

# **RESULTADOS DA OUVIDORIA**

## **2007**

### ***RELATÓRIO ANUAL***

## **SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESULTADOS GERAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS.....</b>	<b>11</b>
<b>4. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS.....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONCESSÕES RODOVIÁRIAS.....</b>	<b>26</b>
<b>6. CONCESSÕES FERROVIÁRIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>7. MANIFESTAÇÕES DIVERSAS.....</b>	<b>31</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este Relatório consolida os resultados da Ouvidoria em 2007, ano em que procuramos desenvolver ações direcionadas à maior eficiência e melhoria dos procedimentos internos, apesar das restrições orçamentárias. Com o intuito de melhor subsidiar e apoiar as áreas finalísticas da ANTT, a Ouvidoria criou um relatório semestral, com dados de janeiro a junho, e desmembrou os resultados do transporte rodoviário semi-urbano de passageiros.

Dentre os números apresentados neste Relatório, ressaltamos a pequena variação do nível de atendimento e do volume total de manifestações registradas, em relação ao ano anterior. O resultado alcançado foi satisfatório, mas demonstra que, desde 2006, trabalhamos com o máximo da capacidade, tanto no *desk service* quanto na central telefônica. A título de ilustração, traçamos o seguinte comparativo: uma instituição financeira de grande porte realiza cinco mil atendimentos telefônicos por mês, com uma equipe de vinte e cinco pessoas. A Ouvidoria da ANTT, por sua vez, mantém uma média de dez mil e setecentos atendimentos mensais, contando com dez operadores. Apesar das limitações, encerramos o ano sem manifestações pendentes de resposta ao cidadão-usuário, excetuando-se aquelas que dependem de análise de outros setores da Agência.

Entendemos, então, ser de fundamental importância a ampliação dos pontos de atendimento em 2008 para acolher a crescente demanda. Além disso, faz-se necessária a contratação de serviços de telecomunicações que permitam a utilização de facilidades adicionais para o atendimento realizado pela central telefônica, o canal de entrada mais utilizado. A Ouvidoria, sempre orientada a contribuir para uma imagem positiva da ANTT junto à sociedade, acredita que essas mudanças são necessárias para manutenção da celeridade, eficiência e qualidade do atendimento nos próximos anos.

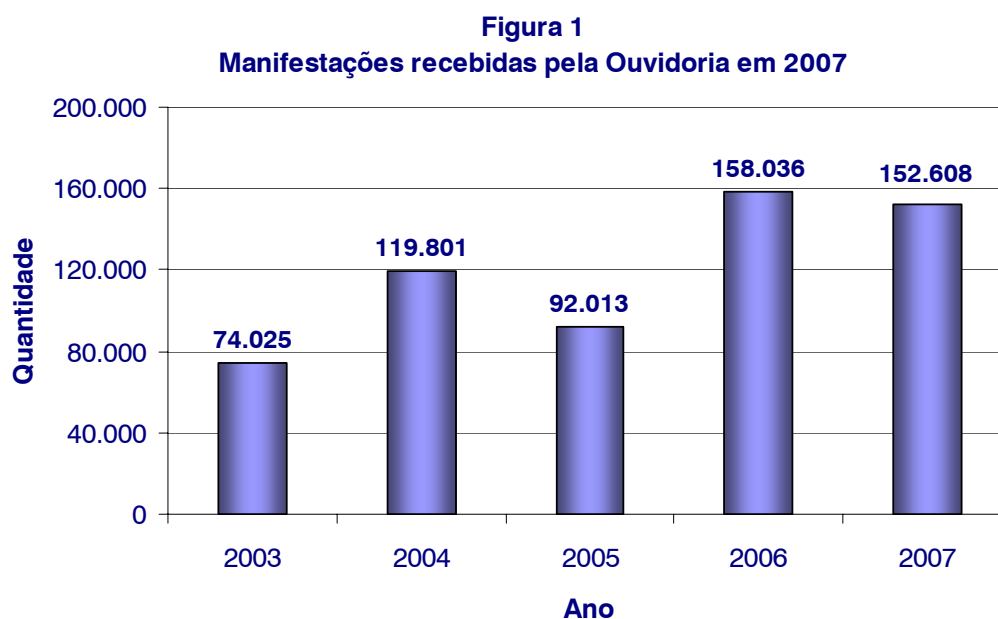
**Nilo Moriconi Garcia**  
Ouvidor da ANTT

## 2. RESULTADOS GERAIS

### 2.1. Quantidade de manifestações recebidas

Em 2007, foram registradas **152.608** manifestações\* pela Ouvidoria, refletindo uma redução de **3,4%** em relação ao ano anterior. Atribuímos essa variação ao fato de a Ouvidoria ter alcançado um equilíbrio no atendimento, trabalhando no limite de sua capacidade.

A evolução anual do volume de manifestações está representada na figura 1:



\*Os números apresentados neste Relatório foram extraídos do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações recebidas.

Nas próximas páginas, serão comentados alguns dos acontecimentos relevantes na esfera de atuação da ANTT que impactaram nos resultados apresentados neste Relatório.

## 2.2. Meios de comunicação utilizados

Os canais disponibilizados ao cidadão-usuário para contato com a Ouvidoria são: telefone 0800 610 300; internet (e-mail / formulário eletrônico Fale Conosco, disponível no site da Agência); atendimento pessoal; carta e fax.

No intuito de ampliar e democratizar os canais de comunicação, em 2007 a Ouvidoria implementou o Formulário-Postal, em caráter experimental, na rodoferroviária de Brasília, no Terminal Rodoviário de Goiânia e na sede da Agência em Brasília (Protocolo-Geral e recepção). Trata-se de um impresso gratuito, no qual o usuário deve preencher seus dados, relatar a manifestação e depositar em uma caixa de coleta dos Correios, com porte pago pela ANTT. O projeto-piloto ainda está em fase de avaliação e, em 2008, pretendemos implantá-lo nas unidades regionais da Agência.

A tabela 1 mostra que o principal canal de entrada foi a Central de Atendimento que, pelo telefone 0800 610 300, acolheu **84,2%** da demanda. A redução percentual da participação desse canal em relação a 2006 se deve, em parte, ao novo procedimento adotado pela Ouvidoria para que os registros das manifestações sejam ainda mais completos e detalhados, o qual requer dos operadores mais tempo em cada atendimento. Essa mudança trouxe mais agilidade para a solução dos casos, pois se evita a necessidade de novo contato com o cidadão-usuário para obtenção de informações adicionais.

O segundo canal mais utilizado foi a internet, pelo qual chegaram **15,6%** das mensagens dirigidas à Ouvidoria. Em 2007, pudemos observar uma menor utilização do e-mail e aumento do volume de mensagens recebidas pelo formulário “Fale Conosco,” disponível em nosso site.

A significativa redução das manifestações recebidas pelos ramais internos, identificados como “telefone” na tabela 1, se deve à centralização das ligações no 0800 610 300, com o intuito de padronizar todos os atendimentos telefônicos, para que recebam número de protocolo e tratamento adequado.

**Tabela 1**

MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS							
MEIO DE COMUNICAÇÃO		2003	2004	2005	2006	2007	RELAÇÃO 2007 x 2006
INTERNET	FALE CONOSCO	3.175	12.292	12.294	9.003	15.957	↑↑
	E-MAIL OUVIDORIA	2.612	6.478	15.872	11.070	7.544	↓↓
	E-MAIL MT *	689	624	523	445	296	↓↓
	SUBTOTAL	6.476	19.394	28.689	20.518	23.797	↑↑
0800 ANTT		67.085	99.583	62.331	136.619	128.451	↓↓
ATENDIMENTO PESSOAL		25	142	205	207	154	↓↓
CARTA		59	194	158	309	129	↓↓
TELEFONE		361	463	603	346	43	↓↓
UNIDADES REGIONAIS**		0	0	0	20	29	↑↑
FAX		19	25	27	17	5	↓↓
SUBTOTAL		67.549	100.407	63.324	137.518	128.811	↓↓
TOTAL GERAL		74.025	119.801	92.013	158.036	152.608	↓↓

\* Manifestações recebidas pelo Ministério dos Transportes e encaminhadas à Ouvidoria

\*\* Manifestações recebidas pelas unidades regionais da ANTT e encaminhadas à Ouvidoria

### 2.3. Tipos de manifestação

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas em base de dados e classificadas por: tipo (pedido de informação, reclamação, sugestão e elogio), canal de entrada e assunto. Mais de **90%** da demanda representou pedidos de informação e as reclamações corresponderam a cerca de **7%**. A tabela 2 demonstra os tipos de manifestações recebidas, de acordo com a classificação atribuída a cada uma delas:

**Tabela 2**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	RELAÇÃO 2007 x 2006
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	108.623	80.666	144.252	140.234	↓↓
RECLAMAÇÃO	9.804	10.212	11.695	10.781	↓↓
SUGESTÃO	640	233	1.307	761	↓↓
ELOGIO	734	902	782	832	↑↑
<b>TOTAL</b>	<b>119.801</b>	<b>92.013</b>	<b>158.036</b>	<b>152.608</b>	↓↓

## 2.4. Tratamento das manifestações recebidas

**144.905** manifestações (95% do total) foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas da ANTT para solução. Esse percentual se explica pelo fato de grande parte das mensagens recebidas pela Ouvidoria serem pedidos de informação que demandam respostas pouco complexas ou tratam de situações conhecidas pelos operadores da Ouvidoria.

A Tabela 3 mostra a distribuição dos **7.703** registros encaminhados para análise de outros setores da Agência, bem como o índice de atendimento e o tempo médio para resposta.

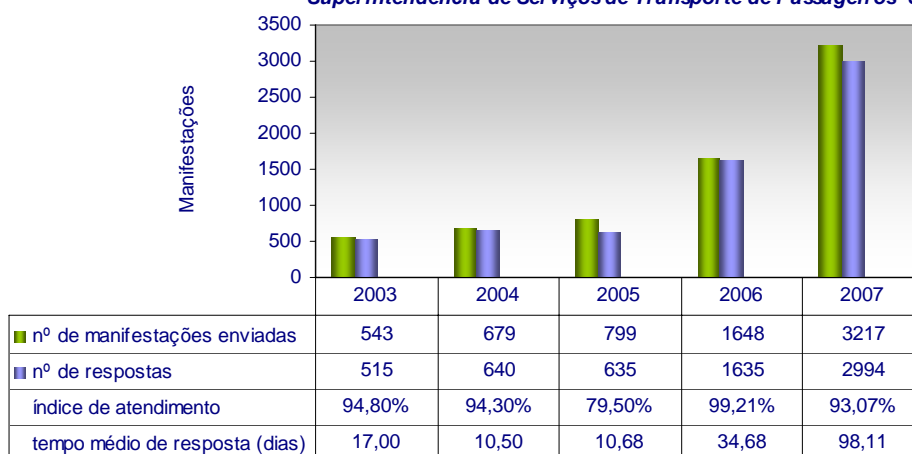
**Tabela 3**

CONSULTAS EFETUADAS EM 2007			
SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)
SUPAS	3.217	93%	98,1
SULOG	2.742	98%	38,7
SUINF	919	75%	23,3
SUCAR	336	98%	32,8
SUADM	109	66%	127,2
SUREF	79	97%	60,1
ASCOM	64	98%	45,2
DGR	30	80%	99,3
SUEME	29	83%	112,6
URMG	24	100%	78,2
URRJ	19	100%	120,6
URCE	18	100%	119,6
SUPLA	18	100%	70,8
COREG	12	100%	59,3
PRG	11	82%	66,3
URRS	11	36%	36,5
URSP	6	100%	120,3
URMA	3	33%	14,0
Outras	56	98%	42,3

A Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros (SUPAS), Superintendência de Logística e Transporte Multimodal (SULOG), Superintendência de Infra-Estrutura (SUINF) e Superintendência de Serviços de Transporte de Cargas (SUCAR) representaram, juntas, **94%** do total de manifestações encaminhadas para consulta. Os gráficos abaixo demonstram o desempenho dessas quatro Superintendências, no que se refere ao volume de manifestações respondidas e tempo médio de respostas:

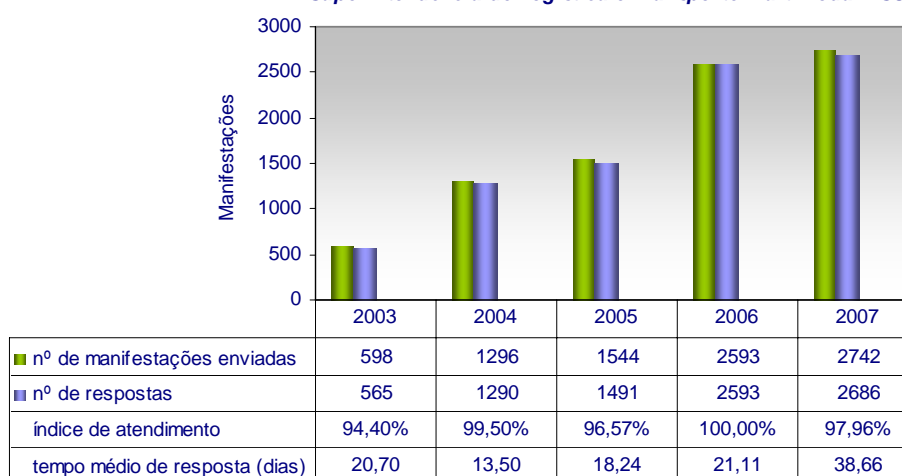
**Figura 2**  
**CONSULTAS EFETUADAS**

*Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros- SUPAS*

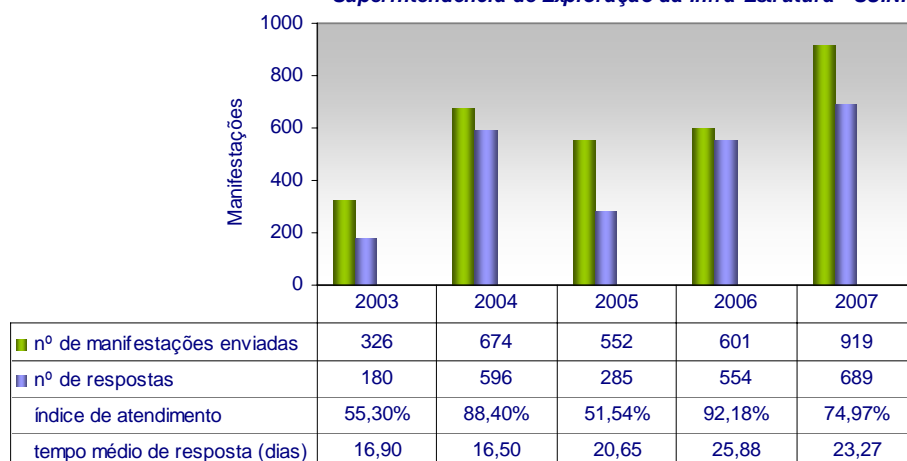


**Figura 3**  
**CONSULTAS EFETUADAS**

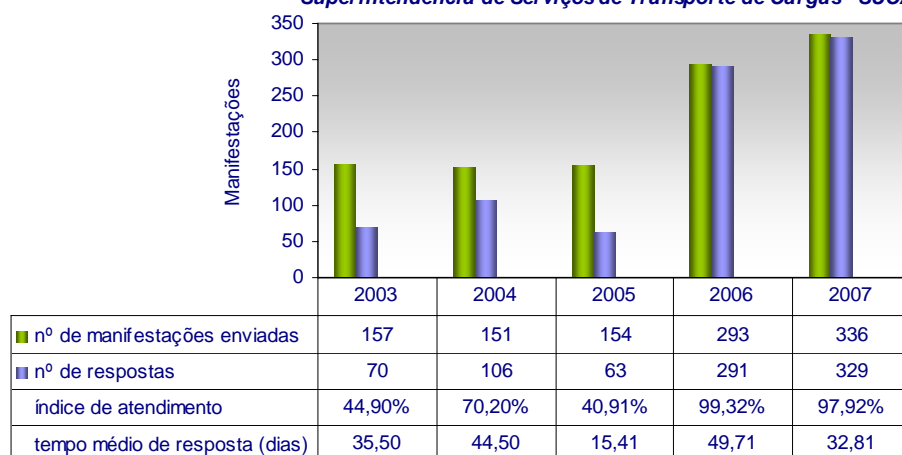
*Superintendência de Logística e Transporte Multimodal - SULOG*



**Figura 4**  
**CONSULTAS EFETUADAS**  
**Superintendência de Exploração da Infra-Estrutura - SUINF**



**Figura 5**  
**CONSULTAS EFETUADAS**  
**Superintendência de Serviços de Transporte de Cargas - SUCAR**

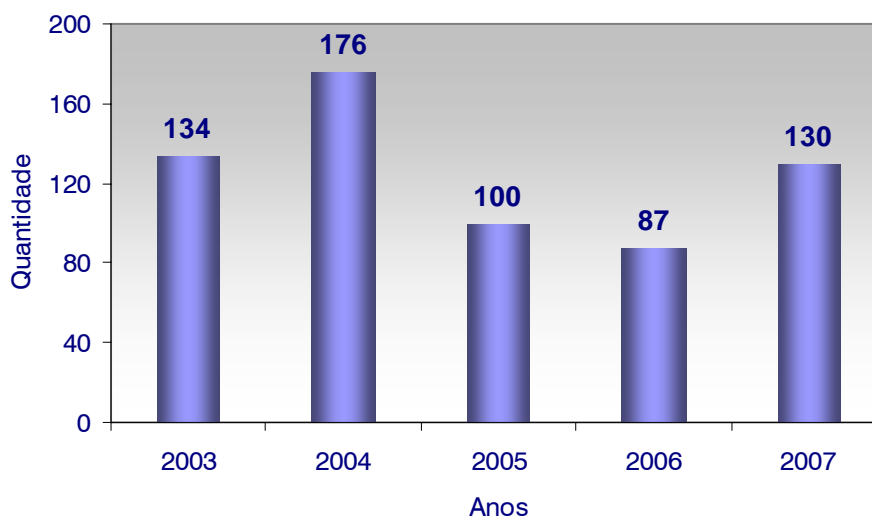


Observamos que, a cada ano, o tempo médio de resposta pelas áreas tem aumentado. Quando a análise da manifestação depende somente da Ouvidoria, o interessado recebe o retorno, em média, em apenas três dias. Assim, a partir de 2008, a Ouvidoria adotará novo procedimento para acompanhamento sistemático e periódico de todas as mensagens enviadas a outros setores para consulta. Com essa iniciativa, pretendemos evitar o acúmulo de registros pendentes e garantir que o cidadão-usuário receba a resposta satisfatória em menos tempo.

## 2.5. Processos administrativos

A partir de reclamações de cidadãos-usuários, em 2007 foram autuados **130** processos administrativos pela Ouvidoria. Ao receber tais processos, a área técnica responsável realiza a apuração dos fatos e, quando são constatadas as irregularidades, toma as providências necessárias relativas à prestação do serviço.

**Figura 6**  
**Processos autuados pela Ouvidoria**



**Tabela 4**

TRÂMITES REALIZADOS PARA OUVIDORIA	QUANTIDADE (2007)
Processos	889
Documentos	1.676
<b>TOTAL</b>	<b>2.565</b>

Em 2007, a Ouvidoria fez um levantamento dos processos administrativos que constavam pendentes no sistema e constatou a existência de setenta e sete protocolos de anos anteriores (doze de 2004, vinte e seis de 2005 e trinta e nove de 2006) que estavam em aberto. Após análise de cada situação, foram adotadas as medidas cabíveis para o encerramento e, quando necessário, encaminhadas respostas aos interessados.

### **3. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS**

Mantendo a participação já observada em anos anteriores, o transporte rodoviário de passageiros correspondeu à maior parcela dentre todos os modais, ou seja, cerca de **60%** do total de manifestações dirigidas à Ouvidoria.

#### **3.1. Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros (exceto semi-urbano)**

##### **3.1.1. Tipos de manifestação**

**Tabela 5**

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)</b>					
<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>RELAÇÃO 2007 x 2006</b>
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	83.989	41.514	108.163	83.975	↓↓
RECLAMAÇÃO	8.655	7.869	11.012	6.802	↓↓
SUGESTÃO	336	79	165	103	↓↓
ELOGIO	91	49	37	30	↓↓
<b>TOTAL</b>	<b>93.071</b>	<b>49.511</b>	<b>119.377</b>	<b>90.910</b>	↓↓

##### **3.1.2. Principais motivos de manifestações**

Pela tabela 6, observa-se que **24%** dos pedidos de informação sobre transporte de passageiros foram relativos à gratuidade estabelecida no Estatuto do Idoso.

**TABELA 6**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**  
**(exceto semi-urbano)**

<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Estatuto do idoso	20.549
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	15.596
Serviços das empresas	14.860
Cadastramento	11.522
Legislação	7.503

Em relação à gratuidade assegurada aos passageiros idosos, ressaltamos a publicação da Resolução n.º 4, de 18 de abril de 2007, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que pactua os procedimentos a serem adotados para a emissão da Carteira do Idoso. Essa Resolução dispõe, no art. 2º, que as secretarias de assistência social ou congêneres dos municípios e do Distrito Federal deverão emitir Carteira do Idoso, com a única finalidade de possibilitar o acesso a vagas gratuitas e desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais, nos termos do art. 40 da Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003.

Desde a publicação da referida Resolução, a Ouvidoria tem recebido muitos questionamentos sobre a carteira do idoso, como formas de obtenção e documentação necessária. Os assuntos relativos à concessão da carteira fogem à esfera de atuação da ANTT, no entanto, os operadores da Ouvidoria orientam os cidadãos-usuários a entrarem em contato com o órgão competente para esclarecimentos.

Ainda na tabela 6, os 11.522 registros no item “Cadastramento” são, principalmente, pedidos de informação dirigidos à Ouvidoria sobre:

- ✓ Procedimentos e exigências relativos à obtenção do Certificado de Registro para Fretamento - CRF. A ANTT analisa e concede autorização para o transporte rodoviário interestadual e/ou internacional de passageiros sob regime de fretamento contínuo, eventual ou turístico. A empresa interessada na prestação de tais serviços deve apresentar requerimento e

documentação, que são analisados pelo setor competente e, em caso de deferimento, é emitido o CRF.

- ✓ Novas regras e exigências para o cadastramento de motoristas, instituído pela Resolução n.º 1.971, de 25 de abril de 2007. A referida Resolução implementou o Sistema de Cadastro dos Motoristas das Empresas Permissionárias ou Autorizatárias – SISMOT.
- ✓ Resolução ANTT n.º 2.116, de 27 de junho de 2007, que altera a redação dos arts. 4º, 39 e 43 da Resolução ANTT n.º 1166/05. Com essa alteração, passou a ser exigido das empresas de fretamento o Laudo de Inspeção Técnica - LIT de cada ônibus a ser utilizado na prestação do serviço, inclusive quanto aos ônibus objeto de contrato de arrendamento.

Outro acontecimento relevante em 2007 foi o reajuste dos coeficientes tarifários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de 4,813%, efetuado à 00h00 (zero hora) do dia 1º de julho de 2007, pela Resolução ANTT n.º 2.109, de 27 de junho de 2007, publicada no Diário Oficial da União de 29 de junho de 2007.

Para definir o percentual de reajuste das tarifas do setor, utiliza-se planilha tarifária que verifica a variação anual dos preços dos insumos que compõem a planilha. O reajuste é concedido anualmente em 1º de julho, de acordo com regra estabelecida pelo artigo 70 da Lei n.º 9.069, de 29 de julho de 1995, que fixa a periodicidade anual para se proceder aos reajustes das tarifas públicas.

**TABELA 7**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**  
**(exceto semi-urbano)**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Mau atendimento/Descortesia	1.149
Manutenção	832
Operação irregular ou clandestina	826
Descumprimento do Estatuto do Idoso	711
Falta de pontualidade	642

Na tabela 7, verifica-se que o principal motivo de reclamação foi mau atendimento/descortesia, que correspondeu a **17%** do total. As reclamações sobre o descumprimento do Estatuto do Idoso pelas empresas também figuram entre os 5 tipos de reclamações mais freqüentes no ano. Este volume é reflexo de várias decisões judiciais interpostas pelas empresas e recorridas pela ANTT sobre a concessão do benefício.

### **3.2. Transporte rodoviário semi-urbano de passageiros**

O transporte rodoviário semi-urbano de passageiros possui características peculiares, como:

- ✓ Percurso de até 75 quilômetros que transpõe os limites de um Estado (ou Distrito Federal) ou a fronteira com outro país;
- ✓ Veículo dotado de roleta, cadeira e mesa para cobrador;
- ✓ Possibilidade de transportar passageiros em pé;
- ✓ Forma de cálculo e data do reajuste das tarifas diferentes.
- ✓ Ser muito utilizado para deslocamento freqüente, em alguns casos, diariamente, por motivo de trabalho, estudos ou outros compromissos em municípios limítrofes.

No Relatório do 1º semestre de 2007, a Ouvidoria divulgou os resultados do transporte semi-urbano separadamente, devido a suas particularidades e por ser um serviço diferenciado do transporte rodoviário de passageiros realizado de forma esporádica e entre cidades mais distantes.

### 3.2.1. Principais motivos de manifestações

Para o transporte semi-urbano, foram recebidas **412** manifestações em 2007, sendo **52** pedidos de informação, **359** reclamações e **1** sugestão. Os pedidos de informação mais freqüentes constam na tabela **8**:

**TABELA 8**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**  
**SEMI-URBANO**

<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Serviços das empresas	35
Legislação	5
Estatuto do idoso	3
Normas ou informações da ANTT	3
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	3

Pela Resolução ANTT n.º 2.149, de 11 de julho de 2007, a ANTT autorizou, o reajuste de 4,67% para o coeficiente tarifário do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, serviço semi-urbano. A referida Resolução entrou em vigor a partir de 0h00 (zero hora) do dia 22 de julho de 2007. Na tabela **9**, observamos que as principais queixas dos cidadãos-usuários deste tipo de serviço são relativas a mau atendimento/descortesia e manutenção dos veículos.

**TABELA 9**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**  
**SEMI-URBANO**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Mau atendimento/Descortesia	73
Manutenção	64
Falta de pontualidade	62
Superlotação	36
Descumprimento itinerário/linha	24

### 3.3. Audiências Públicas realizadas em 2007

Tabela 10

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
051/2006* - Altera Arts. 22, 23, 24, 26, 27, 32 e 39, da Resolução nº 1166/05	236
052/2007 - Altera a Res. 597 - redução da frequência mínima	20
055/2007 - Define serviços regulares do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros	4
056/2007 - Transporte Rodoviário Interestadual Semi-urbano de Passageiros – Metodologia de arredondamento	3
057/2007 - Transporte Rodoviário Interestadual Semi-urbano de Passageiros – Fórmula Paramétrica/Atualização dos coeficientes	10
065/2007 - Manual de Contabilidade do Serviço Público de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros	26
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>

\* O prazo para recebimento das contribuições foi encerrado em 2007.

### 3.4. Resultados por empresa

Este item mostra os resultados aferidos por empresa permissionária de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros no ano de 2007. A tabela 11 apresenta:

- Passageiro-quilômetro:** unidade de medida que representa o transporte de um passageiro por estrada, ao longo de um quilômetro;
- O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Tabela 11

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
EMPRESA	PASS.Km	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	3.520.526.772	451
CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	1.666.448.588	323
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1.619.811.952	259
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	1.326.094.643	390
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	763.052.525	62
VIAÇÃO COMETA S/A	734.758.872	169

**Tabela 11**

<b>PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>		
<b>EMPRESA</b>	<b>PASS.Km</b>	<b>QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES</b>
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	696.601.809	111
EXPRESSO GUANABARA S/A.	658.021.241	86
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	642.568.219	105
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	623.648.557	64
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	620.655.014	79
REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	574.159.680	108
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	572.359.859	100
REAL EXPRESSO LTDA.	571.053.623	169
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	551.667.713	179
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	528.177.842	29
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	519.480.926	91
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	480.529.424	350
UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	465.287.035	205
EMPRESA SANTO ANTÔNIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	446.542.010	177
RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	416.407.495	64
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	404.350.636	57
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	392.744.123	153
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	381.650.204	26
VIAÇÃO LUZIÂNIA LTDA. - VIALUZ	296.870.057	2
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	294.088.571	174
VIAÇÃO RODOCE LTDA.	249.904.635	72
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	230.902.796	110
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	220.775.765	158
EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.	209.937.963	60
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	203.555.783	46
OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMÃOS)	192.344.208	5
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	175.330.790	66
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	173.241.178	21
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	168.148.491	68
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	165.425.862	25
EUCATUR- EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	153.511.993	108
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	144.457.525	9
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	140.144.458	42
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	139.800.238	56
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	131.068.865	18
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	129.355.228	76
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	127.743.016	15
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	127.371.759	33
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	125.045.836	27

**Tabela 11**

<b>PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>		
<b>EMPRESA</b>	<b>PASS.Km</b>	<b>QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES</b>
EXPRESSO DO SUL S/A	123.174.491	10
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	116.125.982	63
VIAÇÃO NACIONAL S/A	113.460.012	14
TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	111.135.611	40
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	102.694.239	33
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	101.069.364	22
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	99.770.630	39
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	98.618.002	14
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	95.842.201	48
VIAÇÃO NASSER LTDA.	95.669.128	23
VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA.	93.778.663	15
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	91.297.363	7
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	81.869.251	17
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	80.641.194	32
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	78.656.933	48
VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.	77.736.978	12
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.	77.191.733	22
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	77.055.153	14
VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA.	71.832.163	10
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	69.079.964	5
VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA. - VAZTUR	68.088.095	20
LOURIVAL JOSÉ DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	65.154.249	16
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	63.011.287	26
AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	58.686.257	38
EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARRON LTDA.	57.464.501	30
COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA.	56.473.951	14
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	54.827.581	8
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	52.872.295	21
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA.	52.539.559	0
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	52.261.109	24
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	49.449.907	36
VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	46.762.075	20
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	46.640.926	38
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	46.336.567	6
VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	44.087.192	12
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA.	42.877.947	27
VIAÇÃO RONDÔNIA LTDA.	41.585.193	1
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	41.125.387	17
EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	40.523.587	13

**Tabela 11**

<b>PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>		
<b>EMPRESA</b>	<b>PASS.Km</b>	<b>QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES</b>
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	35.530.888	8
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	35.320.582	11
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	34.487.169	13
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	33.863.058	5
EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA.	33.438.248	4
TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLÂNDIA LTDA.	33.207.156	1
EMPRESA CRUCENA S.R.L.	33.030.314	1
RÁPIDO MARAJÓ LTDA.	32.952.950	14
BRISA ÔNIBUS S/A	29.573.203	17
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	29.197.186	3
AUTO VIAÇÃO GOIANÊSIA LTDA.	28.066.559	21
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	27.775.815	11
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	27.243.792	2
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	24.973.695	1
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. (BA)	24.931.771	9
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	23.935.421	2
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A	22.841.573	10
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	22.750.535	3
ARAGUIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	21.706.242	7
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	21.088.272	19
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA.- VIASUL	20.502.033	13
VIAÇÃO JÓIA LTDA.	19.903.846	3
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	18.887.156	12
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	18.209.316	5
JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	18.046.637	9
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A	17.199.941	120
EXPRESSO RÁPIDO AÇAILÂNDIA LTDA.	17.038.167	3
EXPRESSO MAIA LTDA.	16.435.700	2
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	16.423.365	4
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	16.173.683	2
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	16.169.222	4
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. (SC)	15.652.429	3
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	15.510.384	0
TRANSPORTE TURISMO LTDA. (TTL)	15.266.198	4
TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS S/A	14.432.142	6
VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.	13.530.577	1
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	13.352.392	6
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	13.106.239	7
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	13.010.280	3

Tabela 11

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
EMPRESA	PASS.Km	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES
EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	12.843.729	0
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	12.180.300	5
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	12.161.611	0
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	11.453.600	5
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	11.451.869	10
EMPRESA LAPEANA LTDA.	11.414.344	5
EXPRESSO MARLY LTDA.	11.244.630	0
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	11.053.865	0
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	10.928.048	8
RÁPIDO D'OESTE LTDA.	10.526.969	12
VIAÇÃO SARTORI LTDA.	10.456.484	0
TAVARES & TAVARES	9.947.813	2
VIAÇÃO ESTRELA LTDA.	9.490.636	11
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	9.477.152	0
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	9.142.969	2
EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	9.129.839	20
MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	9.026.824	1
VIAÇÃO PÁSSARO VERDE S/A	9.008.024	1
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA.	8.880.372	10
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA.	8.858.451	4
RODOTUR TURISMO LTDA.	8.837.352	4
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	8.789.264	1
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSÉ LTDA.	7.918.917	4
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	7.759.754	12
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	7.637.989	6
VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA.	7.586.208	1
EMPRESA BOQUERON S/A	7.059.470	1
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	6.747.755	2
VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA.	6.620.463	0
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	6.539.115	0
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	6.478.671	0
EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA.	5.859.358	2
EMPRESA MOREIRA LTDA.	5.572.729	3
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	5.554.758	0
REALNORTE TRANSPORTES S/A	5.019.512	6
VIAÇÃO MARAPE NORTE SUL LTDA.	4.979.487	0
TUT - TRANSPORTES LTDA.	4.951.958	1
ROLDTUR TURISMO LTDA.	4.934.149	0
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	4.707.105	0

Tabela 11

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
EMPRESA	PASS.Km	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES
TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.	4.396.464	10
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	4.300.897	10
CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4.275.738	0
VIAÇÃO TRANSBRASÍLIA LTDA.- VIATRAN	4.153.199	5
FERRE Y GRAU LTDA.- "CHILE BUS"	3.848.381	0
TURISMAR TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	3.827.818	3
TRANSPORTES INTEGRAÇÃO LTDA.	3.725.025	0
A. CANDIDO & CIA LTDA.(EXPRESSO NACIONAL DE LUXO)	3.247.286	1
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	3.206.082	0
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	3.141.478	6
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	3.135.476	2
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3.094.423	2
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	3.088.131	1
RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	3.085.905	0
RÁPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANÁ DE TRANSPORTES Y TURISMO	3.037.126	0
RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA.	2.931.510	0
TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA.	2.907.952	1
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.	2.785.338	0
TRANSCONTINENTAL S/A	2.781.879	2
VIAÇÃO BONI LTDA-ME	2.626.766	0
IRMÃOS RAFAGNIN LTDA.	2.572.419	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	2.566.565	2
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA.	2.526.543	1
VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA.	2.119.823	16
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	2.085.977	1
TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA.	2.027.839	0
TRANSPARANAENSE S/A	1.656.395	2
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA.	1.610.035	1
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	1.558.006	2
AUTO ÔNIBUS DEL OESTE LTDA.	1.193.387	0
TURISMO TRÊS AMIGOS LTDA.	1.188.096	2
TRANSPORTE TRES FRONTERAS S/A	1.153.476	0
CHACO BOREAL S.R.L.	1.101.360	0
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1.087.700	0
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	1.025.256	0
JOALINA TRANSPORTES LTDA.	988.714	5
EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA.	824.668	2
EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA.	823.373	4
ATLÂNTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	803.649	0

**Tabela 11**

<b>PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>		
<b>EMPRESA</b>	<b>PASS.Km</b>	<b>QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES</b>
VIAÇÃO FALCÃO LTDA.	788.400	0
VIAÇÃO ITAIPU LTDA.	732.349	0
VIAÇÃO PENEDO LTDA.	730.481	0
UNELESTE S/A	692.761	0
EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A	528.869	0
TRANSLAGO SRL.	444.723	0
RÁPIDO GOIASNORTE LTDA.	366.598	0
VIAÇÃO PARANAÍBA LTDA.	327.936	0
SUL SERRA S/A - TRANSPORTES E TURISMO	215.389	0
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	156.782	0
TRANSPORTES NYSTROM LTDA.	105.752	0
COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA	10.501	0
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	*	1
VIAÇÃO VAB LTDA.	*	13
VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	*	1
VIAÇÃO TRANSPIAUÍ - SÃO RAIMUNDENSE LTDA.	*	40
VIAÇÃO TRANSACREANA LTDA.	*	20
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	*	2
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA.	*	39
VIAÇÃO NORMANDY DO TRIÂNGULO LTDA.	*	1
VIAÇÃO MONTES BELOS	*	5
UNIFAC TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	*	2
TRANSTUIR - TRANSPORTADORA VANTUIR LTDA.	*	5
TRANSPORTES SATÉLITE LTDA.	*	8
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	*	6
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	*	2
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	*	8
EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA.	*	3
EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA.	*	5
EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	*	4
EXPRESSO NORDESTE LTDA.	*	1
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	*	5
EMPRESA SUL BRASIL DE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	*	0
EMPRESA SÃO FRANCISCO LTDA.	*	1
CRUCERO DEL NORTE S. R. L.	*	13
BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	*	15

\* Dados de passageiro.km não informados

## 4. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

Compete à ANTT, de acordo com a Lei n.º 10.233/2001, não só habilitar os transportadores, mas também promover estudos e levantamentos relativos à frota de caminhões, empresas constituídas e operadores autônomos, bem como organizar o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga - RNTRC.

Sendo assim, as empresas transportadoras e os caminhoneiros autônomos, que formam o universo do transporte rodoviário de cargas no Brasil, precisam solicitar o registro, atender aos pré-requisitos necessários e, somente após o recebimento do Certificado de Registro Nacional de Transportador Rodoviário de Carga, ficam habilitados ao exercício da atividade.

O transporte rodoviário de cargas representou **23,3%** do total de manifestações recebidas.

### 4.1. Tipos de manifestação

Tabela 12

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS					
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	RELAÇÃO 2007 x 2006
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	21.932	33.269	29.625	35.420	↑↑
RECLAMAÇÃO	133	1.660	123	149	↑↑
SUGESTÃO	37	16	42	52	↑↑
ELOGIO	1	2	1	4	↑↑
<b>TOTAL</b>	<b>22.103</b>	<b>34.947</b>	<b>29.791</b>	<b>35.625</b>	↑↑

### 4.2. Principais motivos de manifestações

A maior parte das manifestações relativas ao transporte rodoviário de cargas são pedidos de informação sobre “Cadastramento”. A maior parte delas são dúvidas sobre a obtenção do RNTRC e o andamento da análise de documentação enviada. Desde a

instituição da obrigatoriedade do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC, pela Resolução n.º 437/2004, todos os anos a Ouvidoria recebe significativo volume de manifestações relacionadas ao tema, conforme divulgamos nos Relatórios anteriores.

**TABELA 13**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS**

<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Cadastramento	20.771
Postos Credenciados	5.260
Legislação	2.301
Infrações/Multas/Recursos	2.199
Normas ou informações da ANTT	1.640

Dentre os acontecimentos relevantes, destacamos:

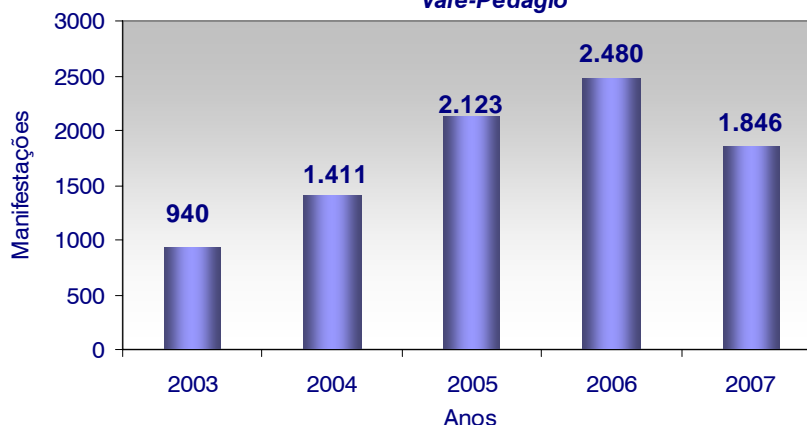
- ✓ Em 5 de janeiro de 2007 foi publicada a Lei n.º 11.442 que dispõe sobre o transporte rodoviário de cargas por conta de terceiros e mediante remuneração e revoga a Lei no 6.813, de 10 de julho de 1980. Coube à ANTT elaborar Resolução para regulamentação da Lei.
- ✓ A Resolução ANTT n.º 1737/2006, que entrou em vigor em fevereiro de 2007, estabelece procedimentos de registro e fiscalização, institui infrações e sanções referentes ao RNTRC, e dá outras providências. A referida norma revogou as Resoluções ANTT n.º 437/04, n.º 818/04, n.º 674/04 e n.º 537/04.
- ✓ A Confederação Nacional do Transporte - CNT comunicou à ANTT, por meio de ofício, a não renovação do Termo de Credenciamento que permitia o registro do RNTRC pelos postos do SEST/SENAT. Assim, desde 11 de setembro de 2007, esses postos não têm acesso ao sistema para realizar o registro dos transportadores rodoviários de carga. Observamos, portanto, significativo volume de pedidos de informação sobre locais para registro.

**TABELA 14**  
**TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS**

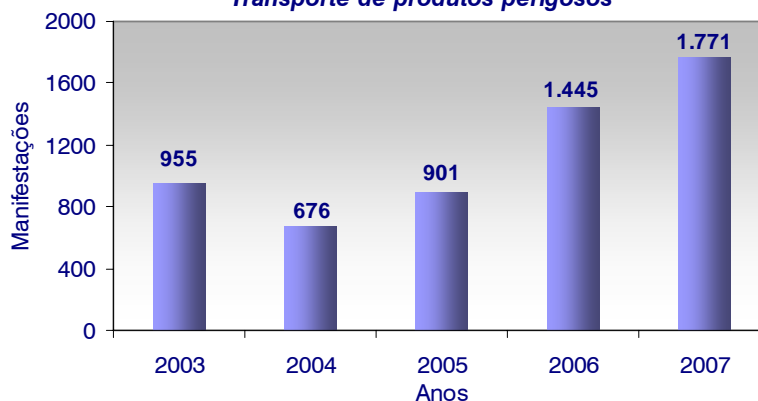
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	64
Cobrança indevida	29
Deficiência fiscalização transporte de carga	15
Mau atendimento/Descortesia	10
Não antecipação de vale-pedágio	9

#### 4.3. Manifestações relativas a vale-pedágio e transporte de produtos perigosos

**Figura 7**  
**Vale-Pedágio**



**Figura 8**  
**Transporte de produtos perigosos**



#### **4.4. Audiências Públicas realizadas em 2007**

O Ouvidor foi designado presidente da audiência pública n.º 060/2007, realizada entre agosto e setembro de 2007, com o objetivo de receber contribuições relativas à proposta de Resolução que regulamenta a Lei n.º 11.442, de 5 de janeiro de 2007, que dispõe sobre o transporte rodoviário de cargas por conta de terceiros e mediante remuneração. A Audiência foi realizada em São Paulo, Curitiba, Recife e Brasília.

**Tabela 15**

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS</b>	
<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
054/2007 - Informações dos fluxos de transporte rodoviário de produtos perigosos	18
060/2007 - Regulamentação do Transporte Rodoviário de Cargas por conta de terceiros e mediante remuneração	117
063/2007 - Estabelece as normas para o Vale-Pedágio obrigatório	20
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

## **5. CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**

### **5.1. Tipos de manifestação**

**Tabela 16**

<b>CONCESSÕES RODOVIÁRIAS</b>					
<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>RELAÇÃO 2007 x 2006</b>
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	482	855	1.210	847	↓↓
RECLAMAÇÃO	857	510	391	441	↑↑
SUGESTÃO	35	20	23	19	↓↓
ELOGIO	6	3	-	1	↔
<b>TOTAL</b>	<b>1.380</b>	<b>1.388</b>	<b>1.624</b>	<b>1.308</b>	↓↓

## 5.2. Principais motivos de manifestações

**TABELA 17**  
**CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**  
**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Normas ou informações da ANTT	315
Serviços das empresas	184
Legislação	151
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	92
Balança	53

Em 2007, as reclamações sobre conservação do pavimento figuraram entre os motivos mais frequentes de queixas por parte dos cidadãos-usuários.

**TABELA 18**  
**CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**  
**RECLAMAÇÕES**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Conservação do pavimento	79
Balança	56
Risco à segurança	54
Preço do pedágio nas rodovias concedidas	46
Deficiência na sinalização	38
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>

Nos meses de fevereiro e março de 2006, a ANTT realizou as Audiências Públicas n.º 034 e 035/2006, com o objetivo de colher contribuições sobre os estudos de viabilidade, econômicos e operacionais e sobre as minutas de edital e contrato, relativos aos sete trechos de rodovias da 2ª Etapa do Programa de Concessão de Rodovias Federais.

Em 2007, a ANTT, considerando a decisão do Conselho Nacional de Desestatização – CND, consignada na Resolução CND n.º 5, de 18/5/2007 e as Notas Técnicas n.º 31/COGTL/SEAE/MF e STN/SEAE/MF n.º 64, tornou público que foram efetuadas alterações nas minutas de Edital e de Contrato e nos estudos técnico-operacionais e econômico-financeiros para concessão de lotes rodoviários, objeto das

Audiências Públicas 034/2006 e 035/2006.

O Aviso de Licitação foi publicado no Diário Oficial da União de 16 de agosto de 2007. O leilão ocorreu em 9 de outubro de 2007 e foi declarada vencedora a licitante que ofertou menor tarifa. A Comissão de Outorga, após o encerramento do leilão, procedeu à abertura e à análise dos documentos da qualificação e da proposta comercial das licitantes vencedoras. As assinaturas dos contratos deverão ocorrer no início de 2008, se não houver recursos intransponíveis.

### 5.3. Audiências Públicas realizadas em 2007

**Tabela 19**

<b>CONCESSÕES RODOVIÁRIAS</b>	
<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
058/2007 - Tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva	5
059/2007 - Monitoramento de tráfego por circuito fechado em rodovias federais	6
068/2007 - Aplicação de Penalidades – Concessões Rodoviárias	2
069/2007 - Receitas Extraordinárias – Concessões Rodoviárias	9
070/2007 - Contratação de Seguro – Concessões Rodoviárias	6
071/2007 - Contratação das garantias de execução contratuais - Concessões Rodoviárias	2
073/2007 - Infrações e Multas – Concessões Rodoviárias	5
075/2007 - Execução de Obras e Serviços – Concessões Rodoviárias	4
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

### 5.4. Resultados por empresa

Este item mostra os resultados aferidos por concessionária de rodovia federal no ano de 2007. A tabela **20** apresenta:

- VDM (Volume Diário Médio):** volume (número) médio diário de veículos reais que trafegaram em uma dada seção da rodovia;
- O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Tabela 20

CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS		
EMPRESA	VDM	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES
NOVADUTRA - Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	163.935	153
Concessionária PONTE Rio - Niterói S.A.	69.179	14
CONCEPA - Concessionária da Rodovia Osório-Porto Alegre S.A.	43.698	27
CONCER – Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora - Rio	36.907	105
CRT - Concessionária Rio - Teresópolis S.A	22.627	36
ECOSUL - Empresa concessionária de Rodovias do Sul S. A.	18.918	94

## 6. CONCESSÕES FERROVIÁRIAS

### 6.1. Tipos de manifestação

Tabela 21

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS					
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	RELAÇÃO 2007 x 2006
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	449	625	1.091	952	↓↓
RECLAMAÇÃO	64	55	74	52	↓↓
SUGESTÃO	21	15	16	13	↓↓
ELOGIO	1	1	-	2	↑↑
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>696</b>	<b>1.181</b>	<b>1.019</b>	↓↓

### 6.2. Principais motivos de manifestações

TABELA 22  
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	331
Normas ou informações da ANTT	216
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	125
Legislação	104
Trens turísticos/Linhas regulares	100

**TABELA 23  
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Conservação da via permanente	10
Mau atendimento/Descortesia	9
Comprometimento de segurança	7
Interferência em área vizinha à ferrovia	7
Falta de pontualidade	5

A Resolução ANTT n.º 2030, de 23 de maio de 2007, dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso, no âmbito dos serviços de transporte ferroviário interestadual regular de passageiros, e dá outras providências

### **6.3. Audiências Públicas realizadas em 2007**

**Tabela 24**

<b>CONCESSÕES FERROVIÁRIAS</b>	
<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
053/2007 - Trem Turístico - seguro de acidentes pessoais e de responsabilidade civil.	8
061/2007 - Regulamentação do Transporte Ferroviário de Cargas	12
062/2007 - Demonstrações Financeiras das Concessionárias de Transportes Rodoviário e Ferroviário de Carga, aplicação de penalidades pelo descumprimento de prazos e revogação da Resolução Nº. 59, de 15 de agosto de 2002.	5
066/2007 - Manual de Contabilidade do Serviço Público de Transporte Ferroviário de Cargas e Passageiros	9
067/2007 - Critérios e procedimentos sobre a exploração da faixa de domínio vinculada à prestação dos serviços públicos federais de transportes ferroviários	29
074/2007 - Procedimentos para Obras Ferroviárias	2
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

## 6.4. Resultados por empresa

Este item mostra os resultados aferidos por concessionária de ferrovia no ano de 2007. A tabela 25 apresenta:

- a) **TKU (Tonelada-Quilômetro Útil)**: unidade de distância de transporte utilizada para caracterizar a capacidade de transporte de um trecho ferroviário, em termos de carga útil (apenas o peso da carga transportada);
- b) O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Tabela 25

CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS		
EMPRESA	TKU	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES
ESTRADA DE FERRO CARAJÁS / VALEC*	83.334.261.185	6
ESTRADA DE FERRO VITÓRIA-MINAS	75.511.169.325	12
MRS LOGÍSTICA S.A.	52.589.620.684	5
AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA DO BRASIL S.A.	17.486.705.447	12
FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA S.A.	14.370.741.973	8
FERROVIAS NORTE BRASIL S.A.	9.393.522.609	0
FERROVIAS BANDEIRANTES S.A.	1.909.683.177	5
FERROVIA NOVOESTE S.A.	1.202.093.277	2
ESTRADA DE FERRO PARANÁ OESTE S.A.	1.101.721.030	0
COMPANHIA FERROVIÁRIA DO NORDESTE	962.651.663	0
FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	189.333.732	0

\*Os dados da CONCESSIONÁRIA VALEC estão inclusos nos dados da ESTRADA DE FERRO CARAJÁS por operarem em conjunto.

## 7. MANIFESTAÇÕES DIVERSAS

### 7.1. Reclamações e pedidos de informação diversos

As tabelas 26 e 27 detalham, respectivamente, os pedidos de informação e as reclamações não relacionados, diretamente, com um segmento de transporte terrestre regulado e fiscalizado pela ANTT. Este item mostra as quantidades de manifestações

improcedentes ou com dados insuficientes; referentes a questões administrativas da Agência; sobre assuntos que fogem à competência da ANTT e, ainda, registradas nas categorias “transporte multimodal” e “transportes em geral” (nesses casos, os cidadãos-usuários não se referiram a um segmento de transporte específico). O item “Administrativo” da tabela 26 inclui **263** pedidos de informação sobre concurso da ANTT. No último trimestre do ano, houve aumento no volume de manifestações sobre o assunto devido à publicação da Portaria n.º 344, em outubro de 2007, que autorizou a realização de concurso público e o provimento de 355 cargos do quadro de pessoal da ANTT.

**Tabela 26**

<b>TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO DIVERSOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Competência de outro órgão	14.531
Administrativo	2.261
Assunto alheio à ANTT	187
Transportes em geral	1.352
Licitação - 2º lote de concessões rodoviárias	404
Transporte multimodal	195
Audiência Pública	58
<b>TOTAL</b>	<b>18.988</b>

Em 2007, recebemos **51** reclamações sobre dificuldade de contato pelo telefone 0800 610 300, que constam no item “Administrativo” da tabela 27. Esse número aumentou em relação a 2006, em parte, devido aos seguintes fatores:

- ✓ O crescimento da demanda a cada ano, associado à ampliação insuficiente dos pontos de atendimento, ocasionou períodos de congestionamento;
- ✓ Novo procedimento adotado pela Ouvidoria na central de atendimento, comentado no item 2.2 deste Relatório.
- ✓ O descredenciamento dos postos SEST/SENAT para obtenção do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga – RNTRC causou aumento no volume de atendimentos aos cidadãos que buscaram orientações junto à Ouvidoria sobre formas alternativas para obtenção do registro. Essa demanda atípica provocou congestionamentos na central telefônica.

Tabela 27

TIPOS DE RECLAMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE
Transporte intermunicipal	1.556
Dados insuficientes/Reclamação improcedente	750
Competência de outro órgão	447
Administrativo	208
Transportes em geral	16
Transporte multimodal	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.978</b>

## 7.2. Sugestões e elogios

Tabela 28

TIPOS DE SUGESTÃO	QUANTIDADE
Audiência/Consulta Pública*	542
Cadastramento	47
Linha/Itinerário/Horário/Ponto de Parada	20
Alteração no site da ANTT	18
Fiscalização/Regulação	17
Atendimento	15
Competência de outro órgão	15
Segurança	13
Passe estudantil/Descontos/Gratuidades	7
Autorização de viagem	5
Outras	62
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>

\* As contribuições e pedidos de inscrição para audiências e/ou consultas públicas foram registradas como "sugestão".

Tabela 29

TIPOS DE ELOGIO	QUANTIDADE
Atendimento ao cidadão	544
Agradecimento	226
Atuação da ANTT	23
Funcionário de empresa	13
Empresa	12
Funcionário da ANTT	12
Indicadores de Satisfação	1
Site da ANTT	1
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>



Agência Nacional de  
Transportes Terrestres

**Ouvidoria da ANTT**  
**Ouvidor: Nilo Moriconi Garcia**

*Endereço: SBN Quadra 2 Bloco C 1º andar  
Brasília/DF CEP 70040-020*

*Telefone: 0800 610 300*

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