação São Geraldo Ltda.	6
Viação São Luiz Ltda.	146
Viação São Raphael Ltda.	30
Viação Sertaneja Ltda.	12
Viação Sudoeste Transporte E Turismo Ltda.	2
Viação Teresópolis E Turismo Ltda.	1
Viação Transfronteira Ltda.	2
Viação Transpiaui - São Raimundense Ltda.	51
Viação Transporte Coletivo Do Entorno Ltda.	6
Viação Uberlândia Ltda.	4
Viação Umuarama Ltda.	8
Viação União Santa Cruz Ltda.	3
Viação Vab Ltda.	3
Viação Xavante Ltda.	17
Viacap - Viação Capital Ltda.	9
Vialuz - Viação Luziânia Ltda.	2
Viasul - Auto Viação Venâncio Aires Ltda.	18
Viatran - Viação Transbrasilândia Ltda.	7

## Transporte Rodoviário de Cargas

### Tipos de Manifestações

29

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	114.261	65.369	45.897	45.776	32.408	37.912
RECLAMAÇÃO	1.372	686	764	1.058	835	910
ELOGIO	140	76	2	4	0	6
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	37	239	502	510	708
SUGESTÃO	7	31	69	47	29	35
<b>TOTAL</b>	<b>115.780</b>	<b>66.199</b>	<b>46.971</b>	<b>47.377</b>	<b>33.782</b>	<b>39.591</b>

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

### Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Documentação de pessoa física (RNTRC)	6162
RNTRC - Registro Nacional dos Transp. Rodoviários de Cargas	5446
Locais para a obtenção do registro (RNTRC)	4981
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	3743
Documentação de pessoa jurídica (RNTRC)	3560

Em todos os últimos anos, as assuntos relacionados ao RNTRC, apontam como as principais dúvidas relativas ao transporte de cargas.

## *Principais Motivos de Reclamação*

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
PEF - Pagamento Eletrônico do Frete	186
Locais para a obtenção do registro (CRF)	183
Transporte Rodoviário de Cargas	156
Balança/Pesagem	90
Vale-pedágio	51

30



## Concessões Rodoviárias

### Tipos de Manifestações

31

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.624	3.051	1.531	8.103	5.098	719
RECLAMAÇÃO	1.288	2.715	2.748	2.275	2.578	2.394
SUGESTÃO	63	81	97	65	86	83
ELOGIO	59	58	4	6	8	9
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	6	41	183	223	167
<b>TOTAL</b>	<b>3.034</b>	<b>5.911</b>	<b>4.421</b>	<b>10.632</b>	<b>7.993</b>	<b>3.342</b>

Como relatado em 2013, verificamos em 2012 o crescimento do número de chamadas devido a instalação de placas informativas ao longo das Rodovias Federais Concedidas, despertando aquelas solicitações latentes, bem como o nosso novo número de atendimento, o 166, acarretando a partir de 2013 a diminuição destas solicitações comparadas com o pico em 2012.

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Rodovias Federais Concedidas	108
Obras	83
Pedágio	72
Editais/Contratos/PER/Anexos	71
Faixa de domínio	49

## Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Obras	564
Congestionamento	431
Pavimento	272
Sinalização	234
Praça	129

32

Igualmente ao ano de 2014, observamos que a maior quantidade de reclamações dos usuários, recai sobre Obras, a má conservação do pavimento e os congestionamentos das rodovias

## Reclamações por Empresa

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



## Concessões Ferroviárias

### Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.044	914	1.480	679	1.084	814
RECLAMAÇÃO	64	141	156	137	183	207
SUGESTÃO	50	22	57	17	24	12
ELOGIO	8	6	3	0	1	0
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	2	30	46	116	36
<b>TOTAL</b>	<b>1.166</b>	<b>1.085</b>	<b>1.726</b>	<b>879</b>	<b>1.408</b>	<b>1.069</b>

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

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Itinerário/linha/frequência/horário	177
Funcionamento do Guichê	157
Transporte Ferroviário	127
Bilhete de passagem	82
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	75

### Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	QUANTIDADE
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens	41
Transporte ferroviário	28
Apito das locomotivas	25
Conduta dos funcionários da empresa	23
Funcionamento do Guichê	23

## Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2013	2014
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (NOVOESTE S.A.)	2	1
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	18	17
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	13	23
EFC – Estrada de Ferro Carajás	5	8
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	36	40
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	25	41
MRS Logística S.A.	13	14
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	0	5
Valec S.A. (Ferrovia De Integração Oeste-Leste)	2	7
Valec S.A. (FNS - Ferrovia Norte Sul)	3	2
SITA S.R.L.	-	1