

RELATÓRIO DE RESULTADOS
DA OUVIDORIA



2018

AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor Geral

Mario Rodrigues Junior

Diretoria Colegiada

Mario Rodrigues Junior

Sérgio de Assis Lobo

Marcelo Vinaud Prado

Elisabete Alves da Silva Braga

Weber Ciloni

Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

George Heber P. F. M. Lopes

Manoela Carvalho Barbosa

Paulo César Ângelo de Sousa

Rafaela Paiva Brandão

Nara Kohlsdorf

Patrícia de Jesus Melo

Rosimeire de Souza Pinho

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

Sumário

Lista de Gráficos	III
Lista de Tabelas	IV
Apresentação	5
O contexto socioeconômico e o setor de transportes terrestres no Brasil e no mundo.....	6
A Ouvidoria e a Sociedade	7
O Atendimento em Linhas Gerais	8
Meios de Comunicação Utilizados	9
Tipos de Manifestação	11
Desempenho da Central de Atendimento	12
A Ouvidoria e os Servidores da ANTT.....	14
A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT.....	16
A Ouvidoria e os Processos de Participação Social	18
A Ouvidoria e a Lei de Acesso a Informação (LAI).....	29
A ANTT e os serviços regulados.....	31
Considerações Finais	44

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico das Manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT.....	8
Gráfico 2: Meios de Comunicação mais utilizados em 2018.....	10
Gráfico 3: Histórico dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT.....	12
Gráfico 4: Tempo Médio de Atendimento das manifestações recebidas (comparativo 2017/2018).....	13
Gráfico 5: Tempo médio de espera para o atendimento.....	13
Gráfico 6: Histórico das Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna.....	15
Gráfico 7: Distribuição dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria Interna em 2018	16
Gráfico 8: Distribuição das consultas relacionadas à Lei de Acesso à Informação recebidas em 2018 por mês.....	29
Gráfico 9: Histórico do Quantitativo de manifestações recebidas pela ANTT com base na LAI nos últimos 6 anos	30

Lista de Tabelas

Tabela 1: Histórico comparativo de uso dos canais de comunicação.....	10
Tabela 2: Histórico dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria da ANTT	11
Tabela 3: Índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2018 ..	14
Tabela 4: Distribuição das Manifestações da Ouvidoria Interna por tipo	16
Tabela 5: Número de consultas e respectivo percentual recebidas por Unidade Organizacional da ANTT em 2018.....	17
Tabela 6: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Fiscalização (COFIS) .	17
Tabela 7: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária (COINF)	18
Tabela 8: Distribuição da Quantidade de manifestações recebidas nas Tomadas de Subsidio, Audiências e Consultas Públicas, por assunto.....	18
Tabela 9: Número de manifestações recebidas em cada Audiência e Consulta Pública realizada em 2018.....	19
Tabela 10: Quantidade de Manifestações recebidas nas Tomadas de Subsidio realizadas em 2018.....	23
Tabela 11: Reuniões Participativas realizadas em 2018	27

Apresentação

O direito à participação na tradição anglo-americana em que o Brasil se insere possui duas dimensões: o direito a uma escuta justa (*“right to a fair hearing”*), e o direito à participação/direito de ser consultado (*“right to a consultation”*). O Brasil dispõe de meios de participação institucionalizados voltados à consolidação da segunda vertente há muito tempo, mas apenas em 2014 foram consolidados e organizados por meio do Decreto nº 8.243/2014.

Dentre as instâncias e mecanismos de participação social dispostos na novel legislação encontram-se as Ouvidorias Públicas, conceituadas como instâncias *“...de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”*.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, criada pela Lei nº 10.233, de 21 de junho de 2001, tem como Missão *Estratégica “Assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de Transporte Terrestre”*. Isso significa que, para atingir a sua missão, é fundamental que a Agência institucionalize canais de comunicação para com a sociedade, como é o caso da Ouvidoria.

Em consonância com a missão institucional supramencionada, as competências da Ouvidoria da ANTT estabelecidas na Resolução nº 5.810, de 03 de maio de 2018, buscam promover a interligação entre toda sociedade (inclusive os servidores da ANTT) e os setores da Agência, de modo a fornecer subsídios para a atuação da Agência, melhoria dos serviços oferecidos pelas empresas reguladas, e fortalecer os agentes sociais quanto ao exercício do controle social.

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

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

Esta publicação tem o objetivo de informar e registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2018, conforme previsão estabelecida no inciso VI do art. 30 da Resolução nº 5.810/2018. Os procedimentos adotados neste e nos anos antecedentes buscam um refinamento na classificação de alguns assuntos, de modo que a percepção, pela sociedade, quanto à prestação de cada serviço afeto à competência desta Agência possa ser utilizada como subsídio para os processos de planejamento, estudos de análise de impacto *ex ante*, monitoramento e demais ações regulatórias.

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

Uma adequada matriz de transportes é premissa para o progresso em duas dimensões: infraestrutura e operações (CHOPRA, 2006)¹. Segundo estudo realizado pela Fundação Dom Cabral (FDC), em 2017 o custo da logística no Brasil representava 12,37% do Produto Interno Bruto, gerando grande impacto na competitividade do mercado brasileiro (em 2015 esse custo correspondia a 11,73%, resultando em um incremento da ordem de 0,64% entre 2015 e 2017). A atividade logística que mais gera custos no Brasil é o transporte, especialmente o rodoviário, seguindo da estocagem e armazenagem (MARINS, 2016)².

O transporte de passageiros, por sua vez, não apenas garante Direito Fundamental instituído pelo inciso XV do art. 5º da Constituição Federal de 1988, como também se relaciona ao desenvolvimento econômico e aumento da competitividade quando possibilita acessibilidade e mobilidade entre pessoas, aumentando consumo e participação no comércio.

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

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

¹ CHOPRA, S., MEINDL, P. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia, Planejamento e Operação. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

² MARINS, E. E. Otimização dos Custos Logísticos de Transporte. Estudo de Caso. Rio de Janeiro, 2016. 50 p. [Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração]. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

No novo modelo, a prestação regular de serviços de transporte terrestre coletivo interestadual e internacional de passageiros desvinculados da exploração da infraestrutura passou a ser delegado por meio de autorização, e não mais de permissão, como dantes. Isso significa, conforme dados da ANTT têm apontado³, um aumento do número de empresas de transporte rodoviário cadastradas, bem como o aumento das linhas, acompanhados de certa desregulação visto que o mercado possivelmente passará a se autorregular devido ao aumento da competição. A implementação final desse modelo, com abertura do mercado, está prevista para o ano de 2019, o que significa que o monitoramento dos dados da Ouvidoria torna-se ainda mais fundamental para garantir a qualidade dos serviços oferecidos.

Considerando que o Brasil é um País de dimensões continentais, avaliar a matriz de transportes terrestres se torna ainda mais desafiador, do que se depreende os dados advindos canais de comunicação são importantes subsídios em todo o ciclo regulatório, bem como aprimoram a transparência da gestão.

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

Assim, os dados aqui apresentados auxiliam na compreensão das demandas, expectativas e possibilidades regulatórias (entendendo-se a regulação atinente a todo o ciclo, desde a formulação até a fiscalização) concernentes às competências supramencionadas.

A Ouvidoria e a Sociedade

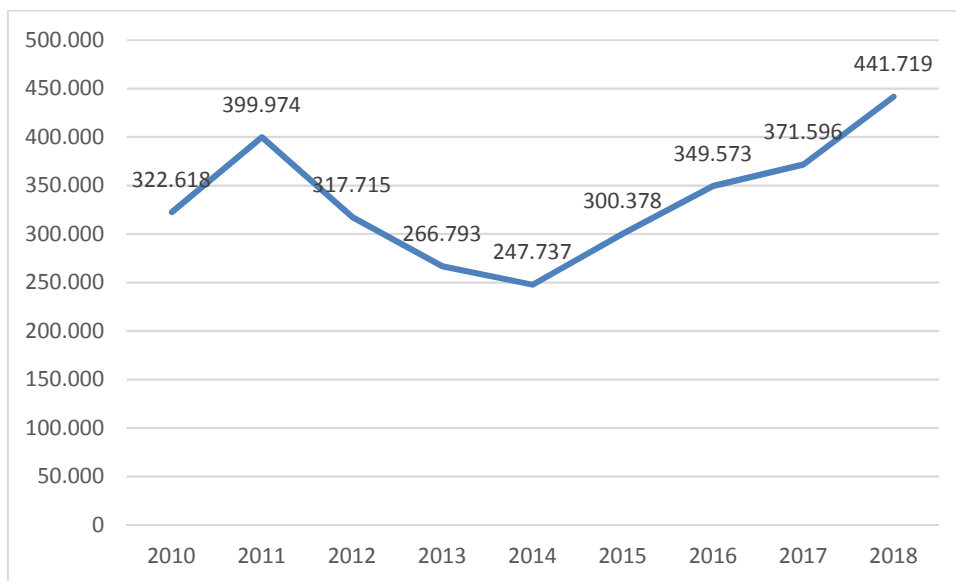
A Ouvidoria, enquanto mecanismo de gestão e participação social, possui dois fluxos: o fluxo externo compreende o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão; já o fluxo interno refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento,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

³BRASIL/ANTT. Relatório Anual 2017. Disponível em: http://www.antt.gov.br/backend/galeria/arquivos/Relatorio_Anual_ANTT_2017.pdf. Acesso em fev/2018.

O Atendimento em Linhas Gerais

O gráfico 1 abaixo apresenta o histórico das manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT ao longo dos últimos 9 anos.

Gráfico 1: Histórico das Manifestações efetivadas na Ouvidoria da ANTT



Em 2018, a Ouvidoria realizou 889.439 atendimentos; deste montante, foram desconsideradas as ocorrências como “Trote”, “Engano” e “Perda da Ligação”, resultando em 441.719 manifestações efetivadas.

A linha histórica acima demonstra um aumento considerável nos últimos 4 anos, o que indica que a ouvidoria vem sendo legitimada pela sociedade como canal de atendimento ao usuário dos serviços delegados e da própria Agência.

Com base nestas análises, e comparando com os históricos anteriores, a Ouvidoria da ANTT busca mecanismos para aprimorar a qualidade de seus serviços e efetividade na atuação das suas atribuições junto ao cidadão, possibilitando o pleno exercício da cidadania pela sociedade sobre as atividades desempenhadas pela ANTT.

Meios de Comunicação Utilizados

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

Canais de atendimento

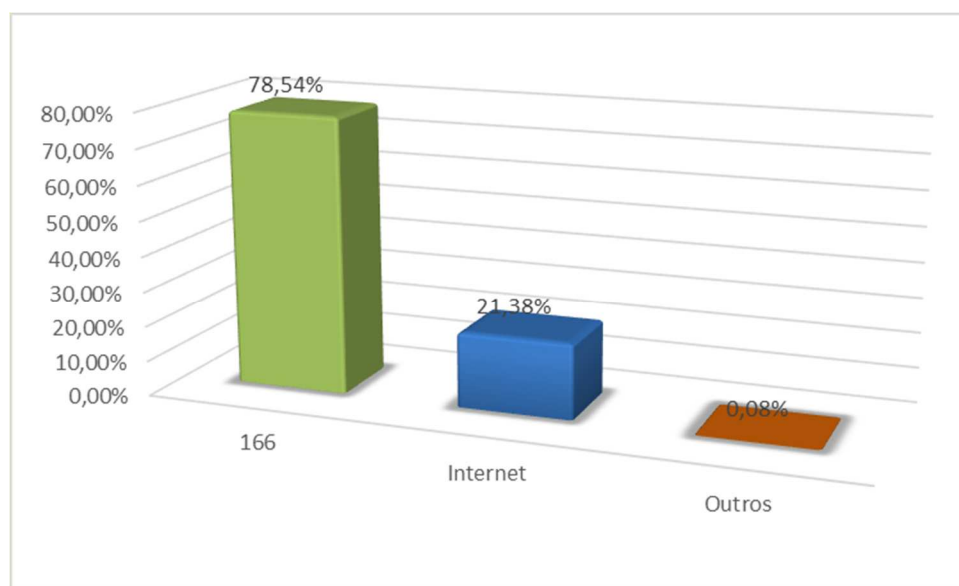


No ano de 2018, a Ouvidoria teve um aumento nas manifestações encaminhadas pelos usuários na ordem de 15,8% em relação ao ano anterior, o que significa que a Unidade Organizacional vem sendo legitimada pela sociedade como importante canal de comunicação com a ANTT.

Entre os diversos canais de interação com a sociedade, o 166 permanece se destacando como o principal meio de comunicação utilizado pelo usuário, posto que 78,5% das manifestações foram recebidas por meio deste canal.

O Gráfico 2 abaixo apresenta em termos percentuais os canais mais utilizados:

Gráfico 2: Meios de Comunicação mais utilizados em 2018



Percebe-se, na Tabela 1 abaixo, uma tendência crescente em quase todos os canais de comunicação, exceto o uso de carta, que no último ano acusou decréscimo na ordem de 50%. Embora em termos absolutos os números ainda não sejam os mais altos, o “Fale Conosco” apresentou o maior aumento percentual (23%), seguido do e-mail (20%), do atendimento presencial (18%) e, por último, o Chat (6%).

Tabela 1: Histórico comparativo de uso dos canais de comunicação

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2015	2016	2017	2018
166		238.876	283.876	293.256	346.944*
INTERNET	FALE CONOSCO	11.534	10.533	11.131	14.464
	E-MAIL	30.927	40.645	46.255	58.028
	CHAT	18.684	14.076	20.527	21.946
CARTA		170	260	255	127
ATENDIMENTO PRESENCIAL		187	168	172	210
TOTAL		300.378	349.573	371.596	441.719

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

Tipos de Manifestação

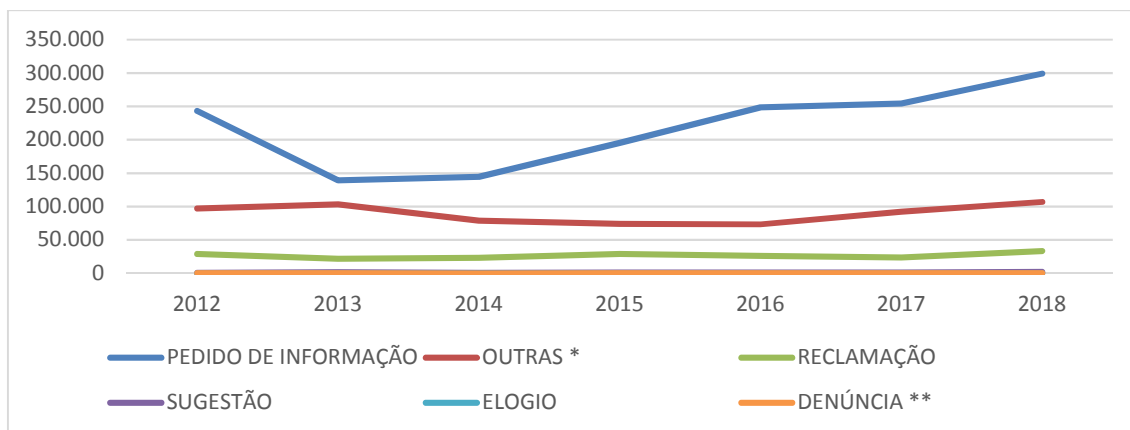
A Tabela 2 abaixo apresenta a distribuição das manifestações conforme o tipo (pedido de informação, outras, reclamação, sugestão, elogio e denúncia). A categoria “outras” se refere a demandas que não se enquadram nos demais tipos de manifestações. “Denúncia”, por sua vez, são as queixas sobre condutas de servidores da Agência. Todos os tipos de manifestação aumentaram proporcionalmente, com exceção de denúncia, que diminuiu.

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

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

O Gráfico 3 abaixo possibilita melhor visualização da distribuição dos tipos de manifestação nos últimos sete anos, apresentando um aumento não apenas da quantidade total de manifestações, como uma tendência de aumento no pedido de informações. Denúncias e reclamações praticamente mantiveram a tendência de aumento proporcionalmente menor do que o aumento das manifestações. Essa análise se torna essencialmente importante para considerar a relevância de desenvolver estratégias de melhor comunicação da regulação realizada, posto que sugere dificuldade no entendimento do regramento desenvolvido pela Agência.

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



Desempenho da Central de Atendimento

O tempo médio de atendimento por meio da Central de Atendimento está aumentando gradativamente ao longo dos anos. Em 2014 foi registrado um tempo médio de 1m:28s, em 2015, 1m:36s e em 2016 atingiu um tempo médio de 1m:56s. No ano de 2017 ocorreu novo aumento, atingindo 2m:13s e em 2018, o Tempo Médio de Atendimento registrou uma média de 2m:29s.

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

Em 2018, observa-se pelo Gráfico 4 abaixo comportamento semelhante a 2017, com picos e vales coincidentes, à exceção dos meses de junho e dezembro. Junho, em especial, chama a atenção com o Tempo Médio de Atendimento alcançando o índice de 3m:26s. A atipicidade dos dois meses, em especial de junho, pode ser explicada pela publicação da Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas, por meio da Resolução nº 5.820, de 30 de maio de 2018, bem como sua atualização, por meio da Resolução nº 5.835, de 20 de novembro de 2018.

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

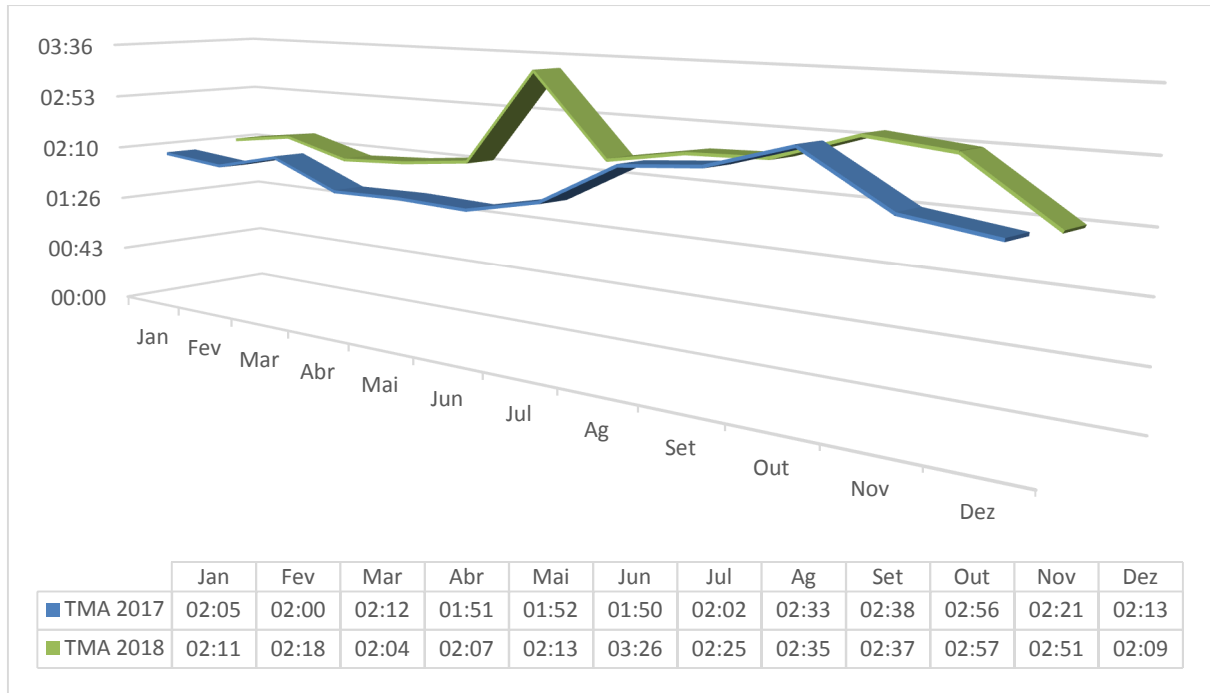
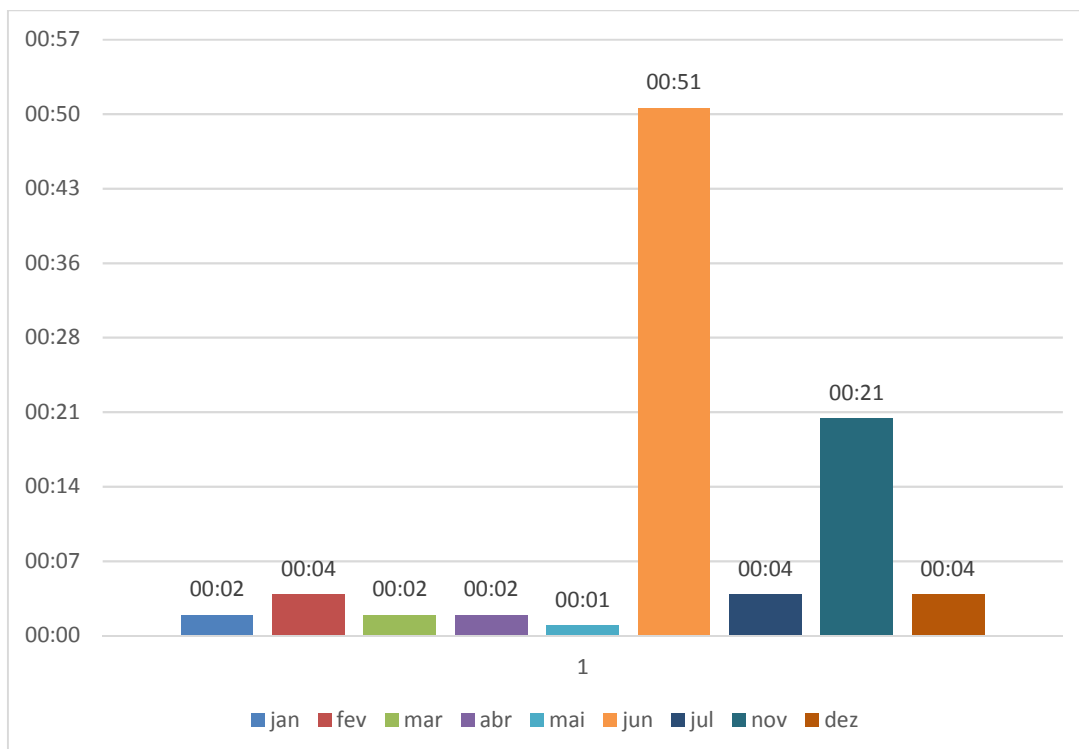


Gráfico 5: Tempo médio de espera para o atendimento



Ao observar o gráfico acima, verifica-se que a duração máxima de espera ocorreu no mês de junho, com a média de 51 (cinquenta e um) segundos, ultrapassando o tempo estipulado. Conforme supramencionado, o mês de junho foi atípico devido à publicação da Resolução nº 5.820, de 30 de maio de 2018, que estabeleceu a metodologia e publicou a tabela com preços mínimos vinculantes, referentes ao quilômetro rodado na realização de fretes, por eixo carregado, instituído pela Política de Preços Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas.

O impacto dessa Resolução se estendeu ainda pelos meses de agosto a setembro e, em outubro novamente a revisão da dos Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas, publicada em novembro, gerou novo pico no tempo de espera do atendimento ocasionado pelo número de demandas voltadas a essa temática.

Em busca da melhoria dos serviços e a qualidade no atendimento, a Ouvidoria da ANTT tem como objetivo prestar um bom atendimento à toda sociedade, estipulando o prazo de 10 (dez) segundos como o tempo máximo de espera para o atendimento. Esse tempo é sempre um desafio a ser cumprido mesmo diante do aumento no número de chamadas/ligações. A tabela 3 abaixo apresenta o índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2018.

Tabela 3: Índice de nível de serviço alcançado ao longo dos meses do ano de 2018

Mês	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
%	95,5	91,1	95,8	96,1	96,8	58,7	92,1	81,5	80,2	67,2	72,8	90,0

Outrossim, de forma geral percebe-se que, para o usuário, pode-se dizer que há uma sensação de pronto atendimento, pois alcançamos um índice elevado de chamadas atendidas dentro da meta estabelecida, qual seja, 10 (dez) segundos. Com exceção de junho, outubro e novembro, os meses apresentam o índice de nível de serviço sempre acima de 90%. Isto demonstra a necessidade de maior alinhamento e inserção da Ouvidoria como área estratégica da Agência, pois é importante o acompanhamento das ações regulatórias de maior impacto de modo a realizar um planejamento de riscos e preparar o *call center* para melhor atender ao usuário.

A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

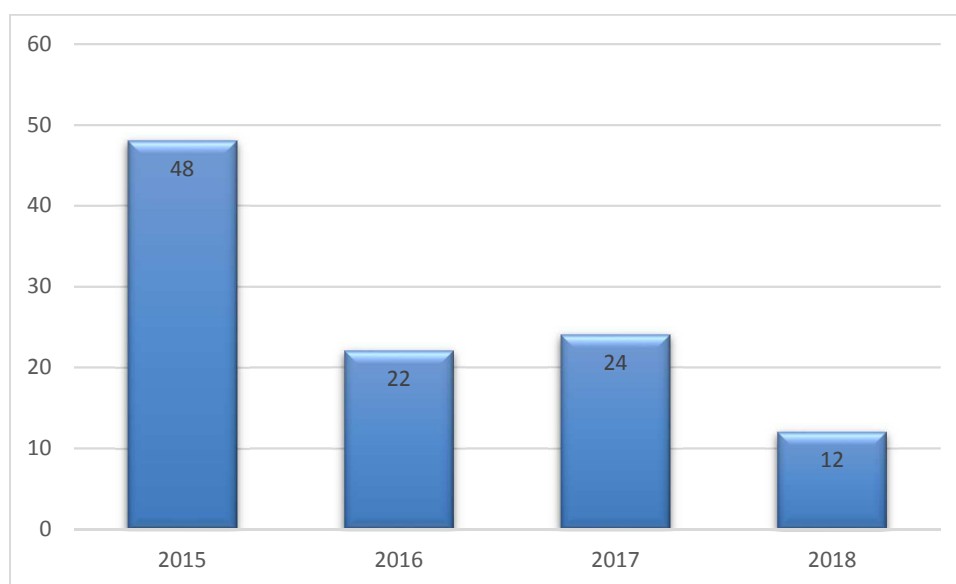
A Ouvidoria interna é uma importante ferramenta de suporte à gestão de pessoas de qualquer organização, pois é um canal por meio do qual os colaboradores da instituição expressam suas demandas e expectativas, possibilitando subsídios para a construção de um ambiente propício ao trabalho e ao desenvolvimento intelectual.

Assim, por meio deste canal os servidores e colaboradores registram suas demandas, as quais devem ser tratadas da mesma forma que as demandas sociais. Entretanto, ressalte-se 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”**.

Entretanto, as demandas recebidas por meio deste canal são de suma importância para a Gestão da ANTT, pois fornece subsídios para buscar melhorias voltadas aos processos de trabalho, qualidade de vida dos agentes públicos, dentre outros.

No ano de 2018 foram recebidas apenas 12 manifestações por meio deste canal (quase metade do número de manifestações recebidas nos anos anteriores).

Gráfico 6: Histórico das Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna



As Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna são classificadas conforme o tipo de manifestação: pedido de informação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio e Outras. Em 2018, a distribuição das manifestações conforme o tipo se encontra no Gráfico 7 abaixo:

Gráfico 7: Distribuição dos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria Interna em 2018

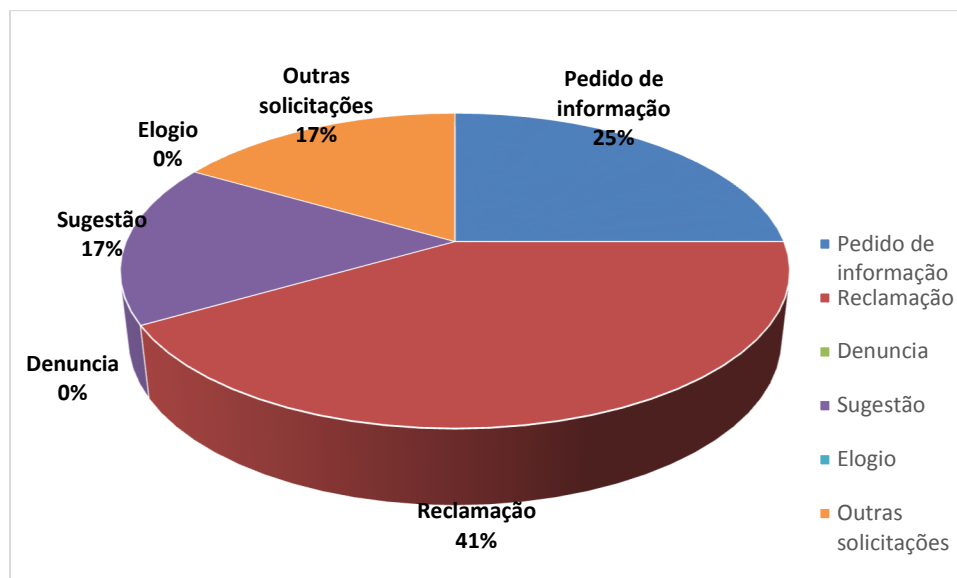


Tabela 4: Distribuição das Manifestações da Ouvidoria Interna por tipo

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	3	25%
Reclamação	5	41%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	2	17%
Elogio	0	0,00%
Outras Solicitações	2	17%
Total	12	100,00%

A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

A Estrutura Organizacional da ANTT sofreu nova alteração por força da publicação da Resolução nº 5.810, de 03 de maio de 2018, do que resultou na necessidade de reorganização da estrutura utilizada para cadastro das manifestações recebidas.

Assim, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em estrutura e subestrutura. Na primeira, temos as Unidades Organizacionais macro (Ouvidoria, Supas, Suroc, Sufer, Sufis, Sudeg, Suinf, Sureg, Suexe, Gab e PRG). Na subestrutura constam as unidades organizacionais vinculadas (por exemplo, Ascom, Aspar são vinculadas ao GAB; as gerências são vinculadas às Superintendências; etc.)

Abaixo, segue o demonstrativo das Unidades Organizacionais da ANTT que mais receberam solicitação de consulta de usuários do serviço de transporte terrestres.

Tabela 5: Número de consultas e respectivo percentual recebidas por Unidade Organizacional da ANTT em 2018

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
OUVIDORIA	356.842	80,7%
SUPAS	10.389	2,3%
SUROC	13.694	3,1%
SUFER	630	0,15%
SUFIS	51.292	11%
SUDEG	271	0,1%
SUINF	631	0,15%
SUREG	14	0,3%
SUEXE	5	0,3%
GAB	65	0,3%
SUTEC	3003	0,6%
PRG	2825	0,6%
Outras	2058	0,4%

Saliente-se que as manifestações encaminhadas à Corregedoria se referem a denúncias contra servidores e estão tratadas na Sessão afeta à Ouvidoria Interna.

Tabela 6: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Fiscalização (COFIS)

*COFIS (COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO)			
URCN	4535	URRJ	1811
URSP	5385	URCE	593
URPE	1189	URBA	1576
URMG	3220	URMA	1350
URRS	753	URSC	785

Tabela 7: Quantidade de Manifestações recebidas por Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária (COINF)

**COINF (Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária)					
URSP	URMG	URRS	URRJ	URSC	URBA
384	671	109	631	113	105

A Ouvidoria e os Processos de Participação Social

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

A Tabela 8 apresenta a distribuição das manifestações protocoladas na Ouvidoria da ANTT em função dos Processos de Participação Social realizados em 2018, conforme assunto.

Tabela 8: Distribuição da Quantidade de manifestações recebidas nas Tomadas de Subsídio, Audiências e Consultas Públicas, por assunto

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS, TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS EM 2018		
ASSUNTO	QUANTIDADE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE ROD. DE PASSAGEIROS	6	101
TRANSPORTE ROD. DE CARGAS	8	383
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	16	264
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	5	408
ADMINISTRATIVO	5	34
TOTAL	40	1190

As reuniões participativas, por se constituírem em sua maioria em Processos de Participação e Controle Social utilizados para debater pontos específicos durante o processo de estudos com alguns atores, não apresentam contribuições por escrito protocoladas em caixas de correio monitoradas pela Ouvidoria. Entretanto, é importante informar que foram realizadas 6 reuniões participativas ao longo de 2018, sendo 1 sobre o Transporte Rodoviário de Cargas, 3 sobre Concessões Rodoviárias e 2 sobre assuntos administrativos.

Considerando que em 2017 foram realizados 22 Processos de Participação Social com protocolo na Ouvidoria (contando Tomadas de Subsidio, Audiências e Consultas Públicas), com um total de 805 contribuições, percebe-se um aumento considerável tanto nos processos realizados pela Agência, quanto nas contribuições enviadas. Saliente-se, outrossim, que a partir de dezembro de 2018, a ANTT adotou um novo sistema de Participação social (*Participantt*), que recebe as contribuições diretamente e se encontra sob a gestão da Superintendência de Governança Regulatória.⁴

A Tabela 9 abaixo registra o número total de manifestações recebidas nas Audiências e Consultas Públicas, cujo recebimento da manifestação é obrigatoriamente protocolado pela Ouvidoria.

Tabela 9: Número de manifestações recebidas em cada Audiência e Consulta Pública realizada em 2018

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 016/2017 Período de participação: 05/01/2018 até 20/02/2018	Audiência Pública para obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de Resolução que institui o Documento Eletrônico de Transporte (DT-e) como instrumento para caracterização da operação de transporte rodoviário de cargas.	1
Audiência Pública nº 001/2018 Período de participação: 05/01/2018 até 05/02/2018	Audiência Pública para tornar pública e colher sugestões, proposta de Resolução que estabelecerá os procedimentos para implementação da Medida Provisória nº 800, de 18 de setembro de 2017 e Portaria nº 945, de 16 de novembro de 2017, no âmbito da ANTT, com abertura de período para recebimento de contribuições por escrito de 5 de	0

⁴ <https://participantt.antt.gov.br/Site/AudienciaPublica/ConsultarAvisoAudienciaPublica.aspx>

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
	janeiro de 2018 a 05 de fevereiro de 2018.	
Audiência Pública nº 002/2018 Período de participação: 29/01/2018 até 14/03/2018	Submete à Audiência Pública proposta de Resolução que estabelece proposta de resolução para substituir a atual Resolução nº 1.474/2006, com abertura de período para recebimento de contribuições por escrito de 29 de janeiro de 2018 a 14 de março de 2018.	10
Audiência Pública nº 003/2018 Período de participação: 29/03/2018 até 18/04/2018	Audiência Pública para colher subsídios ao aprimoramento da proposta de Resolução que dispõe sobre a Revisão da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010 – Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).	4
Audiência Pública nº 004/2018 Período de participação: 04/05/2018 até 18/06/2018	Trata dos critérios de solução de controvérsias nos setores ferroviário e de infraestrutura rodoviária da Administração Pública Federal sob regulação da ANTT.	37
Audiência Pública nº 005/2018 Período de participação: 30/05/2018 até 16/07/2018	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT sobre a proposta de Resolução que dispõe sobre a comprovação dos certificados de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial das empresas que prestam serviço de transporte coletivo interestadual semiurbano de passageiros.	1
Audiência Pública nº 006/2018 Período de participação: 10/07/2018 até 10/09/2018	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de desenvolvimento de resolução que regulamenta a penalidade de perdimento de veículo relativo à reincidência de infração de execução de transporte rodoviário de passageiros não autorizado.	10
Audiência Pública nº 007/2018	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de	37

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Período de participação: 10/07/2018 até 10/09/2018	desenvolvimento de resolução que disciplina a apuração de infrações à legislação do transporte rodoviário de passageiros regular.	
Audiência Pública nº 008/2018 Período de participação: 09/08/2018 até 24/09/2018	Audiência Pública, com o objetivo de tornar público e colher contribuições sobre os estudos técnicos acerca da prorrogação do prazo de vigência contratual da Concessionária Estrada de Ferro Vitória a Minas – EFVM	157
Audiência Pública nº 009/2018 Período de participação de: 09/08/2018 até 24/08/2018	Audiência Pública que tem o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento dos estudos para a prorrogação do prazo de vigência contratual da concessionária Estrada de Ferro Carajás – EFC.	99
Audiência Pública nº 010/2018 Período de participação: 29/08/2018 até 15/10/2018	Audiência Pública com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Técnicos que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a subconcessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre os municípios de Ilhéus e Caetité, no Estado da Bahia, projeto integrante do Programa de Parcerias de Investimentos do Governo Federal	150
Audiência Pública nº 011/2018 Período de participação: 11/09/2018 até 25/10/2018	Audiência Pública com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar a ser expedido pela ANTT sobre a inspeção técnica de veículos utilizados na prestação de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros	14
Audiência Pública nº 012/2018 Período de participação: 10/09/2018 até 10/10/2018	Audiência Pública com o objetivo de colher subsídios, com vistas à implementação das medidas administrativas, coercitivas e punitivas necessárias ao fiel cumprimento da Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas.	138

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<p>Audiência Pública nº 013/2018 Período de participação: 21/09/2018 até 28/12/2018</p>	<p>Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da BR-101/SC, no trecho entre Paulo Lopes/SC (km 244+680) e São João do Sul/SC, divisa com o estado do RS (km 465+100).</p>	55
<p>Audiência Pública nº 014/2018 Período de participação: 24/10/2018 até 07/12/2018</p>	<p>Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à proposta de Resolução que estabelece os procedimentos a serem seguidos pelas concessionárias de Rodovias Federais para apresentação dos projetos e Planejamentos Anuais dos investimentos previstos nos Programas de Exploração das Rodovias Federais, assim como de novos investimentos fixando diretrizes para o início e conclusão de obras e serviços nos Sistemas Rodoviários federais concedidos.</p>	2
<p>Audiência Pública nº 015/2018 Período de participação: 26/11/2018 até 10/01/2019</p>	<p>Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo colher sugestões para revisão da Resolução ANTT nº 3.665, de 4 de maio de 2011, que atualiza o Regulamento para o Transporte Rodoviário de Produtos Perigosos.</p>	53
<p>Audiência Pública nº 016/2018 Período de participação: 10/12/2018 até 23/01/2019</p>	<p>Audiência Pública com o objetivo de colher sugestões sobre proposta de Resolução que tem por objetivo aprovar nova metodologia de cálculo tarifário para os Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Coletivo Interestadual Semiurbano de Passageiros, bem como aprovar a revisão tarifária dos serviços regidos pelo Contrato de Permissão ANTT nº 001/2015.</p>	06

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Consulta Pública nº 003/2017 Período de participação: 04/12/2017 até 01/02/2018	Consulta Pública sobre o Parcelamento de Débitos não inscritos em Dívida Ativa, oriundos de multas aplicadas pela ANTT em razão do exercício do seu poder de polícia. Revisão da Resolução nº 3.561, de 12 de agosto de 2010.	0
Consulta Pública nº 001/2018 Período de participação: 19/11/2018 até 07/01/2019	Consulta Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à proposta de normatização para padronização, implementação e operação de Sistema Semiautomático de Arrecadação de Pedágio em rodovias federais concedidas sob regulação da ANTT.	62
Consulta Pública nº 002/2018 Período de participação: 03/12/2018 até 18/01/2019	Consulta Pública com o objetivo de tornar pública a minuta de Resolução que regulamenta a atuação dos Conselhos de Usuários e a fiscalização por Comissão Tripartite, no âmbito da ANTT.	7

A Tabela 10 abaixo apresenta a quantidade de Manifestações protocoladas nas Tomadas de Subsídio realizadas em 2018 pela ANTT. Saliente-se que, conforme Resolução nº 5.624/2017, as Tomadas de Subsídio podem ser abertas para o público geral ou, a critério da Unidade Organizacional condutora do Processo, restritas a convidados.

Tabela 10: Quantidade de Manifestações recebidas nas Tomadas de Subsídio realizadas em 2018

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídios nº 006/2017 Período de participação: 02/01/2018 até 19/02/2018	Tomada de Subsídio que tem o objetivo de colher dados e informações para o estudo de custos regulatório relacionados ao Transporte Rodoviário Internacional de Cargas	1
Tomada de Subsídios nº 001/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da	0

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	concessionária Autopista Fernão Dias S/A.	
Tomada de Subsídios nº 002/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Autopista Fluminense S/A.	0
Tomada de Subsídios nº 003/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Autopista Litoral Sul S/A.	3
Tomada de Subsídios nº 004/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Autopista Régis Bittencourt S/A.	3
Tomada de Subsídios nº 005/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Autopista Planalto Sul S/A.	54
Tomada de Subsídios nº 006/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Rodovia do Aço S/A.	1
Tomada de Subsídios nº 007/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018	Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária Rodovia Transbrasiliana S/A.	31

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<p>Tomada de Subsídios nº 008/2018 Período de participação: 07/03/2018 até 08/04/2018</p>	<p>Tomada de Subsídios que tem o objetivo de obter contribuições ao processo de Revisão Quinquenal da concessionária ECO101 S/A.</p>	<p>0</p>
<p>Tomada de Subsídios nº 009/2018 Período de participação: 20/06/2018 até 03/08/2018</p>	<p>Tomada de Subsídio, com o objetivo colher contribuições para aprimoramento da metodologia e respectivos parâmetros utilizados na elaboração da tabela de frete com os preços mínimos referentes ao quilômetro rodado, por eixo carregado, de que trata a Medida Provisória nº 832/2018, que instituiu a Política de Preços Mínimos de Frete.</p>	<p>148</p>
<p>Tomada de Subsídios nº 010/2018 Período de participação: 14/08/2018 até 14/09/2018</p>	<p>Tomada de Subsídios com o objetivo de colher contribuições acerca da metodologia que está sendo desenvolvida pela Agência para avaliar os casos de inviabilidade operacional e para delegar os serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros.</p>	<p>33</p>
<p>Tomada de Subsídios nº 011/2018 Período de participação: 10/09/2018 até 26/10/2018</p>	<p>Tomada de Subsídio com o objetivo obter informações acerca dos potenciais usuários do Ramal de Desembargador Drummond (ou "Ramal de Piçarrão"), pertencente à concessão da Estrada de Ferro Vitória a Minas - EFVM e localizado no município de Nova Era - MG, com vistas a embasar análise técnica do pedido de desativação definitiva e desvinculação do referido ramal ferroviário feito pela EFVM.</p>	<p>0</p>
<p>Tomada de Subsídios nº 012/2018 Período de participação: 13/09/2018 até 11/11/2018</p>	<p>Tomada de Subsídio, com o objetivo de obter contribuições e informações para construção da Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2019/2020</p>	<p>0</p>
<p>Tomada de Subsídios nº 013/2018 Período de participação:</p>	<p>Tomada de Subsídio referente ao tema "Regulamento dos serviços associados ao transporte ferroviário de cargas: indicadores".</p>	<p>2</p>

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
01/10/2018 até 02/11/2018		
Tomada de Subsídios nº 014/2018 Período de participação de: 03/10/2018 até 19/10/2018	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições por escrito para discussão do tema: "Alteração da Resolução nº 3.576, de 02 de setembro de 2010".	3
Tomada de Subsídios nº 015/2018 Período de participação de: 20/11/2018 até 20/12/2018	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições por escrito sobre a priorização das bases de dados a serem abertas no Plano de Dados Abertos da ANTT.	8
Tomada de Subsídios nº 016/2018 Período de participação de: 10/12/2018 até 11/01/2019	Tomada de Subsídios com o objetivo de obter sugestões sobre proposta de criação de seguro para ressarcimento dos serviços públicos de saúde dos Municípios limieiros às rodovias federais concedidas sob regulação da ANTT.	10
Tomada de Subsídios nº 017/2018 Período de participação de: 17/12/2018 até 01/02/2019	Tomada de Subsídios com o objetivo de obter contribuições acerca do projeto "Revisão das Resoluções ANTT nº 2.309, de 26 de setembro de 2007, e nº 2.310, de 26 de setembro de 2007 - análise de transferência de concessão e/ou controle em concessionárias ferroviárias e rodoviárias, respectivamente".	03
Tomada de Subsídios nº 018/2018 Período de participação de: 10/12/2018 até 10/02/2019	Possibilitar o encaminhamento de contribuições por escrito pela sociedade sobre os resultados e sugestões apontadas pelo Grupo de Trabalho ITV 01/2018, conduzido pela Empresa de Planejamento e Logística – EPL, que teve como objetivo a elaboração de estudos sobre a modelagem de um programa de inspeção técnica veicular na frota dos veículos cadastrados no Registro Nacional de Transportadores Rodoviário de Cargas – RNTRC.	17
Tomada de Subsídios nº 019/2018	Tomada de Subsídio, com o objetivo colher contribuições para	15

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Período de participação de: 13/12/2018 até 13/01/2019	regulamentação do documento referente ao contrato de frete, como consta no art. 7º da Lei 13.703. de 08 de agosto de 2018.	

A Tabela 11 abaixo apresenta as reuniões participativas realizadas em 2018. Entretanto, considerando o caráter eminentemente presencial e técnico, do que decorre que sua realização é normalmente restrita a convidados, não existem caixas de correio vinculadas às Reuniões Participativas abaixo e, portanto, não há manifestações protocoladas pela Ouvidoria. Outrossim, os processos podem ser acompanhados pelo sítio eletrônico da Agência⁵.

Tabela 11: Reuniões Participativas realizadas em 2018

REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 001/2018 Período de participação: 21/03/2018 até 21/03/2018	Abertura de Reunião Participativa visando colher contribuições técnicas no âmbito do Fórum Permanente para o Transporte Rodoviário de Cargas (Fórum TRC).
Reunião Participativa nº 002/2018 Período de participação: 17/04/2018 até 17/04/2018	Reunião Participativa visando colher contribuições técnicas para melhoria da proposta de resolução que institui o Documento Eletrônico de Transporte como instrumento para caracterização da operação de transporte.
Reunião Participativa nº 003/2018 Período de participação: 04/09/2018 até 04/09/2018	Reunião Participativa que tem o objetivo de colher contribuições acerca da metodologia que está sendo desenvolvida pela Agência para avaliar os casos de inviabilidade operacional e para delegar os serviços de transporte rodoviário
Reunião Participativa nº 004/2018 Período de participação de: 26/09/2018 até 26/09/2018	Reunião Participativa para obter subsídios durante a construção de norma que disporá sobre a atuação dos Conselhos de Usuários e da fiscalização por Comissão Tripartite, no âmbito da ANTT.
Reunião Participativa nº 005/2018 Período de participação de: 26/09/2018 até 26/09/2018	Reunião Participativa com o objetivo de recolher dados para realizar os estudos quanto ao WACC

⁵ http://www.antt.gov.br/participacao_social

<p>Reunião Participativa nº 006/2018 Período de participação de: 14/11/2018 até 14/11/2018</p>	<p>Abertura de Reunião Participativa sobre a Portaria que estabelece os procedimentos a serem observados pela ANTT para o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de rodovias.</p>
<p>Reunião Participativa nº 007/2018 Período de participação: 19/11/2018 até 19/11/2018</p>	<p>Reunião Participativa com o objetivo de obter contribuições dos municípios acerca das minutas de Edital e Contrato, ao programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para a concessão da BR-101/SC, no trecho entre Paulo Lopes (km 244+680) e São João do Sul, na divisa do estado do RS (km 465+100), objeto da Audiência Pública nº 013/2018.</p>
<p>Reunião Participativa nº 008/2018 Período de participação: 19/11/2018 até 06/12/2018</p>	<p>Reunião Participativa com o objetivo de obter contribuições e informações para construção da Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2019/2020.</p>

Os últimos relatórios evidenciam que a sociedade continua se apresentando ativamente nas discussões dos assuntos de grande interesse para o país, externando sua relevância e contribuindo com o Estado na melhoria da qualidade dos serviços públicos. A ANTT, por sua vez, vem investindo na participação social como instrumento de gestão, especialmente ao longo da construção e estudos de fundamentação das propostas regulatórias. Saliente-se a necessidade de investimentos no sentido de tornar tal participação efetiva e realmente representativa, abarcando todos os setores da sociedade e levantando as expectativas e demandas dos atores interessados quando ainda da construção das ações regulatórias.

Cabe destacar que o levantamento para o cálculo do número de contribuições recebidas no âmbito dos processos de Participação e Controle Social foram considerados os processos que finalizaram no ano de 2018. Os processos que, por ventura iniciaram no ano de 2018, mas que teve o período de contribuições estendido para o ano de 2019, não foram abarcados neste relatório. Importa lembrar, ainda, que após a alteração regimental atinente à Resolução nº 5.810, de 3 de maio de 2018, as competências concernentes aos Processos de Participação e Controle Social, bem como a gestão do Sistema *Participantt* de recebimento das manifestações encontram-se na esfera da Superintendência de Governança Regulatória.

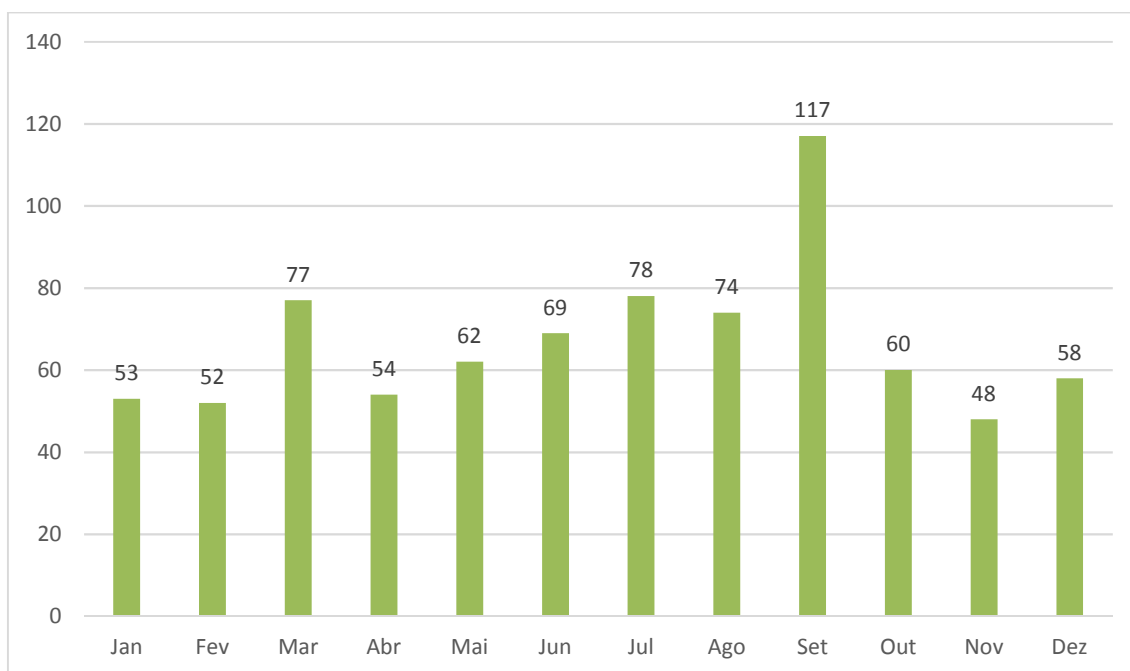
A Ouvidoria e a Lei de Acesso a Informação (LAI)

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2018, conhecida como “Lei de Acesso a Informação – LAI”, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Assim, a partir de 2012 qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações sem necessidade de motivar o pedido. Sua regulamentação proporcionou o direito constitucional da informação e ampliou o desenvolvimento da cultura da transparência, objetivando a divulgação de informações de interesse público.

Assim, sociedade foi contemplada com mais um canal de comunicação com a ANTT. A Ouvidoria, por força regimental, é encarregada de ser a unidade organizacional responsável pela implantação, fiscalização e acompanhamento das demandas efetuadas pela sociedade com base na LAI.

No Gráfico 8 abaixo apresentamos os números de consultas mensais, relativas ao ano de 2018.

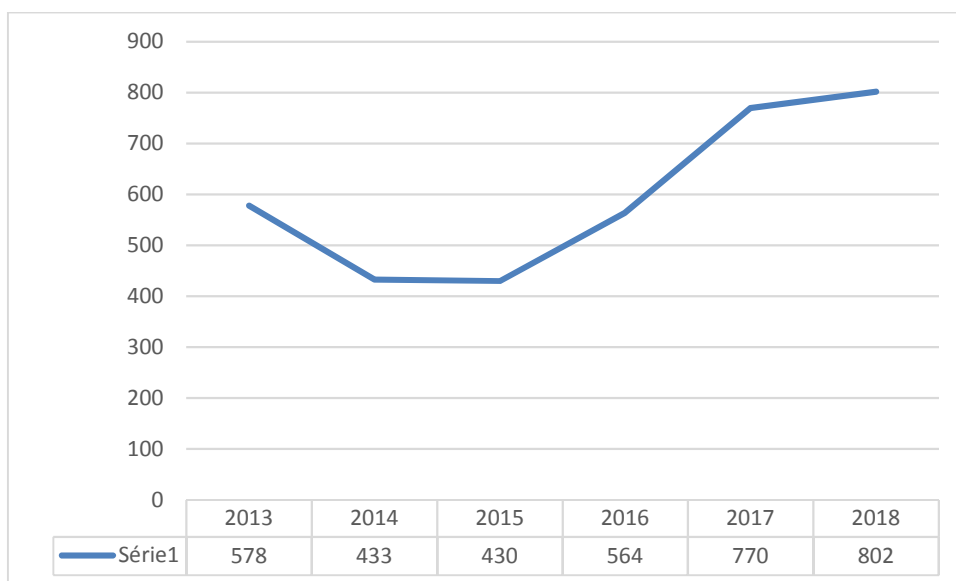
Gráfico 8: Distribuição das consultas relacionadas à Lei de Acesso à Informação recebidas em 2018 por mês



Pode-se perceber, conforme demonstrado no gráfico, que o mês de setembro apresenta um pico da ordem de 117 solicitações, em grande parte voltadas a pedidos de informação relativos a autos de infração.

Verifica-se a força que a LAI proporcionou aos usuários na busca por informações de interesse público e particular, ao estabelecer formas e prazos para que a manifestação de cada usuário seja atendida, garantindo ao interessado o direito de recorrer da resposta recebida. Os números obtidos por meio do sistema implementado no início mês de junho de 2012, vêm através destes anos mostrando sua força no estabelecimento do direito à informação, conforme demonstrado no Gráfico 9 abaixo.

Gráfico 9: Histórico do Quantitativo de manifestações recebidas pela ANTT com base na LAI nos últimos 6 anos



Percebe-se um aumento das solicitações de informação no ano de 2018 em relação aos anos anteriores, o que pode ser atribuído a um melhor conhecimento por parte do usuário desse canal de comunicação e, ainda, o atendimento da ANTT no que se refere ao cumprimento dos prazos e respostas que atendem às demandas dos usuários.

Em 2018 foram realizadas 1415 perguntas em 802 pedidos realizados por um total de 518 solicitantes. Dentre os pedidos, 47,63% referem-se a questões relacionadas a Transporte rodoviário, e 17,46% a Administração Pública de forma geral.

As informações pormenorizadas e relatório detalhado podem ser consultados no sítio eletrônico da agência, por meio do endereço [http://www.antt.gov.br/textogeral/Servico de Informacao ao Cidadao.html](http://www.antt.gov.br/textogeral/Servico_de_Informacao_ao_Cidadao.html).

A ANTT e os serviços regulados

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

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

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

Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

Tipos de Manifestações

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

Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	20.171
Empresas de transporte rodoviário de passageiros	9.731
Benefício do idoso (Longa Distância)	8.936
Cadastramento/Recadastramento (TAF)	7.300
Sistema de Autorização de Viagem	7.238
SISHAB - Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros	6.398

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atraso (Longa Distância)	2.996
Avaria Mecânica/Defeitos em equipamento Obrigatório (Longa Distância)	1.249
SISHAB - Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros	2.160
Benefício do Jovem Estudante (Longa Distância)	1.745
Conduta de funcionário da empresa (Longa Distância)	1.223

Reclamações por Empresa

Abaixo, segue a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2017, discriminadas por empresa e considerando o transporte regular e permissionado de passageiros.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS SEMIURBANO (regular)	QUANT.
UTB - UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	421
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	344
VIACAO EXPRESSO PLANALTINA - EIRELI - EPP.	100
G20 TRANSPORTES LTDA	83
COUTINHO E FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA.	63
CENTRAL EXPRESSO TRANSPORTE LTDA	62
ROTA DO SOL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	37
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. (CATEDRAL)	19
ROTA DO SOL	4
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA.	3
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	1
MAXIMUS TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO CIDADE VERDE LTDA	1

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS LONGA DISTÂNCIA	QUANT.
ET - EMPRESA DE TURISMO	1277
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1126
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	1114
UTIL (UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)(CONSÓRCIO GUANABARA)	858
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	614
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	462
VIACAO COMETA S/A.	445
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	442
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	440
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	414
REAL EXPRESSO LTDA.	342
EXPRESSO GUANABARA S/A.	326
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS EIRELI	314
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	299
VIACAO MOTTA LTDA.	297
RAPIDO MARAJO LTDA.	275
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	275
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	259
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	248
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	234
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	226
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	225
VIACAO GARCIA LTDA.	220
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	217
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	209
VIACAO AGUIA BRANCA S/A	201
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	188
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	185
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	185
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	172
VIACAO SAMPAIO LTDA.(CONSÓRCIO GUANABARA)	155
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	154
EXPRESSO UNIAO LTDA.	143
VIACAO RODOCE LTDA.	140
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	123
VIACAO OURO E PRATA S/A.	110
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	96
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	94
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	93
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	90
R. A. DE SOUSA E CIA LTDA - EPP	90

ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	89
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	88
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	87
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	85
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	84
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	79
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.(CONSÓRCIO FEDERAL)	77
REUNIDAS TURISMO S/A.	75
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	75
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	72
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	70
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	70
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	66
VIACAO SAO BENTO LTDA.	64
EXPRESSO DO SUL S/A.	63
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	63
VIACAO NORDESTE LTDA.	61
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	60
EXPRESSO VILA RICA LTDA-ME	59
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	55
JBL TURISMO LTDA. - ME	53
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	52
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	51
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	49
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	47
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	46
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	45
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	42
VIACAO NACIONAL S/A.	42
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	41
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	41
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	40
VERDE TRANSPORTES LTDA	40
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	39
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	38
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	37
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	36
EDSON AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (EXPRESSO ESPIRITO SANTO LTDA)	36
EXPRESSO MAIA LTDA.	35
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	35
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	34
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	31
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	31
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	31
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	31
VIACAO XAVANTE LTDA.	31

VIA ENERGIA LOG LTDA.	30
VIACAO SERTANEJA LTDA.	29
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	28
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	27
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	26
JAMJOY VIACAO LTDA.	26
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	25
BRISA ONIBUS S/A.(Consórcio Federal)	25
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	25
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	24
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	24
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	23
VIACAO GOIANIA LTDA.	23
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	22
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	22
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	21
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	20
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	20
NORTE SUL ADMINISTRAÇÃO EM TRANSPORTES RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	19
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	19
ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	17
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	15
EXPRESSO MARINGA LTDA.	15
MARTE TRANSPORTES S/A	15
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	15
RAPIDO D'OESTE LTDA.	14
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	14
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	14
ASATUR VIAGENS E TURISMO	13
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA.	13
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	13
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	13
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	12
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	12
EXPRESO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	11
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	11
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	11
JS TURISMO LTDA.-ME	11
VCB TRANSPORTES LTDA.	11
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	10
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	10
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	10
VIACAO PLATINA LTDA.	10
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	9
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	9
TPC TRANSPORTES LTDA - ME	9
TRANSPORTE S/A	9

VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	9
VIACAO REAL ITA LTDA.	9
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	8
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	8
EXPRESSO TRANSPORTES E TURISMO E EVENTOS	8
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	8
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	8
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	8
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	8
ANTONIO PEDRO DA SILVA TRANSPORTE - EIRELI- ME	7
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	7
TOCANTINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	7
TRANSPORTE TURISMO LTDA.	7
AMATUR - AMAZONIA TURISMO LTDA	6
BUENO VIAGENS EIRELI ME	6
NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	6
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	6
VIACAO UMUARAMA LTDA.	6
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	5
CATTANI SUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	5
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	5
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.	5
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	5
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	5
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	5
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	4
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	4
POLENTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	4
TRANSBRAZ LTDA EPP	4
VIACAO PRETTI LTDA.	4
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	4
VTR TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS LTDA (TOTAL)	4
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	3
CABURÁI TRANSPORTES LTDA - EPP	3
EMPRESA MOREIRA LTDA.	3
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	3
EMPRESAS ASOCIADAS CENTRAL ARGENTINO S.R.L. Y EL DORADO S.R.L.	3
EXPRESSO SAO JOSE LTDA.	3
EXPRESSO SAO PEDRO LTDA.	3
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	3
M. A. DE CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI EPP	3
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	3
RODOVIARIO OCEANO LTDA.	3
TUT - TRANSPORTES LTDA.	3
VIAÇÃO JEQUIE CIDADE SOL LTDA	3

VIACAO SAO GERALDO LTDA.	3
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	3
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	2
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	2
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	2
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIAO LTDA.	2
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA.	2
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	2
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	2
TRANSPORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	2
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
VIACAO OURO BRANCO S/A.	2
VIACAO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.	2
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	2
AUTO ONIBUS DEL OESTE	1
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	1
CHACO BOREAL S.R.L.	1
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	1
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	1
FLECHABUS (DERUDDER HERMANOS S.R.L.)	1
FOCUS TURISMO LTDA	1
GENESI TURISMO LTDA - EPP	1
HEBERTH S. SILVA TRANSPORTE - ME (PH TRANSPORTES)	1
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
LEVARE TRANSPORTES LTDA	1
SEMATUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	1
TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A.	1
VEGA TRANSPORTE RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	1
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	1
VIACAO GRACIOSA LTDA.	1
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	1
VIACAO PARANAIBA LTDA.	1

Transporte Rodoviário de Cargas

Tipos de Manifestações

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

Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Descumprimento da tabela de frete	17.550
RNTRC - Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Cargas	14.672
Locais para a obtenção do registro	9.367
Tabela de Frete	7.479
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	6.943

Conforme já analisado, pedidos de informações sobre o descumprimento da tabela de frete foram a principal fonte das manifestações atinentes ao transporte rodoviário de cargas. Pedidos de informações sobre RNTRC, que sempre era o principal objeto das manifestações ficou em segundo lugar.

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Descumprimento da tabela de frete	4.248
RNTRC - Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Cargas	1.038
Carga/Descarga	558
CIOT - Código Identificador de Operação de Transporte	416
PEF - Pagamento Eletrônico do Frete	380

Da mesma forma que ocorreu com os pedidos de informação, o descumprimento da tabela de frete também ocupa o primeiro lugar de reclamações, seguido do RNTRC.

Concessões Rodoviárias

Tipos de Manifestações

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

Em relação aos tipos de manifestações dos usuários, pode-se perceber que as manifestações cresceram do ano de 2017 para 2018, especialmente quanto aos pedidos de informação.

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Concessionárias de rodovias federais concedidas	3.155
Pedágio	228
Rodovias Federais Concedidas	99
Socorro mecânico	48
Atos normativos e legislação do setor de Concessão Rodoviária	38

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	444
Ressarcimento	165
Sinalização	161
Obras	151
Rodovias Federais Concedidas	129

Reclamações por Empresa

EMPRESA	Quantidade de Reclamações
	2018
VIA 040 – CONCESSIONÁRIA BR 040 S.A.	292
CONCER - COMPANHIA DE CONCESSÃO ROD. JUIZ DE FORA- RIO S.A.	192
CONCEBRA - CONCESSIONÁRIA DAS ROD CENTRAIS DO BRASIL S.A.	185
NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA ROD. PRESIDENTE DUTRA S.A.	156
AUTOPISTA FERNÃO DIAS S.A.	142
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT S.A.	120
VIA BAHIA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS	115

AUTOPISTA FLUMINENSE S.A.	102
AUTOPISTA LITORAL SUL S.A.	90
ECO101 CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A.	74
CRT - CONCESSIONÁRIA RIO-TERESÓPOLIS S.A.	44
MGO RODOVIAS CONCESSIONÁRIA DE ROD. MINAS GERAIS GOIÁS S.A	38
MS VIA – CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA SUL MATOGROSSENSE S.A.	33
TRANSBRASILIANA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA S.A.	32
CRO – CONCESSIONÁRIA ROTA DO OESTE S.A.	29
AUTOPISTA PLANALTO SUL S.A.	28
ECOPONTE	25
RODOVIA DO AÇO S.A.	25
ECOSUL - EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S.A.	18
(DESABILITADA - Concessionária) CONCEPA	7

Concessões Ferroviárias

Tipos de Manifestações

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

Observa-se crescimento proporcional à tendência de crescimento das manifestações em geral, mas no caso das concessões Ferroviárias as reclamações tiveram um crescimento acima da média das demais manifestações em 2018, invertendo a classificação apresentada em 2017 (mais pedidos de informação do que reclamações).

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário	223
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão)	43
Apito das locomotivas	25
Passagens de nível	12
Conduta dos funcionários da empresa	11

Reclamação por Empresa

EMPRESA	Quantidade de Reclamações 2018
EFVM - ESTRADA DE FERRO VITÓRIA A MINAS	51
RUMO MALHA SUL S/A	39
RUMO MALHA PAULISTA S/A	17
FERROVIA CENTRO ATLÂNTICA S.A.	13
MRS LOGÍSTICA S.A.	10
EFC - ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	4
VALEC S.A. (FNS - FERROVIA NORTE SUL)	3
FERROESTE - ESTRADA DE FERRO PARANÁ OESTE S.A.	2
RUMO MALHA OESTE S/A	2
VALEC S.A. (FERROVIA DE INTEGRAÇÃO OESTE-LESTE)	2
RUMO MALHA NORTE S/A	1

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	74
Passageiros	57
Transporte Ferroviário	31
Faixa de domínio	20
Itinerário/linha/frequência/horário	19

Da mesma forma que em 2017, pedidos de informação concernentes aos atos normativos e legislação encontram-se em primeiro lugar, do que se depreende especial necessidade de atenção na comunicação e clareza à elaboração e transparência destes atos.

Considerações Finais

Os dados constantes deste Relatório espelham crescente participação social utilizando os canais de Ouvidoria, bem como a importância desta área para o ciclo regulatório que envolve planejamento, implementação, avaliação e monitoramento e redesenho das ações regulatórias da ANTT.

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

Os dados acima consolidados podem ser consultados de forma desmembrada por meio do Sistema da Ouvidoria ou nas Planilhas elaboradas pelos técnicos desta Unidade Organizacional a qualquer momento.

Os dados concernentes ao ano de 2018, bem como as séries históricas descritas, indicam que toda e qualquer ação regulatória deve ser amplamente discutida com os atores envolvidos, bem como comunicadas de forma transparente e clara, de modo a possibilitar entendimento por parte dos atingidos e diminuir os custos regulatórios concernentes ao entendimento, aprendizagem e *compliance* das normas.