



OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 001

SEMESTRAL

JULHO A DEZEMBRO DE 2002

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor-Geral

José Alexandre Nogueira de Resende

Diretoria

Anália Francisca Ferreira Martins

Luiz Afonso dos Santos Senna

Noboru Ofugi

Reinaldo Alves Costa Neto

Ouvidor

Marcos Jorge Matusevicius

Ouvidores-Adjuntos

Adailton Rodrigues da Silva

Lanuza Carmona da Silva

SUMÁRIO

Apresentação

Parte 1 – Aspectos Doutrinários

- 1.1 Introdução
- 1.2 O usuário, o cidadão e o cidadão-usuário
- 1.3 O que é Ouvidoria
- 1.4 Serviços Públicos
- 1.5 A Ouvidoria-Geral da CGU
- 1.6 Diretrizes emanadas da Ouvidoria-Geral
- 1.7 O que a Ouvidoria da ANTT deve fazer
- 1.8 O que a Ouvidoria da ANTT não deve fazer
- 1.9 Modo de ação

Parte 2 – Retrospecto do segundo semestre de 2002

- 2.1 Forma de atuação
- 2.2 Quantidade de manifestações registradas
- 2.3 Meios de Comunicação
- 2.4 Tipos de manifestações
- 2.5 Distribuição por setores
- 2.6 Tempo médio de resposta
- 2.7 Situação do atendimento
- 2.8 Pedidos de informação
- 2.9 Reclamações
- 2.10 Elogios
- 2.11 Sugestões

Parte 3 – Atividades e metas para o ano de 2003

- 3.1 Atividades a desenvolver
- 3.2 Metas a alcançar

Parte 4 – Proposições

- 4.1 Autorização de viagem para empresas de fretamento
- 4.2 Vans e microônibus no transporte interestadual
- 4.3 Vale-pedágio e pessoa física
- 4.4 Tipos de serviço no transporte de passageiros
- 4.5 Fiscalização de empresa permissionária

APRESENTAÇÃO

Sob a direção interina da Corregedoria, a Ouvidoria da ANTT iniciou as suas atividades no mês de julho, quando foi estabelecido um canal de comunicação por meio do qual os usuários poderiam apresentar as suas manifestações quanto aos serviços prestados pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias reguladas pela Agência.

Com a edição da Resolução ANTT nº 79 e a conseqüente divulgação, tanto do telefone de contato, como do endereço eletrônico da Ouvidoria, a quantidade de mensagens recebidas tornou-se crescente.

No final do mês de novembro, a Ouvidoria constituiu-se como unidade autônoma e o foco inicial de sua estruturação foi mantido no serviço de atendimento ao usuário final.

Este primeiro relatório semestral da Ouvidoria da ANTT pretende sintetizar as bases de atuação da Ouvidoria, as atividades desenvolvidas nos seus primeiros meses de existência, os objetivos que se pretende atingir e as sugestões decorrentes da análise das manifestações.

Na primeira parte do relatório, estão condensados os aspectos doutrinários que nortearam a estruturação da Ouvidoria e a definição dos procedimentos e rotinas hoje observados. São estes mesmos princípios que orientam a fixação das atividades ainda a empreender.

A descrição sucinta das formas de atuação da unidade e a exposição dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas ao longo do segundo semestre de 2002 constituem a parte seguinte.

Em continuação, são apresentadas as atividades a desenvolver no decorrer do ano de 2003, bem como são estabelecidas metas a alcançar.

Finalmente, como a análise do conteúdo das manifestações permitiu identificar alguns problemas estruturais limitantes do mercado, na última parte do relatório estão expostas estas limitações e as propostas que visam contribuir com o aprimoramento da regulação e da fiscalização dos serviços do âmbito da Agência.

PARTE 1 – ASPECTOS DOUTRINÁRIOS

1.1 – INTRODUÇÃO

Com a edição da Emenda Constitucional nº 19, foi acrescentado o princípio da eficiência dentre aqueles que devem ser observados pela Administração Pública. Foi ressaltada, também, a participação do usuário na administração, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento e a avaliação, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Com as novas determinações legais, toda a administração federal passou a revisar a sua atuação. Sendo dever do Poder Público prestar os serviços públicos de forma adequada, eficiente e segura, tornava-se imprescindível que ele tivesse mecanismos adequados para identificar as eventuais oportunidades em que se verificasse o descumprimento daquelas obrigações, ou o cumprimento de forma inadequada e insatisfatória.

Os poderes começaram a desenvolver, a partir de então, estudos voltados para a incorporação de uma nova unidade administrativa à sua estrutura. Ouvidorias começaram, timidamente, a surgir.

Com o passar do tempo, meio às ferramentas utilizadas, a Ouvidoria mostrou-se dentre as mais eficientes, especialmente em razão do baixíssimo custo envolvido, da proximidade de assessoramento com o gestor máximo dos órgãos e entidades públicas e do caráter de permanente atuação na mudança da cultura interna do órgão, pela ação investigadora e questionadora dos seus procedimentos.

Hoje, essas unidades já se firmaram como instrumento de aprimoramento do serviço público. Tribunais, ministérios, empresas públicas, autarquias, vários governos estaduais, o Senado Federal, a Câmara dos Deputados, já dispõem de sua Ouvidoria.

Face à sua relativa modernidade no âmbito das empresas privadas e, especialmente, da Administração Pública, a instituição da Ouvidoria ainda se mostra insuficientemente amparada por doutrinas e normas que melhor

estabeleçam e delimitem conceitos, funções e modos de ação. Contudo, não há melhor forma de se construir realizações coletivas senão pela formulação de idéias e pelo constante debate. O pressuposto fundamental será sempre que qualquer atuação esteja voltada ao objetivo maior: aumento da eficiência do serviço prestado.

1.2 – O USUÁRIO, O CIDADÃO E O CIDADÃO-USUÁRIO

"O usuário é, antes de tudo, um cidadão, um contribuinte. Logo tem de ser respeitado. E é para assegurar esse respeito, essa atenção, que existem as Ouvidorias. O Ouvidor é o agente proativo, que incentiva o consumidor a fazer valer seus direitos. Que cobra, das mais diversas instâncias do serviço público, um atendimento de qualidade, que acabe com a terrível máxima de que bom atendimento só existe na iniciativa privada"

Vera Lúcia Ramos – Ouvidora Externa da Fundação PROCON-SP

Procurando traçar uma distinção entre cidadão e usuário, pode-se ponderar que cidadania envolve conceitos de justiça, representação, participação e igualdade de oportunidades, que não estarão presentes em qualquer definição de usuário ou de consumidor. Esse é o aspecto político que o modelo gerencial deve considerar para não substituir a perspectiva burocrática por uma perspectiva unicamente técnico-operacional.

Tendo por certo que todos os usuários dos serviços públicos — sejam pessoas físicas ou jurídicas, brasileiros ou estrangeiros — são merecedores da mesma atenção, a facilidade prática fez com que se englobasse na denominação "cidadão-usuário" todo aquele interessado que se vale dos serviços públicos e que, por isso, pode submeter as suas manifestações à Ouvidoria. Cabe aqui salientar que, no âmbito da ANTT, a expressão "cidadão-usuário" engloba tanto o cidadão que utiliza os serviços concedidos, permitidos ou autorizados pela Agência, como o prestador de serviços que recebe a regulação e a fiscalização.

1.3 – O QUE É OUVIDORIA

Ouvidoria é a unidade que tem por propósito perceber o sentimento de satisfação do destinatário final de um produto ou serviço, buscar soluções para as questões por ele levantadas e oferecer informações gerenciais e sugestões aos gestores, visando sempre o aprimoramento do processo de produção ou de prestação do serviço público.

De forma bastante simples e objetiva, pode-se conceituar Ouvidoria como sendo a ***instituição que representa os interesses do cidadão dentro da organização***. É a unidade que o auxilia em suas relações com a Administração Pública, funcionando como uma crítica interna do órgão ao qual está vinculada.

1.4 – SERVIÇOS PÚBLICOS

A Constituição Federal, em seu artigo 37, determina que, dentre outros, a Administração Pública deve obedecer ao princípio da eficiência.

A Lei nº 8.078, de 11.09.1990, Código de Defesa do Consumidor, no inciso X, do artigo 6º assegura ao consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos e, ainda, no artigo 22, determina que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou autorizadas, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Acrescenta, ainda, que, nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações, as pessoas jurídicas serão compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados.

São serviços públicos todos aqueles que, sendo essenciais, necessários ou convenientes para a sociedade, são prestados diretamente pela Administração Pública, ou indiretamente por terceiros legalmente autorizados, nas condições regulamentadas.

É adequado o serviço público quando realizado na forma prevista em lei, e atende determinado interesse público.

É eficiente o serviço público quando alcança o melhor resultado, com o menor consumo de recursos.

É seguro o serviço público quando não põe em risco a vida, a saúde, a segurança, o patrimônio ou os direitos materiais e imateriais do cidadão-usuário, considerado individual ou coletivamente.

É contínuo o serviço público que, por essencial, é oferecido sem risco de interrupção em condições normais de operação, sendo obrigatório o planejamento e a adoção de medidas preventivas e de segurança para a garantia de permanência de seu oferecimento.

1.5 – A OUVIDORIA-GERAL DA CGU

A Ouvidoria-Geral da CGU, órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, foi criada em março de 2002, é diretamente vinculada ao Ministro-de-Estado Controlador-Geral da União e a ela compete:

a) receber, examinar e encaminhar opiniões, reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

b) requisitar informações e documentos referentes às questões apresentadas e, sendo o caso, recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões que implicaram na inadequada prestação do serviço público;

c) coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal, dando conhecimento ao Ministro de Estado;

d) contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos, inclusive com a proposição de medidas administrativas favoráveis atinentes a outros órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

e) coordenar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e estimular sua instituição onde ainda inexistente.

1.6 – DIRETRIZES EMANADAS DA OUVIDORIA-GERAL

Embora ainda não formalizadas, são as seguintes as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias:

- a) **Excelência:** a prestação do serviço público deve se realizar com qualidade.
- b) **Eficiência:** os resultados obtidos devem ser os melhores, com o menor consumo de recursos, e no menor tempo possível.
- c) **Transparência:** as ações devem se desenvolver com ampla publicidade.
- d) **Respeito pelo cidadão-usuário:** todas as manifestações encaminhadas pelo cidadão-usuário serão examinadas.
- e) **Participação popular:** deve ser estimulada a participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação do serviço público.
- f) **Relacionamento harmônico:** o relacionamento com as Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal será conduzido em ambiente harmônico, organizado, sistematizado e produtivo.
- g) **Disseminação da Ouvidoria:** a instituição da Ouvidoria será disseminada por todos os órgãos e entidades federais, e suas unidades integrarão o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

1.7 – O QUE A OUVIDORIA DA ANTT DEVE FAZER

A Ouvidoria da ANTT tem a função principal de representar os interesses do cidadão-usuário dos serviços públicos do âmbito da Agência.

Regimentalmente, são estabelecidas, também, as seguintes atribuições:

- a) receber e responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT; e
- b) produzir semestralmente, ou quando a Diretoria da ANTT julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.

Assim sendo, o Ouvidor, além de coordenar as atividades de atendimento ao cliente externo, deve preocupar-se em administrar as demandas do cliente interno, dirigindo o conjunto das atividades voltadas para:

- a) percepção do sentimento de satisfação dos destinatários dos serviços;
- b) análise e encaminhamento de sugestões apresentadas;
- c) busca de soluções estruturais para as deficiências e para as dificuldades identificadas na prestação dos serviços;
- d) esclarecimento de dúvidas e atendimento de pedidos de informação;
- e) oferecimento de informações gerenciais e sugestões, visando sempre o aprimoramento do processo de prestação dos serviços.

Representando um forte potencial de interação com o ambiente externo, a Ouvidoria deve estabelecer um canal permanente de comunicação com as entidades responsáveis pela prestação dos serviços e, ao mesmo tempo, atuar em favor das mudanças na cultura interna da organização e no permanente processo de adaptação e flexibilidade desta em face das contingências econômicas, sociais, culturais, ecológicas e tecnológicas freqüentemente verificadas no mercado. Deve buscar constituir um ambiente de trabalho harmônico e ágil, livre de vícios burocráticos e obstáculos operacionais, sempre em prol da maior eficiência na obtenção dos resultados.

Também é função da Ouvidoria contribuir para a participação do cidadão-usuário na administração do processo de prestação de serviços, com especial ênfase à construção e desenvolvimento da cidadania. Neste contexto, é fundamental que ela atue como elo de articulação entre a Agência e o Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor.

No desenvolvimento de seus trabalhos, em suma, é essencial que a Ouvidoria estimule a qualidade e promova, em seu âmbito de atuação, o aprimoramento dos processos e da prestação do serviço público, preservando, quando necessário, o sigilo da identidade do cidadão.

1.8 – O QUE A OUVIDORIA DA ANTT NÃO DEVE FAZER

A Ouvidoria não tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar qualquer ato administrativo. Identificando a necessidade de tal medida, deve, sim, recomendá-la à área técnica competente ou à Diretoria.

Tendo em vista o principal objetivo de aprimoramento de todo o processo de prestação dos serviços, a Ouvidoria não deve atuar com imediatismo. Sob pena de perda da escala, a atenção da Ouvidoria deve dar prevalência aos interesses considerados coletivamente, de todo o universo de cidadãos-usuários, e não aos interesses individualizados em cada caso que se apresente. Tampouco deve promover a apuração de casos enquanto não estejam devidamente fundamentados.

A Ouvidoria não deve ser conduzida com propósitos assistencialistas, nem desenvolver suas atividades com paternalismo.

Também não se coaduna com as atribuições da Ouvidoria a ação de marketing promocional da organização, educação ou orientação coletiva, que deve ficar a cargo da área de comunicação social.

Por ausência de cultura e ferramental próprios, a Ouvidoria não deve apurar casos de irregularidades ou aplicar sanções disciplinares. As matérias, de fato, competem à Corregedoria e à Auditoria.

1.9 – MODO DE AÇÃO

Conforme já mencionado, em todas as atividades da Ouvidoria da ANTT, o propósito deverá ser o de perceber o sentimento de satisfação do cidadão-usuário quanto aos serviços públicos prestados pela própria Agência e

pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias a ela vinculadas, buscando a solução para as questões levantadas.

Cabe à Ouvidoria responder consultas, prestar informações e dar o devido encaminhamento às críticas, opiniões, elogios, protestos, declarações, registros, propostas, recomendações, declarações de idéia e a todas as demais possíveis variações de manifestações recebidas.

Em se tratando das manifestações, a Ouvidoria deve, em particular, examinar, encaminhar e procurar resolver, com o imprescindível auxílio das áreas finalísticas, as reclamações apresentadas pelos cidadãos-usuários, quer seja em relação à atuação das concessionárias, permissionárias e autorizatárias reguladas, quer seja em referência à regulação e fiscalização da própria ANTT.

“Resolver”, para a Ouvidoria, deve significar:

- reconhecer a questão e constatar a sua pertinência;
- identificar a área técnica que tem jurisdição sobre o caso;
- comunicar a essa área a existência do problema;
- solicitar esclarecimentos e sugerir soluções, se for o caso;
- aguardar que o referido problema e, sobretudo a sua causa, sejam eliminados;
- persistindo o problema ou sua causa, atuar em conjunto com a área técnica, acionando o Diretor-Geral da Agência, sugerindo providências para a solução;
- verificar se o processo de prestação do serviço se acha devidamente retificado e aprimorado;
- informar o cidadão-usuário interessado da solução adotada;
- prestar todas as informações ao Diretor-Geral da Agência.

PARTE 2 – ATIVIDADES NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2002

2.1 – FORMA DE ATUAÇÃO

Embora nem sempre compreendida pelo cidadão-usuário, que deseje uma atitude corretiva imediata, a ação da Ouvidoria é caracterizada pelo pós-atendimento, visto que trata o sentimento de satisfação do usuário do serviço, ou seja, faz-se necessário o prévio uso, para a posterior aferição da satisfação.

No desempenho de suas funções, a Ouvidoria atua, tanto de forma direta em decorrência das manifestações recebidas — em particular reclamações — buscando identificar e corrigir as causas que deram vez à insatisfação, como de forma indireta, por meio de prognóstico, na detecção de áreas, atividades ou procedimentos onde essa insatisfação possa vir a ocorrer.

A principal fonte de conhecimento para o trabalho de Ouvidoria está na massa de dados composta pelas manifestações dos cidadãos. É imprescindível, portanto, que eles disponham de meios de comunicação por onde possam, facilmente, enviar as suas demandas e que, sobretudo, tais demandas tenham o tratamento adequado. Daí decorre a atenção principal, nesta fase de estruturação, ao estabelecimento de um serviço de atendimento apropriado.

As diferentes mensagens recebidas dos usuários podem ser classificadas em quatro grandes grupos: elogios, sugestões, pedidos de informações e reclamações.

Para o adequado tratamento das diversas manifestações, a Ouvidoria desenvolveu e implantou um Banco de Manifestações e, especificamente para os pedidos de informação, um Banco de Respostas que permite, na maior parte das vezes, um atendimento direto, sem sobrecarregar as áreas finalísticas com questionamentos que as desviariam de suas atribuições principais.

Outras vezes, entretanto, determinados casos que necessitam explicações detalhadas devem ser, necessariamente, encaminhados à área técnica competente.

Para estas situações, a Ouvidoria tem contado com o decisivo apoio das Superintendências. A fim de tornar os procedimentos mais ágeis e eficazes, com os objetivos maiores de atender satisfatoriamente aos cidadãos e, ao mesmo tempo, contribuir para a divulgação de uma imagem dinâmica e eficiente da ANTT, era essencial que a Ouvidoria pudesse contar com canais de comunicação rápidos e efetivos para a obtenção de informações. Para tanto, cada Superintendência indicou os servidores que têm atuado como elementos de contato. A estes servidores são dirigidas as consultas que se mostram necessárias para o atendimento. As respostas são enviadas à Ouvidoria que, conforme prevê o artigo 20 do Regimento Interno, responde aos interessados.

Os elogios têm o seu recebimento acusado diretamente pela Ouvidoria, que os retransmite aos setores aos quais dizem respeito.

No que concerne às sugestões, após exame preliminar da pertinência do assunto, a Ouvidoria transmite os agradecimentos ao cidadão, faz o seu registro para análise e encaminha a proposta à área técnica para apreciação.

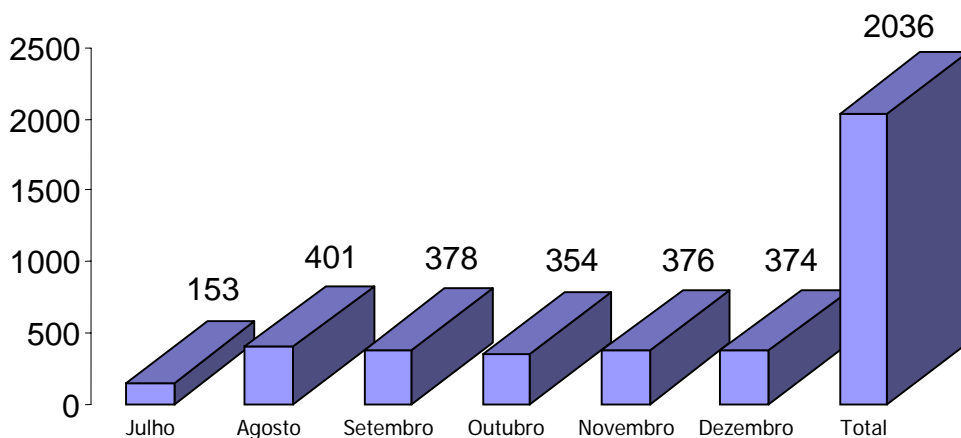
Quando do recebimento de reclamações de caráter genérico, a Ouvidoria responde diretamente ao remetente, com base no programa de fiscalizações levado a efeito pelas Superintendências. Posteriormente, tais manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas para conhecimento e utilização como subsídio àquelas fiscalizações.

Por fim, as reclamações específicas e perfeitamente configuradas, que necessitam apuração, são encaminhadas em conjunto com os documentos pertinentes, na forma de processo interno.

2.2 – QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Ao longo do semestre, foram registradas 2.036 manifestações. Cabe salientar que, no mês de agosto, com a edição da Resolução ANTT nº 79 e a conseqüente divulgação do serviço 0800 e do endereço eletrônico da Ouvidoria, a quantidade de manifestações encaminhadas mostrou um salto significativo, estabilizando-se no novo patamar. Com o trabalho que vem sendo desenvolvido pelas áreas de fiscalização da Agência, que reforça a exposição dos meios de comunicação com a Ouvidoria, e com a implantação de um serviço 0800 exclusivo da Agência estima-se, ao longo de 2003, um crescimento substancial na quantidade mensal de manifestações.

Quantidade de Manifestações Registradas



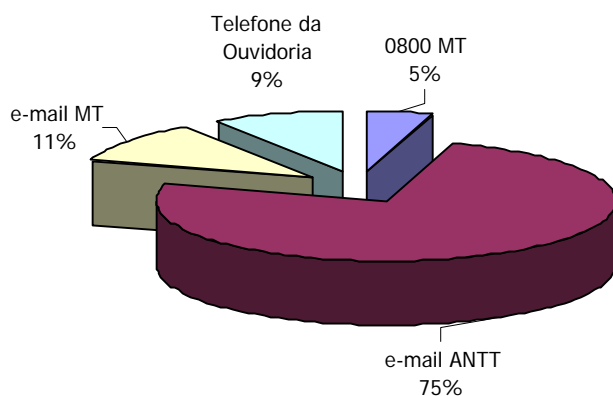
2.3 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Para contato com a Ouvidoria da ANTT, o cidadão dispõe dos meios de comunicação constantes da tabela abaixo, que tiveram, no segundo semestre de 2002, a utilização indicada ao lado:

MEIO	QUANTIDADE
0800 MT	96
e-mail ANTT	1516
e-mail MT	232
Fax	2
Postal	3
Pessoalmente	3
Telefone da Ouvidoria	184
Total	2036

O percentual de utilização dos principais meios de comunicação utilizados pelos usuários pode ser observado no gráfico abaixo. Cabe ressaltar que a demanda real pelo 0800 somente poderá ser conhecida quando a ANTT dispuser de uma linha exclusiva. Os dados atuais, em função do compartilhamento do número com o Ministério dos Transportes, sofrem forte interferência da grande procura por informações relativas ao Passe Livre, da responsabilidade daquele Ministério.

Principais Meios de Comunicação

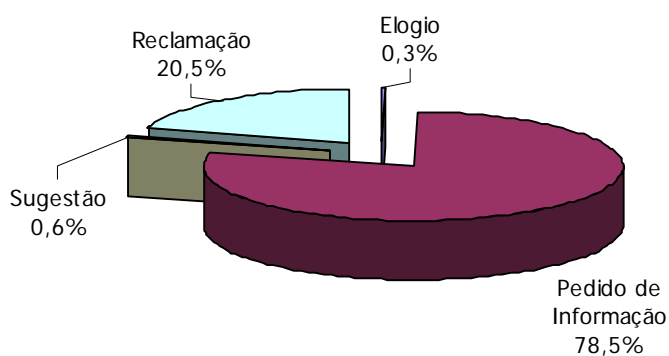


2.4 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Como já mencionado, as mensagens recebidas dos cidadãos são classificadas em elogios, sugestões, pedidos de informações e reclamações. Durante o semestre, foi a seguinte a distribuição por tipo:

Tipo	Quantidade
Elogio	6
Pedido de Informação	1599
Sugestão	13
Reclamação	418
Total	2036

Tipos de Manifestação

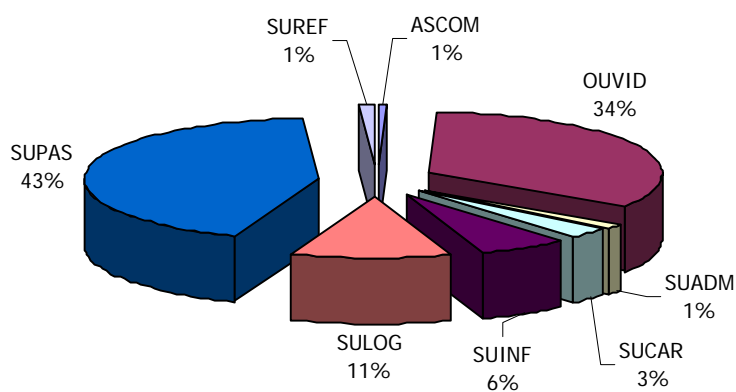


2.5 – DISTRIBUIÇÃO POR SETORES

A tabela abaixo apresenta a quantidade de manifestações encaminhadas às diversas áreas para auxílio no atendimento aos cidadãos.

TOTALIZAÇÃO E TIPO POR SETOR					
Setor	Elogio	Pedido de Informação	Reclamação	Sugestão	Total
ASCOM	-	10	1	-	11
OUVID	6	520	148	13	687
SUADM	-	22	2	-	24
SUCAR	-	59	5	-	64
SUINF	-	98	24	-	122
SULOG	-	229	2	-	231
SUPAS	-	639	233	-	872
SUREF	-	22	3	-	25
TOTAL	6	1599	418	13	2036

Distribuição por Setores



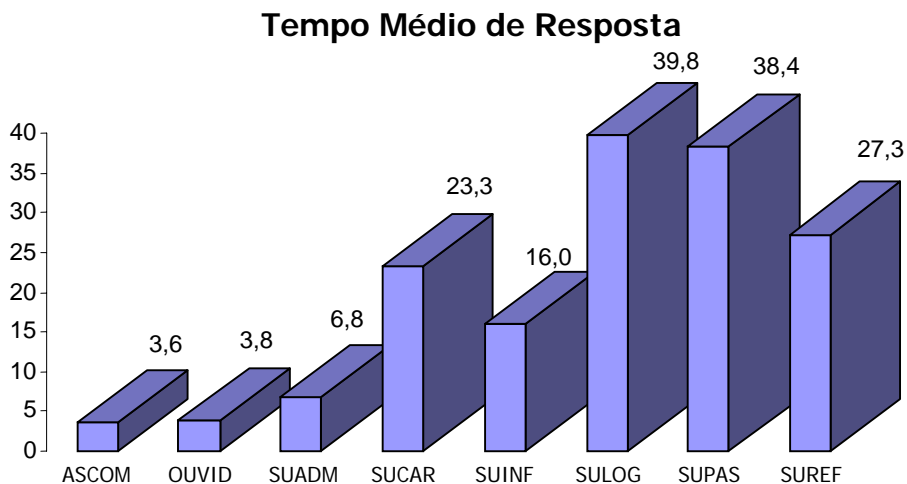
2.6 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Embora não exista um tempo máximo de resposta estabelecido, deve-se ter em mente que ele deve ser o menor possível para atestar a confiabilidade, tanto do sistema, como da própria ANTT.

As manifestações já respondidas tiveram os seguintes tempos médios de atendimento, em dias:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA ANTT	
Pedido de Informação	Reclamação
16,9	30,3

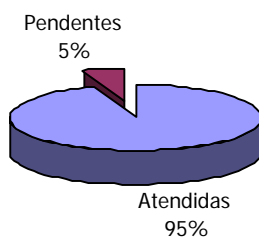
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR			
Órgão	Total	Pedido de Informação	Reclamação
ASCOM	3,6	3,5	5,0
OUVID	3,8	3,8	3,6
SUADM	6,8	6,0	15,0
SUCAR	23,3	23,3	Pendentes
SUINF	16,0	14,3	23,4
SULOG	39,8	40,4	22,0
SUPAS	38,4	28,0	61,3
SUREF	27,3	27,6	27,0



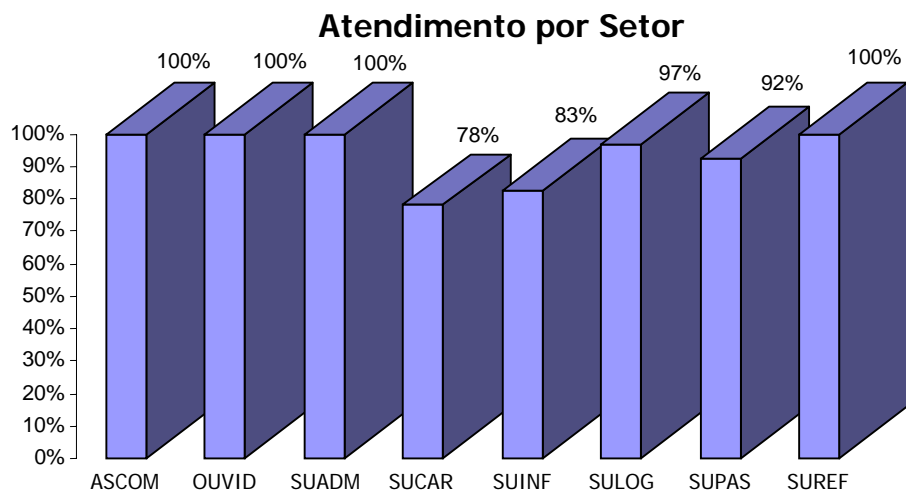
2.7 – SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO

No cômputo global, das 2.036 manifestações recebidas no semestre, 1.927 foram respondidas, restando 109 pendentes.

Situação do Atendimento

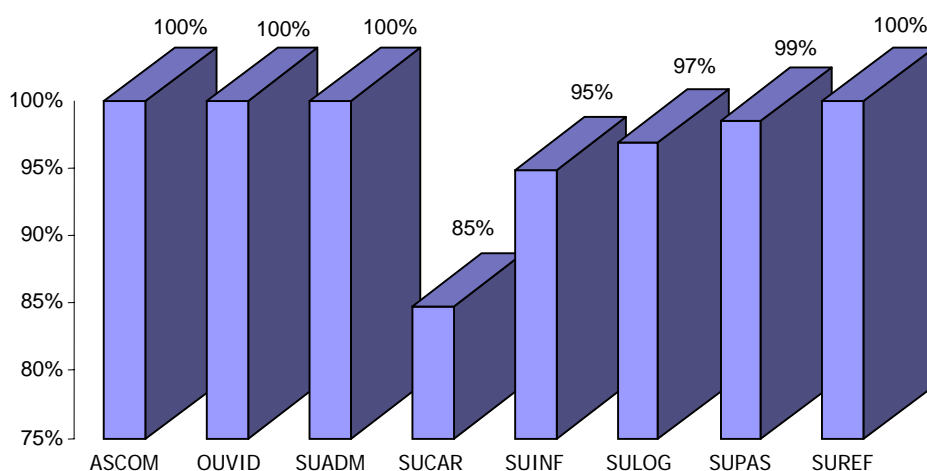


ATENDIMENTO POR SETOR			
Setor	Total de Registros	Registros Atendidos	Registros Pendentes
ASCOM	11	11	0
OUVID	687	687	0
SUADM	24	24	0
SUCAR	64	50	14
SUINF	122	101	21
SULOG	231	224	7
SUPAS	872	805	67
SUREF	25	25	0
TOTAL	2036	1927	109



2.8 – PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A situação específica do atendimento aos pedidos de informação, pelos diversos setores é apresentada no gráfico abaixo.

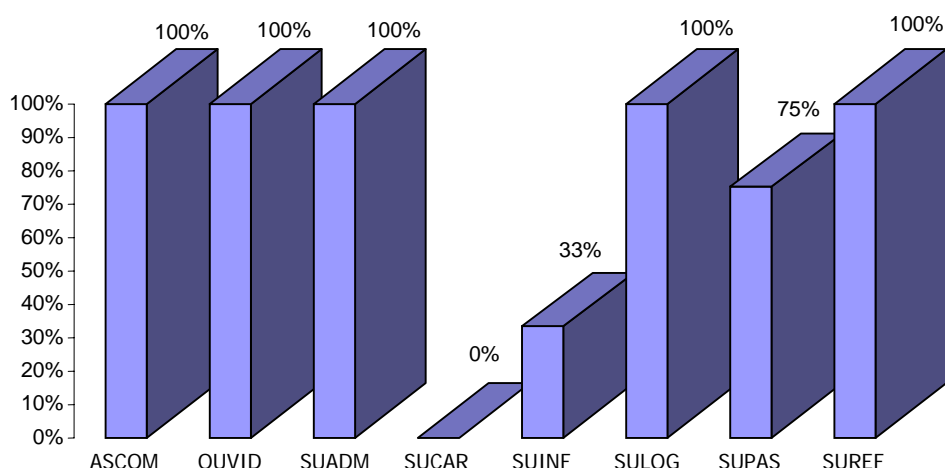


Os assuntos abordados nos pedidos de informação foram bastante variados. Foi possível, entretanto, verificar uma relativa concentração nos seguintes temas:

- Andamento de processos.
- Atribuições da ANTT.
- Autorização Especial de Trânsito (AET).
- Carga horária de motoristas.
- Coeficiente tarifário.
- Contratação de pessoal pela ANTT.
- Contratos de concessão.
- Dados estatísticos sobre transportes.
- Descontos e gratuidade em passagens interestaduais.
- Legislação sobre transportes.
- Obtenção ou alteração do CRF.
- RNTRC.
- Transporte de produtos perigosos.
- Vale-pedágio.

2.9 – RECLAMAÇÕES

A situação específica do atendimento às reclamações pelos diversos setores é apresentada no gráfico a seguir.



As reclamações recebidas no semestre estão condensadas nos quadros apresentados a seguir. Cumpre observar que o somatório das quantidades de queixas é maior do que o número de registros classificados como "reclamações", pois muitos destes registros fazem referência a mais de um ponto de insatisfação.

a) Empresas Permissionárias

RECLAMADO	QUANTIDADE
Viação Anapolina Ltda	31
Viação Itapemirim S/A	26
Viação Aragarina Ltda	13
Empresa Andorinha S/A	12
Viação Transbrasiliana Ltda	11
Empresa N S Penha S/A	10
Reunidas Paulista Ltda	10
Nacional Expresso Ltda	9
Reunidas S/A Transportes Coletivos	8
Real Expresso Ltda	7
Viação Motta Ltda	7
Autoviação 1001	6

Cia São Geraldo de Viação	6
Expresso São Luiz Ltda	6
Viação Cometa S/A	6
Taguatur Ltda	5
Empresa Gontijo de Transportes Ltda	4
Pluma S/A	4
Rápido Planaltina Ltda	4
UTIL - União Transporte Interestadual de Luxo	4
Viação Sampaio Ltda	4
Viação Sertaneja Ltda	4
Empresa Santo Antônio Ltda	3
Empresa Senhor do Bomfim Ltda	3
Eucatur - União Cascavel	3
Expresso Princesa dos Campos	3
Expresso Brasileiro	3
Expresso União Ltda	3
Viação São Luiz Ltda	3
Bel Tour Turismo e Transportes Ltda	2
Empresa Unida Mansur e Filhos Ltda	2
Transnorte Ltda	2
Unesul de Transportes Ltda	2
Viação Normandy do Triângulo Ltda	2
Viação Resendense Ltda	2
Viação Riodoce Ltda	2
Auto Viação Cambuí Ltda	1
Auto Viação Catarinense Ltda	1
Auto Viação Goianésia Ltda	1
Empresa Santo Anjo da Guarda Ltda	1
Empresa União de Transportes Ltda	1
EMTRAN - Empresa de Transportes Macaubense Ltda	1
Expresso Guanabara S/A	1
Expresso Itamaraty Ltda	1
Lopetstur Ltda	1
Planalto Transportes Ltda	1
Real Alagoas de Viação Ltda	1
TRANSCOL - Transporte Coletivo Uberlândia Ltda	1
Transcontinental S/A	1
Transul Transportes Coletivos Ltda	1
Vale do Ouro Transportes Ltda	1
Viação Central Bahia Ltda	1
Viação Cidade do Aço S/A	1
Viação Nacional S/A	1
Viação Novo Horizonte Ltda	1
Viação Ouro Branco S/A	1
Viação Progresso e Turismo S/A	1
Viação Santa Cruz S/A	1
Viação São Cristovão Ltda	1
Viação Transpiauí Ltda	1

b) Empresas Concessionárias

RECLAMADO	QUANTIDADE
Concessionária NOVA DUTRA	5
Concessionária CONCEPA	3
Concessionária CON CER	3
Concessionária CRT	3
Concessionária PONTE	3
Concessionária ALL	2
Concessionária FERROBAN	2
Concessionária ECOSUL	1

c) Outras reclamações

RECLAMADO	QUANTIDADE
Proibição do uso de van e microônibus no transporte interestadual de passageiros	52
Transporte intermunicipal	40
Antecedência para autorização de viagem	23
Falta de concorrência (entorno do DF e linhas para o nordeste)	12
Cobrança de pedágio	8
Transporte de passageiros sem autorização ou permissão	7
Assuntos diversos de competência de outros órgãos	6
Rodovia estadual	5
Rodovia federal não concedida	4
Aumento das passagens interestaduais	2
Contratação de pessoal	2
0800 MT	2
CBTU	1
Site da ANTT	1
Fretamento OSASTUR	1
Não antecipação de vale-pedágio	1
Proibição de carga em determinado tipo de veículo	1
Rodovia sob concessão estadual	1
Transporte de carga não autorizado	1
VISA - Cartões Vale-Pedágio	1

2.10 – ELOGIOS

Os elogios recebidos dos cidadãos referiram-se aos seguintes temas:

Assunto	Quantidade
Site da ANTT na internet	5
Transporte ferroviário em SP	1

2.11 – SUGESTÕES

As sugestões recebidas no decorrer do semestre podem ser agrupadas da seguinte forma:

Assunto	Quantidade
Alteração no site da ANTT	5
Pedágio livre em determinados horários	1
Investimentos no modal ferroviário	1
Alteração em linha interestadual	1
Alteração em procedimento relativo ao transporte internacional de cargas	1
Vale-pedágio	1
Aproveitamento dos fiscais do extinto DNER	1
Alteração em Resolução	1
Assunto de competência de outro órgão	1

PARTE 3 - ATIVIDADES E METAS PARA O ANO DE 2003

3.1 – ATIVIDADES A DESENVOLVER

a) Implantação, por meio do uso da internet e intranet, de formulário próprio para comunicação dos cidadãos, o que permitirá a atualização automática do Banco de Manifestações, hoje manual, possibilitando estatísticas, consultas e relatórios em tempo real.

b) Contratação de serviço “0800” exclusivo da ANTT, eliminando o congestionamento hoje decorrente do compartilhamento do 0800 do MT.

c) Implantação de Central de Atendimento própria, com quatro pontos, a fim de que seja dado acolhimento adequado às chamadas e de que seja adquirida a experiência necessária a futuras ampliações que porventura se façam necessárias.

d) Implantação da página da Ouvidoria no site da ANTT.

e) Coordenação da montagem de páginas de “Perguntas Mais Frequentes” (FAQ) das diversas áreas e dos diversos assuntos afetos à Agência, com o propósito de disponibilizar informações rápidas aos cidadãos.

f) Atuação junto à ASCOM e GEINF para:

- a. facilitar o acesso às páginas FAQ existentes no “site” da ANTT;
- b. simplificar as consultas às linhas das permissionárias de transporte de passageiros, disponíveis no site da ANTT;
- c. disponibilizar a consulta às empresas de fretamento no site da ANTT;

g) Estabelecimento de canal de comunicação permanente com entidades representativas dos usuários e dos prestadores de serviços.

h) Articulação junto ao Sistema de Defesa e Proteção do Consumidor, visando estabelecer procedimentos que permitam o intercâmbio de informações e a orientação correta ao cidadão que tenha recebido serviços inadequados ou ineficientes.

i) Atuação junto à SUPAS e à Diretoria para a regulamentação da prestação de informações ao usuário por parte das transportadoras de passageiros, obrigação esta já prevista no inciso II, do artigo 29, do Decreto nº 2.521/98 e que, com raras exceções, não tem sido observada; isto sobrecarrega a Ouvidoria, que acaba por atuar como SAC das empresas, e impede que a ANTT seja entendida como instância de recurso nos moldes do que ocorre na ANATEL e ANEEL, por exemplo.

j) Contribuição e participação nas audiências e consultas públicas promovidas pela Agência.

3.2 – METAS A ALCANÇAR

a) Raciocinando com a visão de futuro – em que a ANTT deve ser vista como instância de recurso no relacionamento entre o usuário e as concessionárias, permissionárias e autorizatárias – deve-se perseguir a meta de cinco dias como prazo máximo de resposta às consultas formuladas, adequando-se ao que é previsto no artigo 24, da Lei nº 9.784/99. Conforme foi visto no subitem 2.6 deste relatório, o prazo médio de atendimento aos pedidos de informação no decorrer do segundo semestre de 2002 foi de 16,9 dias. Assim, ao longo de 2003, pretende-se reduzir este tempo em, pelo menos, 50%.

b) Evidentemente, as reclamações recebidas, por necessitarem de apuração mais detalhada, não podem ser enquadradas no prazo mencionado na alínea anterior; nestes casos, a meta a alcançar é o prazo máximo de trinta dias para a decisão final da área competente, adaptando-se, desde já, ao que é previsto no artigo 49 e no §1º, do artigo 59, da Lei nº 9.784/99, sendo desejável que, no decorrer de tais apurações, para atendimento a requisições que se façam necessárias, seja observado o prazo de cinco dias, a exemplo do que é previsto no artigo 24 daquela Lei. Conforme apresentado no subitem 2.6, o prazo médio de atendimento às reclamações no decorrer do segundo semestre de 2002 foi de 30,3 dias. Assim, ao longo de 2003 pretende-se alcançar a meta estabelecida.

PARTE 4 – PROPOSIÇÕES

4.1 – AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM PARA EMPRESAS DE FRETAMENTO

A Ouvidoria recebeu diversas reclamações, inclusive de entidades de classe, referentes à antecedência exigida para a obtenção da autorização de viagem, bem como em relação à distância a percorrer para obtê-la.

Trata-se de um procedimento regulatório que, efetivamente, tem causado prejuízos ao mercado. As Agências de Turismo estão sofrendo perdas reais: em um pacote com quarenta lugares, por exemplo, caso tenham sido vendidos somente vinte até o dia da obtenção da autorização, os outros vinte tornam-se inegociáveis.

As gestões efetuadas pela SUPAS junto à Polícia Rodoviária Federal lograram reduzir o prazo de antecipação, mas ele ainda existe. A solução definitiva do problema virá somente com a implantação do sistema de autorização “on line” na página da ANTT na internet.

A Ouvidoria sugere, portanto, que sejam envidados todos os esforços para que este sistema entre em operação dentro do prazo previsto, no mês de março de 2003.

4.2 – VANS E MICROÔNIBUS NO TRANSPORTE INTERESTADUAL

Ao longo do segundo semestre de 2002, foram recebidas 52 manifestações a respeito da utilização de vans e microônibus no transporte interestadual de passageiros. A todas elas foi informado o impedimento legal estabelecido pelo artigo 56 do Decreto nº 2.521/98, combinado com o anexo I, da Lei nº 9.503/97.

O perfil dos reclamantes vai desde os proprietários deste tipo de veículo, passando por associações de classe, chegando até pessoas físicas que demonstram o desejo de realizar fretamentos em pequenos grupos.

Considerando o anseio demonstrado pelo mercado e o caráter eminentemente burocrático do impedimento, a Ouvidoria sugere a realização de estudo técnico sobre o assunto que, se concluir pela inviabilidade técnica, dará consistência ao impedimento regulatório ou, se concluir por sua viabilidade, poderá subsidiar uma proposta de alteração daquele Decreto, atendendo ao mercado e reduzindo, conseqüentemente, as prováveis irregularidades.

4.3 – VALE-PEDÁGIO E PESSOA FÍSICA

Há controvérsia se a pessoa física que, eventualmente, contrate um serviço de transporte de carga – especificamente uma mudança residencial – estaria obrigada a antecipar o vale-pedágio.

Desta forma, esta Ouvidoria sugere que, com a máxima brevidade, seja formalizada documentalmente a interpretação da ANTT.

Para subsidiar a análise, a Ouvidoria apresenta as suas apreensões, caso seja definida a obrigatoriedade em questão.

Começando pelo fato de que raríssimas pessoas físicas têm conhecimento da existência do vale-pedágio, faz-se necessária uma maciça campanha publicitária de esclarecimento.

Os cidadãos que passarem a ter conhecimento da obrigação tentarão adquirir os vales, enfrentando todas as dificuldades que mesmo as pessoas jurídicas componentes do mercado, apesar de sua experiência, vêm se deparando. Provavelmente a imagem da ANTT sofrerá um abalo negativo já que, no entender daquela pessoa física, trata-se de um entrave burocrático sem qualquer razão prática. Para ela, bastaria cobrar o pedágio juntamente com o frete.

O cidadão que não tomar conhecimento da obrigatoriedade dependerá de um alerta do próprio transportador. É razoável supor que muitas vezes tal advertência não ocorrerá. Esta conjectura decorre do fato de, ocorrendo o descumprimento, o artigo 8º, da Lei nº 10.209/01 prever que, sem prejuízo da

multa administrativa, “o embarcador será obrigado a indenizar o transportador em quantia equivalente a duas vezes o valor do frete”.

4.4 – SERVIÇOS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Da análise das manifestações recebidas, é possível depreender que a grande maioria dos usuários não tem a exata noção do que compõe os diversos tipos de serviço, bem como quais seriam os serviços diferenciados oferecidos nas várias linhas de transporte de passageiros.

O que é uma linha base, um prolongamento, uma alteração parcial, uma viagem residual ou, ainda, uma viagem direta? O ar condicionado deveria ou não estar funcionando? A televisão quebrada fez com que o serviço ficasse aquém do que foi contratado? O fornecimento de água fazia, ou não, parte do serviço? São dúvidas recorrentes, que não têm uma pronta resposta.

Diante disso, a Ouvidoria sugere editar Resolução que defina e padronize os componentes mínimos dos serviços existentes ou, na impossibilidade de assim proceder, disponibilizar tais informações na página da internet para cada uma das linhas.

4.5 – FISCALIZAÇÃO DE EMPRESA PERMISSIONÁRIA

Nas manifestações recebidas no semestre, destaca-se a Viação Anapolina, com 31 reclamações. Considerando que todas estas ocorrências disseram respeito às linhas semi-urbanas, trata-se de um público alvo da ordem de 17,8 milhões de pessoas ao ano¹. Poder-se-ia concluir que é um número inexpressivo, diante do universo de atendimento.

Por outro lado, levando em conta as linhas semi-urbanas, na mesma região, das empresas Tagatur e Rápido Planaltina, constata-se um público alvo de aproximadamente 17,2 milhões de usuários ao ano². Neste ponto, chama a atenção o seguinte aspecto: para universos e condições de

¹ Anuário Estatístico ABRATI

² Idem

atendimento muito similares, enquanto a Viação Anapolina recebeu 31 reclamações, as duas outras empresas somadas receberam 9, ou seja, menos do que um terço, este sim, um fato significativo dentro dos dados disponíveis.

Desta forma, a Ouvidoria sugere a intensificação da fiscalização das linhas semi-urbanas desta empresa, de modo a obter a melhoria na qualidade do serviço prestado e que isto seja feito, preferencialmente, ainda no primeiro semestre, antes do reajuste de tarifas previsto para o mês de julho; tal ação poderia contribuir para minimizar a possibilidade de ocorrência dos desagradáveis fatos registrados em julho de 2002.