

RELATÓRIO DE RESULTADOS
DA OUVIDORIA



2016

AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor Geral

Jorge Luiz Macedo Bastos

Diretoria Colegiada

Jorge Luiz Macedo Bastos

2

Sérgio de Assis Lobo

Marcelo Vinaud Prado

Elisabete Alves da Silva Braga

Mario Rodrigues Junior

A partir de 26/08/2016

A partir de 30/08/2016

Marcelo Bruto da Costa Correia

Carlos Fernando do Nascimento

Até 18/02/2016

Até 18/02/2016

Ouvidor

César Augusto Santiago Dias

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Diogo Ribeiro da Fonseca

George Heber P. F. M. Lopes

Luciano Lacerda Gouveia

Manoela Carvalho Barbosa

Patrícia de Jesus Melo

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Wanderson Pereira de Queiroz



Sumário

3

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT	08
• A OUVIDORIA E OS DE MAIS SETORES DA ANTT	10
• A OUVIDORIA E SUA PARTICIPAÇÃO SOCIAL	11
• A OUVIDORIA E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)	17
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	19
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	27
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	28
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	30



Apresentação

A Ouvidoria é o canal de ligação entre a ANTT e o usuário dos serviços de transportes terrestres concedidos e exercidos por terceiros. É um serviço acessível por 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.

É responsável por receber, analisar e dar prosseguimento às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades desempenhadas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres. É atribuição da Ouvidoria classificar a manifestação recebida, considerando a natureza do assunto, bem como, acompanhar as demandas até a resposta ao interessado.

Enfim, a Ouvidoria deve ser a representação da voz do cidadão. Cada manifestação recebida pela Ouvidoria tem que ser analisada como indicador da qualidade dos serviços prestados pela ANTT.

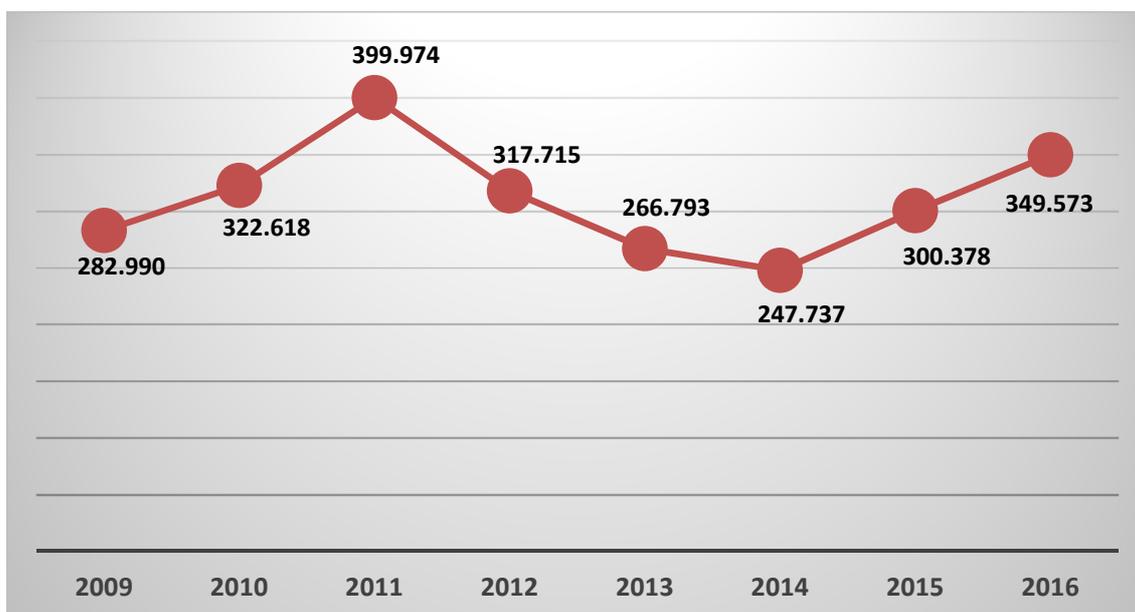
Esta publicação tem o objetivo de informar e registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2016. Novamente, os procedimentos adotados são herdados dos anos anteriores, os quais buscam um refinamento na classificação de alguns assuntos, para que possamos traduzir de forma mais precisa como foi percebida pela sociedade a prestação de cada serviço afeto à competência desta Agência.



A Ouvidoria e a Sociedade

O Atendimento em Linhas Gerais

5



Em 2016, a Ouvidoria realizou 693.020 atendimentos, deste montante, não foram consideradas as ocorrências como “Trote”, “Engano” e “Perda da Ligação”, resultando em 349.573 manifestações efetivadas.

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.

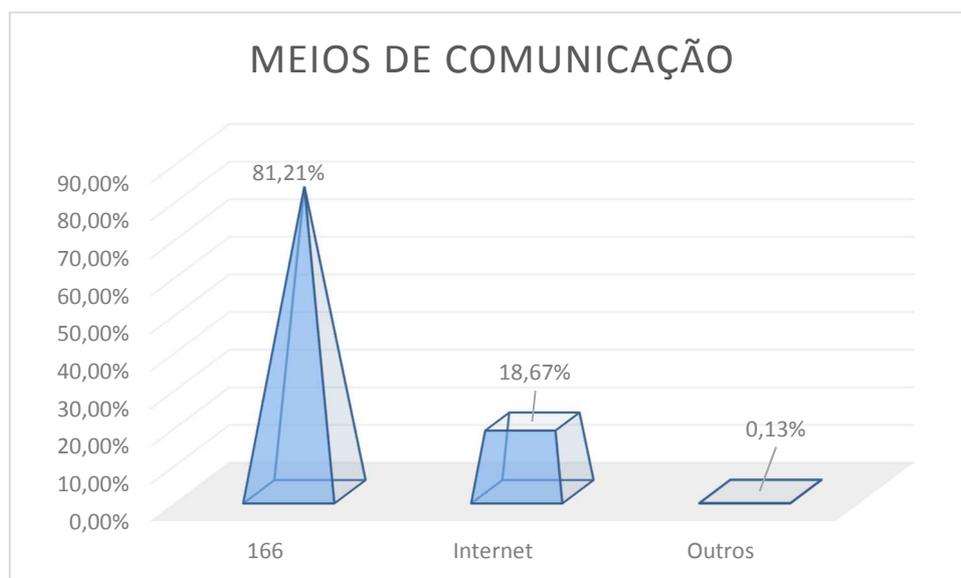
Meios de Comunicação Utilizados

No ano de 2016, a Ouvidoria foi mais acionada. Houve um aumento na demanda de solicitações dos usuários. Apresentando diversos canais de interação com a sociedade, o 166 se destaca como o principal meio de comunicação utilizado pelo usuário. Sua comodidade e facilidade de uso, acarreta o crescimento ano após ano.

6

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2014	2015	2016
	166	201.899	238.876	283.876
INTERNET	FALE CONOSCO	8.420	11.534	10.533
	E-MAIL	23.103	30.927	40.645
	CHAT	14.050	18.684	14.076
	CARTA	200	170	260
	ATENDIMENTO PRESENCIAL	64	187	168
	FAX	1	0	15
TOTAL		247.737	300.378	349.573

Comparando o ano de 2016 com os anteriores, observamos que houve um aumento significativo do número de manifestação em dois canais de comunicação: nosso tridígito 166 e nosso canal de e-mail.



Tipos de Manifestação

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	275.162	243.091	139.315	144.432	195.481	248.338
OUTRAS *	97.046	44.614	103.470	78.917	74.301	73.378
RECLAMAÇÃO	26.295	28.965	22.002	23.446	29.228	26.272
SUGESTÃO	1.202	846	1.832	776	1.129	1.382
ELOGIO	128	74	76	72	120	70
DENÚNCIA **	141	125	98	94	119	133
TOTAL	399.974	317.715	266.793	247.737	300.378	349.573

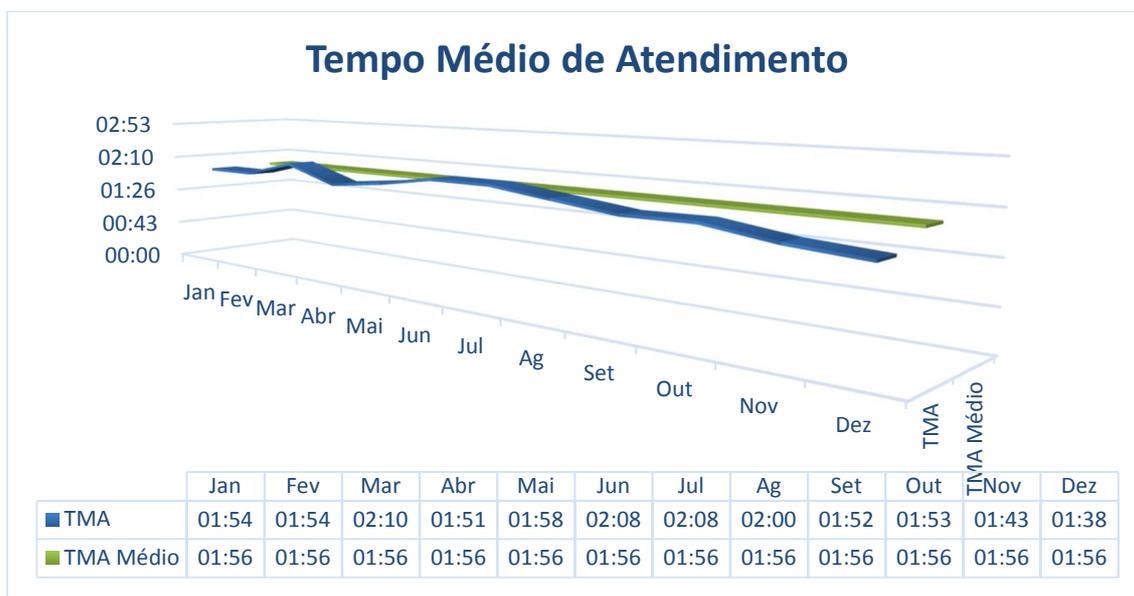
* Demandas que não se enquadrarem nos outros tipos de manifestações.

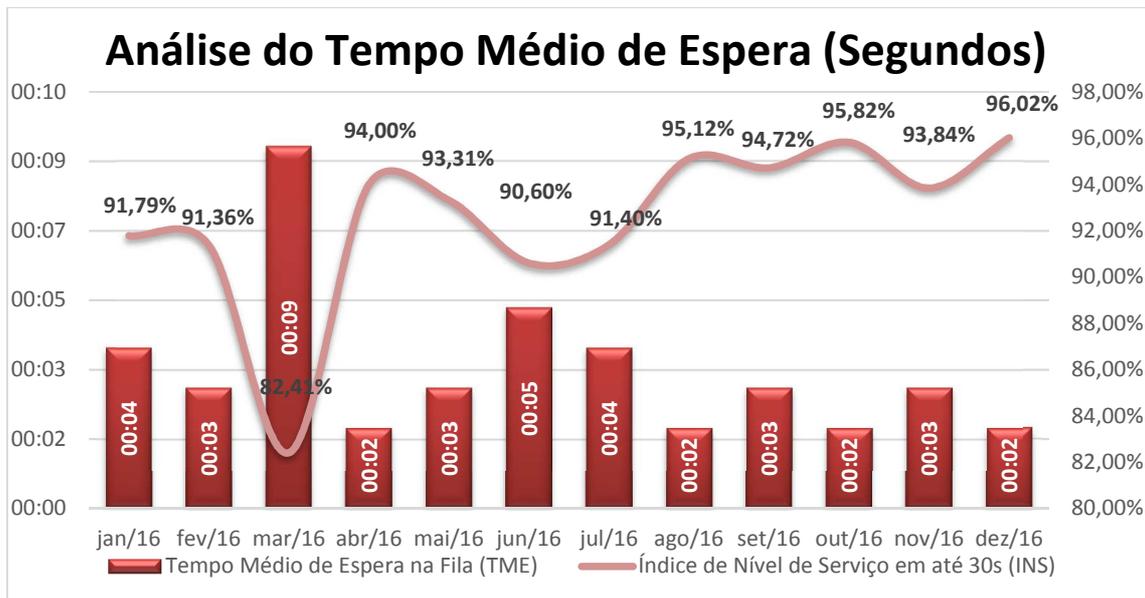
** Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

Desempenho da Central de Atendimento

Desde 2014, está ocorrendo um pequeno aumento no tempo médio de atendimento. Em 2014, registramos 1m:28s, em 2015, foi registrado 1m:36s, já em 2016 atingimos 1m:56s. Este aumento no tempo médio de atendimento, é acompanhado juntamente com o aumento da quantidade de demanda. Já que estamos sempre em mudanças e aperfeiçoamentos dos modais em transportes regulados por esta agência, ocasionando a busca por informações.

Em 2016, atingimos um pico no tempo médio de atendimento de 2m:10s superior ao pico registrado em nos anos anteriores, 1m:51s em 2015 e de 2m:05s em 2014.





Procurando sempre a primazia e o bom atendimento, a Ouvidoria da ANTT preocupou-se sempre em prestar um bom atendimento a sociedade, estipulando o prazo de 10 segundos como tempo máximo de espera para atendimento, um desafio a ser cumprido mesmo diante do aumento no número de chamadas/ligações..

Observando o gráfico acima, pode-se deduzir que a duração máxima média de espera, ocorreu no mês de março, que atingimos a média de 9 segundos, permanecendo com uma média anual de 4 segundos.

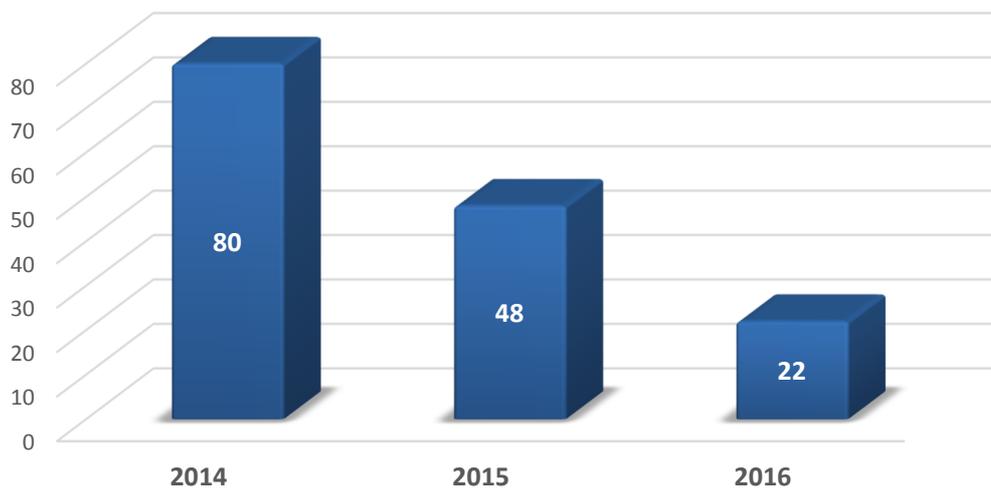
Em relação ao usuário, há uma sensação de pronto atendimento, pois alcançamos um índice bastante elevado de chamadas atendidas dentro da meta determinada, qual seja, 10 (dez) segundos.

A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

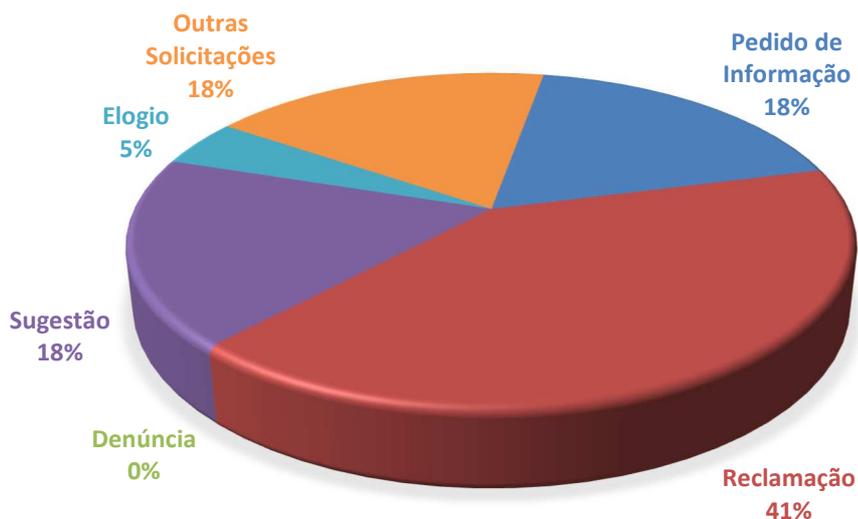
Utilizando-se o canal da ouvidoria interna, os servidores e colaboradores podem contar com um canal eficaz para registrar e tratar suas demandas, sendo direito destes, receber o mesmo tratamento disponibilizado à sociedade em geral.

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

Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO - OUVIDORIA INTERNA 2016



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	04	18,18%
Reclamação	09	40,91%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	04	18,18%
Elogio	01	4,55%
Outras Solicitações	04	18,18%
Total	22	100,00%

A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

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

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
OUVIDORIA	284.849	81,485 %
SUPAS (GEHAB/GETAU/GEPER/GEROT/GETAE)	10.821	3,095 %
SUROC (GERAR/GERET)	7.072	2,095 %
SUFER (GECOF/GEROF/GEAFI/GPFER)	342	0,098 %
SUFIS (GEINT/GEFIS/*COFIS/GEAUT)	38.961	11,145 %
SUDEG (GEFIN/GELIC/GEPLA/GEPES/GELOG)	227	0,065 %
SUINF (GEROR/GEFOR/GEINV/GEPRO/**COINF)	4.201	1,202 %
SUREG (GEMEQ/GEDUC/)	15	0,004 %
GAB (ASCOM/ASPAR/CEDOC/GETIN)	35	0,010 %
PRG	1.735	0,496 %
OUTROS	1.315	0,376 %

*COFIS (COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO)			
URCN	4.164	URRJ	2.071
URSP	4.844	URCE	498
URPE	1.452	URBA	1.046
URMG	2.546	URMA	1.419
URRS	708	URSC	754

**COINF (Coordenação de Exploração e Infra-Estrutura Rodoviária)					
URSP	URMG	URRS	URRJ	URSC	URBA
513	1.437	430	833	209	98

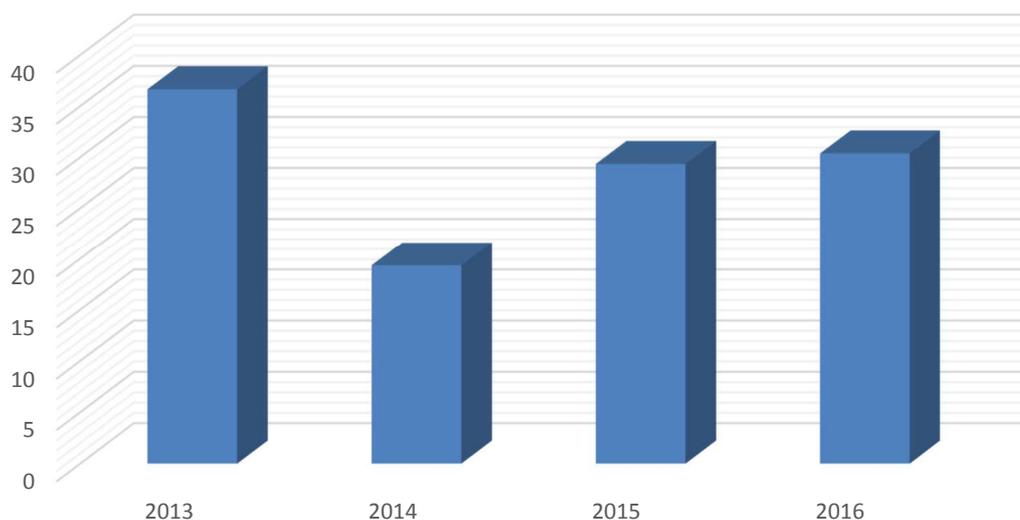
A Ouvidoria e sua Participação Social

11

Através da participação social na realização de Audiências, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios a ANTT analisa, reflete e fundamenta seu modelo de gestão. É o momento para a sociedade contribuir de forma direta nos projetos da ANTT.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS, TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS EM 2016		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE ROD. DE PASSAGEIROS	2	55
TRANSPORTE ROD. DE CARGAS	1	8
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	5	362
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	3	8
ADMINISTRATIVO	8	144
TOTAL	19	577

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



AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2016		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 13/2015	Audiência Pública que tem o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de Resolução que dispõe sobre o processo seletivo público para outorga de autorização dos serviços regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.	15
Audiência Pública nº 14/2015	Audiência Pública referente às minutas de Edital e Contrato de Concessão, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da Rodovia BR-163/230/MT/PA, no trecho da BR-163 do entroncamento com a MT-220 até o entroncamento com a BR-230(A); e da BR-230 do entroncamento com a BR-163 (B) (Campo Verde/PA) até Miritituba/PA.	48
Audiência Pública nº 01/2016	Submete ao Processo de Participação e Controle Social, por meio da abertura de Audiência Pública, com o objetivo de tornar público e colher contribuições sobre minuta de Contrato e Edital e Estudos Técnicos do trecho ferroviário compreendido entre Ouro Verde de Goiás/GO e Três Lagoas/MS, projeto integrante da segunda etapa do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	8

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2016		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 02/2016	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, a minuta de Resolução que substituirá a Resolução nº 1.474, de 31 de maio de 2006, que dispõe sobre os procedimentos relativos à expedição de Licença Originária, de Autorização de Caráter Ocasional, para empresas nacionais de transporte rodoviário de cargas autorizadas a operar no transporte rodoviário internacional entre países da América do Sul, e de Licença Complementar, em caso de empresas estrangeiras.	8
Audiência Pública nº 03/2016	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar pública e colher sugestões, a minuta de Resolução que disporá sobre os procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto da Juventude no âmbito dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário interestadual de passageiros, e dará outras providências.	14
Audiência Pública nº 04/2016	Audiência Pública que tem como objetivo a divulgação e a obtenção de contribuições e sugestões para o aprimoramento da minuta de Resolução que revogará a Resolução ANTT nº 420, de 12 de fevereiro de 2004, e suas atualizações.	130

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2016		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 05/2016	Audiência Pública, que tem o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à proposta de inclusão de novos investimentos no Contrato de Concessão PG-137/1995 (Concessionária NovaDutra), em atendimento às diretrizes estabelecidas pelo Ministro de Estado dos Transportes por meio da Portaria nº 378, de 07 de dezembro de 2015, acerca de novos investimentos em concessões existentes, no âmbito do Programa de Investimentos em Logística – PIL/2015.	303
Audiência Pública nº 06/2016	Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à proposta de inclusão de novos investimentos no Contrato de Concessão Edital nº 005/2007 (Concessionária Triunfo Transbrasiliana S/A), referentes às obras de duplicação da rodovia BR-153/SP, entre o km 0,00 e o km 51,70, denominado Lote 01, e entre o km 162,00 e o km 195,00, denominado Lote 03, em extensões de 51,7 km e de 33,0 km, respectivamente, em atendimento às diretrizes estabelecidas pelo Ministro de Estado dos Transportes por meio da Portaria nº 378, de 07 de dezembro de 2015, acerca de novos investimentos em concessões existentes, no âmbito do Programa de Investimentos em Logística – PIL/2015.	11

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2016		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 07/2016	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar pública e colher sugestões, a minuta de Resolução que disporá sobre o Esquema Operacional de Serviço e as regras para modificação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização	40
Audiência Pública nº 08/2016	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar pública e colher sugestões sobre a proposta de minuta de Resolução que estabelece diretrizes técnicas e parâmetros de desempenho para os equipamentos, sistemas e instalações operacionais do modelo de fiscalização e operação dos Postos de Pesagem Veicular Fixos sob a responsabilidade da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, por meio de agente remoto com uso de Sistemas Automatizados Integrados – SAI.	0

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2016		
TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 01/2016	A Tomada de Subsídio nº 001/2016 tem por objetivo tornar público e colher contribuições que se prestarão ao aprimoramento do Estudo de Demanda: Ferrovia Norte-Sul (Tramo Central e Sul).	0
Tomada de Subsídio nº 02/2016	A Tomada de Subsídio nº 002/2016 tem o objetivo de tornar público e colher sugestões da sociedade quanto aos temas que deverão compor a Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2017/2018.	0

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2016	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 01/2016	Reunião Participativa que visa receber manifestações e informações adicionais a respeito da concessão da Rodovia da BR-163/230/MT/PA, no trecho da BR-163 do entroncamento com a MT-220 até o entroncamento com a BR-230 (A); e da BR-230 do entroncamento com a BR-163 (B) (Campo Verde/PA) até Mirituba/PA, que foi objeto a Audiência Pública nº 014/2015.
Reunião Participativa nº 02/2016	Reunião Participativa que visa receber manifestações e informações adicionais a respeito da concessão da Rodovia da BR-163/230/MT/PA, no trecho da BR-163 do entroncamento com a MT-220 até o entroncamento com a BR-230 (A); e da BR-230 do entroncamento com a BR-163 (B) (Campo Verde/PA) até Mirituba/PA, que foi objeto a Audiência Pública nº 014/2015, em complementação à Reunião Participativa nº 001/2016.
Reunião Participativa nº 03/2016	Reunião Participativa que tem o objetivo de receber contribuições sobre os estudos de viabilidade técnica, econômica e socioambiental (EVTEA) para o desenvolvimento estratégico do transporte ferroviário de passageiros e carga no corredor Brasília-Anápolis-Goiânia.

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2016	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 04/2016	Reunião Participativa restrita aos representantes das Fornecedoras de Vale-Pedágio obrigatório, com o objetivo de obter subsídios para o processo de revisão da Resolução nº 2.885/2008.
Reunião Participativa nº 05/2016	Reunião Participativa restrita aos representantes da Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias, com o objetivo de obter subsídios para o processo de revisão da Resolução nº 2.885/2008.
Reunião Participativa nº 06/2016	Reunião Participativa para receber contribuições sobre modelo de sorteio eletrônico para realização do processo seletivo público, de que trata a Resolução nº 5.072, de 12 de abril de 2016.
Reunião Participativa nº 07/2016	Reunião Participativa, restrita a convidados, com o objetivo de receber contribuições sobre o processo da 3ª Edição do Manual de Contabilidade do Serviço Público de Transporte Ferroviário de Cargas.

Proporcionalmente em 2016, a população manteve o seu nível de contribuição. Observamos 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.

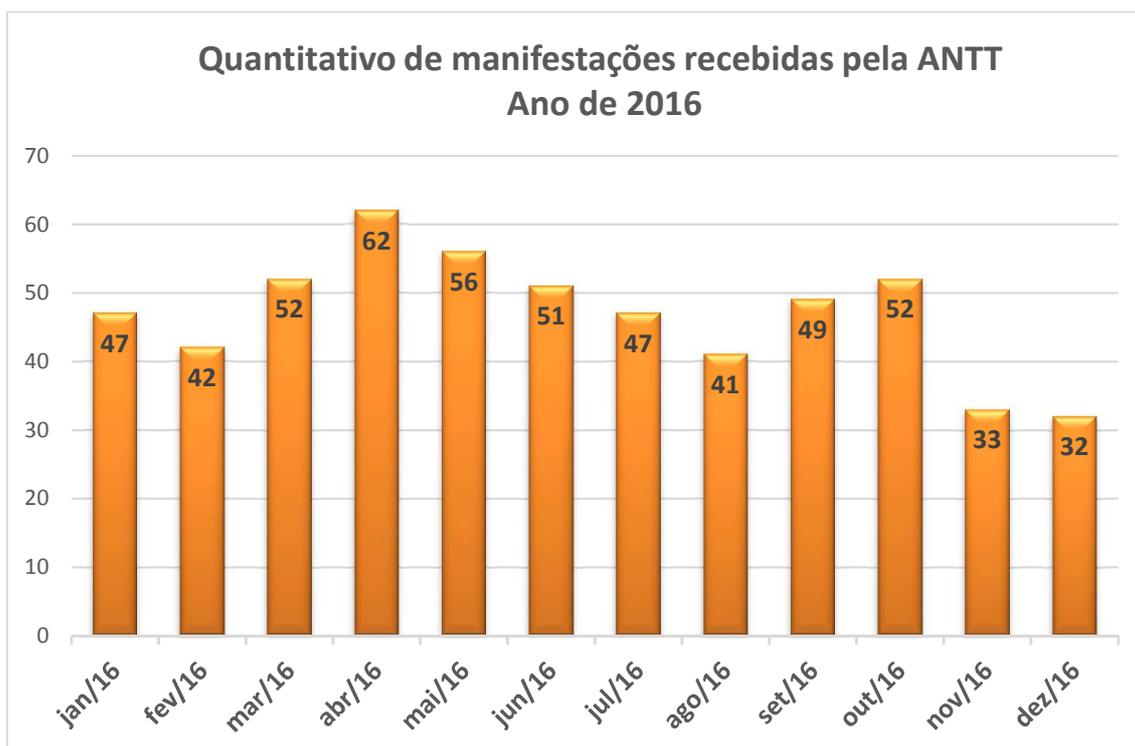
Recomendação da Ouvidoria: Verificando a real importância do processo participativo nas audiências públicas, consultas públicas, tomadas de subsídios, esta Ouvidoria entende que é pertinente a criação de um setor responsável por todo o processo de participação social, com a atribuição de realizar todo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

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

Por intermédio da Lei de Acesso a Informação - LAI, a sociedade ganhou mais um canal de comunicação com a ANTT. Sua regulamentação, proporcionou o direito constitucional da informação e na busca da ampliação e no desenvolvendo da cultura da transparência, objetivando a divulgação de informações de interesse público.

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.

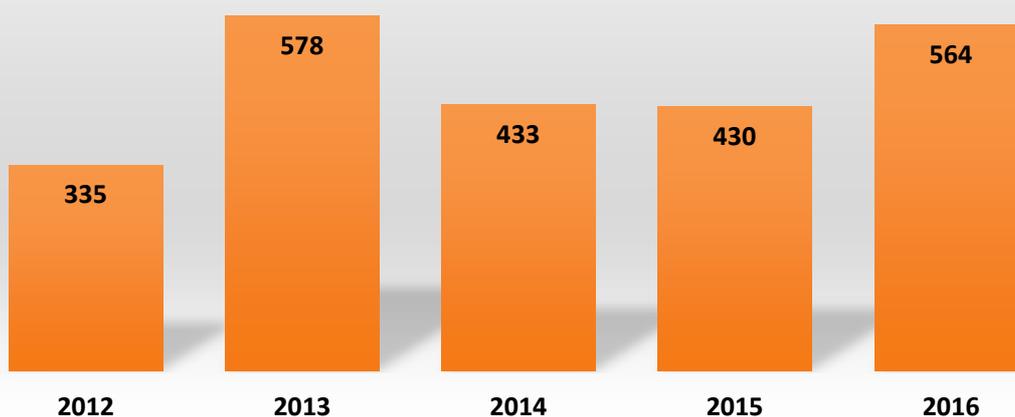
No quadro abaixo apresentamos os números de consultas relativas ao ano de 2016.



Podemos verificar a força que a LAI proporcionou aos usuários na busca por informações de interesse público e particular, estabelecendo formas e prazos para que a manifestação de cada usuário seja atendida, proporcionando a este o direito de recorrer da resposta recebida. O sistema implementado no início mês de junho de 2012, vem através destes anos mostrando sua força no estabelecimento do direito à informação.



Quantitativo de manifestações recebidas pela
ANTT - LAI
Ano de 2016



A ANTT E OS SERVIÇOS REGULADOS

Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	77.266	102.708	67.422	54.842	69.487	86.721
RECLAMAÇÃO	16.756	16.982	17.261	18.783	21.298	19.387
ELOGIO	31	13	24	22	18	9
SUGESTÃO	215	103	151	149	157	140
OUTRAS SOLICITAÇÕES	449	3.594	3.891	5.105	4.574	4.262
TOTAL	94.717	123.400	88.749	88.431	95.534	110.519

Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	15.078
Benefício do idoso (Longa Distância)	9.199
Cadastramento/Recadastramento (TAF)	9.020
Fretado	6.996
Sistema de Autorização de Viagem	5.584

20

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atraso (Longa Distância)	2.681
Avaria Mecânica/Defeitos em equipamento Obrigatório (Longa Distância)	1.878
Conduta de Funcionário da empresa (Longa Distância)	1.373
Transporte Clandestino/Irregular	1.250
Benefício do Idoso	1.118

Reclamações por Empresa

Abaixo, informamos a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2016, discriminadas por empresa.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	44
AMATUR - AMAZONI	2
ARAGUIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	11

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
ASATUR VIAGENS E TURISMO	6
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	220
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	37
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	39
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	445
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	56
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	3
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	22
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA. (VAZTUR)	5
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	3
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	5
AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA.	2
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	3
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	86
BRISA ONIBUS S/A.(Consórcio Federal)	43
BUENO VIAGENS EIRELI ME	17
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA.	6
CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1
CENTRAL EXPRESSO TRANSPORTE LTDA	102
CHACO BOREAL S.R.L.	2
CHILE BUS (FERRE Y GRAU LTDA.)	2
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	12
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	1
CISA (NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION)	2
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	20
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	7
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	9
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	178
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	2
COOTRANSP - COOPERATIVA DE TRANSPORTES LTDA (MOBILIZE)	37
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	6
DERUDDER HERMANOS S. R. L.	11
EDSON AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (EXPRESSO ESPIRITO SANTO LTDA)	13
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	575
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA.	1
EMPRESA BARROSO LTDA.	1
EMPRESA BOQUERON S/A.	2
EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	2
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	3
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA.	3
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	174

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	31
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	3
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIAO LTDA.	7
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	2
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	100
EMPRESA DE TRANSPORTES SAO LUIZ LTDA.	11
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	9
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1003
EMPRESA MOREIRA LTDA.	1
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.	3
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	6
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	61
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	48
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	9
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	7
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	32
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	152
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	157
ET - EMPRESA DE TURISMO	343
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	454
EXPRESSO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	7
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	35
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	23
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	45
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	7
EXPRESSO DO SUL S/A.	76
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	122
EXPRESSO GUANABARA S/A.	370
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	35
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	71
EXPRESSO MAIA LTDA.	17
EXPRESSO MARINGA LTDA.	25
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	7
EXPRESSO NACIONAL DE LUXO (A. CANDIDO & CIA LTDA.)	1
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	21
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA.	3
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	14
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	3
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	143
EXPRESSO SAO PEDRO LTDA.	2
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	70
EXPRESSO SHAMA (SAVIO STEFANIO LIMA VERDE E SILVA)	2
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	22

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	10
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	1
EXPRESSO UNIAO LTDA.	101
EXPRESSO VILA RICA LTDA-ME	9
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	11
FLECHABUS (DERUDDER HERMANOS S.R.L.)	1
FOCUS TURISMO LTDA	3
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	34
G20 TRANSPORTES LTDA	90
GENESI TURISMO LTDA - EPP	8
GRANDE RIO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI - EPP	4
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	26
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	63
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	7
IRMAOS NASCIMENTO TURISMO LTDA	3
JAMJOY VIACAO LTDA.	47
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	17
JBL TURISMO LTDA. - ME	35
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	1
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	17
JS SERVIÇOS LOGISTICOS LTDA	3
JS TURISMO LTDA.-ME	28
JULICE LUCIA MOREIRA PINTO ME (J J TUR)	10
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	70
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	32
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. (CATEDRAL)	18
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	65
LEONARDO MIGUEL FADEL & CIA LTDA - ME	3
LEVARE TRANSPORTES LTDA	5
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	13
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	11
MAIS X TURISMO E EMPREENDIMENTOS LTDA	123
MARIA ALBUQUERQUE DE CARVALHO - ME (MARIAZINHA TURISMO)	4
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	16
MAXIMUS TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4
MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	94
Nobre Transporte e Turismo Ltda.	4
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	36
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	15
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	11
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	132
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	75
POLENTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	1

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	19
R.A. DE SOUSA PASSAGENS	29
RAPIDO ACAILANDIA LTDA	9
RAPIDO D'OESTE LTDA.	7
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.(Consórcio Federal)	59
RAPIDO GOIASNORTE LTDA.	1
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA.	6
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	261
RAPIDO PLANALTINA LTDA.	3
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	68
REAL EXPRESSO LTDA.	338
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	135
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	109
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	4
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	46
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	107
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	93
REUNIDAS TURISMO S/A.	34
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	2
RIVAL TURISMO E TRANSPORTES LTDA	2
RODOVIARIA LEAO DO NORTE LTDA.	1
RODOVIARIO OCEANO LTDA.	7
ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	2
ROTA DO SOL	23
ROTA DO SOL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	77
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	362
SAGRES - VIAÇÃO AGUAS LINDAS LTDA	6
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	17
SEMATUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	5
SOLIMÓES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS EIRELI	68
SUPREMA AUTOBUS LTDA.	2
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	331
TOCANTINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	7
TPC TRANSPORTES LTDA - ME	5
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	200
TRANSBRAZ LTDA EPP	1
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	2
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	3
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	9
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	25
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	243
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	5

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	1
TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA.	1
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	17
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA.	1
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	3
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	129
UTB - UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	324
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	124
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)(Consórcio Guanabara)	1022
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	4
VEGA TRANSPORTE RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	6
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	5
VERDE TRANSPORTES LTDA	17
VIA ENERGIA LOG LTDA.	6
VIACAO AGUIA BRANCA S/A.	257
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	83
VIACAO APUI TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	3
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	288
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	745
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	12
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	30
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	53
VIACAO COMETA S/A.	397
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	31
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	11
VIACAO ESTRELA LTDA.	17
VIACAO EXPRESSO PLANALTINA - EIRELI - EPP.	104
VIAÇÃO FERAZ E TURISMO LTDA	1
VIACAO FERAZ TURISMO LTDA	6
VIACAO GARCIA LTDA.	314
VIACAO GOIANIA LTDA.	54
VIACAO GRACIOSA LTDA.	16
VIACAO ITAIPU LTDA.	2
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	501
VIACAO JOIA LTDA.	4
VIAÇÃO MINEIROS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
VIACAO MONTE ALTO LTDA	100
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	8
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	38
VIACAO MOTTA LTDA.	205
VIACAO NACIONAL S/A.	47
VIACAO NASSER LTDA.	7
VIACAO NORDESTE LTDA.	326

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
EMPRESAS	QUANT.
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	6
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	63
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	266
VIACAO OURO BRANCO S/A.	1
VIACAO OURO E PRATA S/A.	138
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	24
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	9
VIACAO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA.	1
VIACAO PLATINA LTDA.	8
VIACAO PRESIDENTE LTDA.	5
VIACAO PRETTI LTDA.	8
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	156
VIACAO REAL ITA LTDA.	21
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	6
VIACAO RODOCE LTDA.	108
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	65
VIACAO SAMPAIO LTDA.(Consórcio Guanabara)	231
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	1
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	159
VIACAO SAO BENTO LTDA.	190
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	19
VIACAO SAO GERALDO LTDA.	11
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	166
VIACAO SAO RAPHAEL LTDA.	16
VIACAO SERTANEJA LTDA.	11
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	11
VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	3
VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA.	3
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	40
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	3
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	12
VIACAO UMUARAMA LTDA.	16
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	14
VIACAO VAB LTDA.	3
VIACAO XAVANTE LTDA.	18
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	1
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	2

Transporte Rodoviário de Cargas

Tipos de Manifestações

27

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	45.897	45.776	32.408	37.912	67.962	69.922
RECLAMAÇÃO	764	1.058	835	910	2.396	1.604
ELOGIO	2	4	0	6	0	0
OUTRAS SOLICITAÇÕES	239	502	510	708	1.175	485
SUGESTÃO	69	47	29	35	145	551
TOTAL	46.971	47.377	33.782	39.591	71.678	72.562

Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	23.476
RNTRC – Registro dos Transportadores Rodoviários de Cargas	11.734
Consultas (frota, transportadores, etc)	8.042
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	4.958
Cobrança de taxa do RNTRC	3.381

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

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
PEF – Pagamento Eletrônico de Frete	389
CIOT - Código Identificador de Operação de Transporte	292
Vale-pedágio	158
Balança/Pesagem	158
Carga/Descarga	138

28

Concessões Rodoviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.531	8.103	5.098	719	1.365	5.784
RECLAMAÇÃO	2.748	2.275	2.578	2.394	3.962	3.092
SUGESTÃO	97	65	86	83	104	63
ELOGIO	4	6	8	9	13	10
OUTRAS SOLICITAÇÕES	41	183	223	167	183	1.070
TOTAL	4.421	10.632	7.993	3.342	5.627	10.019

Principais Motivos de Pedido de Informação

29

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atendimento da concessionária	378
Pedágio	213
Socorro Mecânico	153
Atos normativos e legislação do setor	112
Tarifa (Pedágio)	105

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	1.179
Sinalização	276
Obras	274
Congestionamento	174
Ressarcimento	147



Reclamações por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2015	2016
Autopista Fernão Dias S.A.	261	322
Autopista Fluminense S.A.	280	170
Autopista Litoral Sul S.A.	277	218
Autopista Planalto Sul S.A.	22	31
Autopista Régis Bittencourt S.A.	222	165
CONCEBRA - Concessionária das Rod. Centrais do Brasil S. A.	413	381
CONCEPA - Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	35	16
CONCER - Companhia de Concessão Rod. Juiz De Fora-Rio S.A.	173	205
Concessionária de Rodovias Galvão	40	34
CRO – Concessionária Rota do Oeste S. A.	259	270
CRT - Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	78	33
ECO101 Concessionária de Rodovias S.A.	257	188
ECOSUL - Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	35	31
MGO Rodovias Concessionária de Rod. Minas Gerais Goiás S.A.	189	141
MS VIA – Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A.	110	68
NOVADUTRA – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	235	147
PONTE – Concessionária da Ponte Rio-Niteroi S.A.	50	25
Rodovia do Aço S.A.	40	32
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	57	47
VIA 040 – Concessionária BR 040 S. A.	633	558
Via Bahia Concessionária de Rodovias	227	79

30

Concessões Ferroviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.480	679	1.084	814	1.010	359
RECLAMAÇÃO	156	137	183	207	222	229
SUGESTÃO	57	17	24	12	27	7
ELOGIO	3	0	1	0	1	1
OUTRAS SOLICITAÇÕES	30	46	116	36	102	31
TOTAL	1.726	879	1.408	1.069	1.362	627

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

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário Ferroviário	99
Transporte Ferroviário	89
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	47
Bilhete de Passagem	22
Faixa de domínio	22

31

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens	47
Funcionamento do Guichê	29
Transporte Ferroviário	24
Interferência em área vizinha à ferrovia	16
Conduta dos funcionários da empresa	15

Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2015	2016
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (NOVOESTE S.A.)	-	1
ALL – América Latina Logística Malha norte S.A. (Feronorte)	16	2
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	-	14
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	9	38
EFC – Estrada de Ferro Carajás	8	12
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	101	71
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	22	25
MRS Logística S.A.	7	12
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	1	7
Valec S.A. (Ferrovia De Integração Oeste-Leste)	4	6
Valec S.A. (FNS - Ferrovia Norte Sul)	4	2
SITA S.R.L.	-	-