

RELATÓRIO DE RESULTADOS  
DA OUVIDORIA



**2017**

AGÊNCIA NACIONAL DE  
TRANSPORTES TERRESTRES

### **Diretor Geral**

Jorge Luiz Macedo Bastos

### **Diretoria Colegiada**

Jorge Luiz Macedo Bastos

Sérgio de Assis Lobo

Marcelo Vinaud Prado

Elisabete Alves da Silva Braga

Mario Rodrigues Junior

### **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

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

Rosimere de Souza Pinho

Wanderson Pereira de Queiroz



## Sumário

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT	08
• A OUVIDORIA E OS 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 delegados e operados por terceiros. É a Unidade Organizacional responsável por 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.

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, independentemente do canal escolhido pelo cidadão, considerando a natureza do assunto, bem como, acompanhar as demandas até a resposta ao interessado.

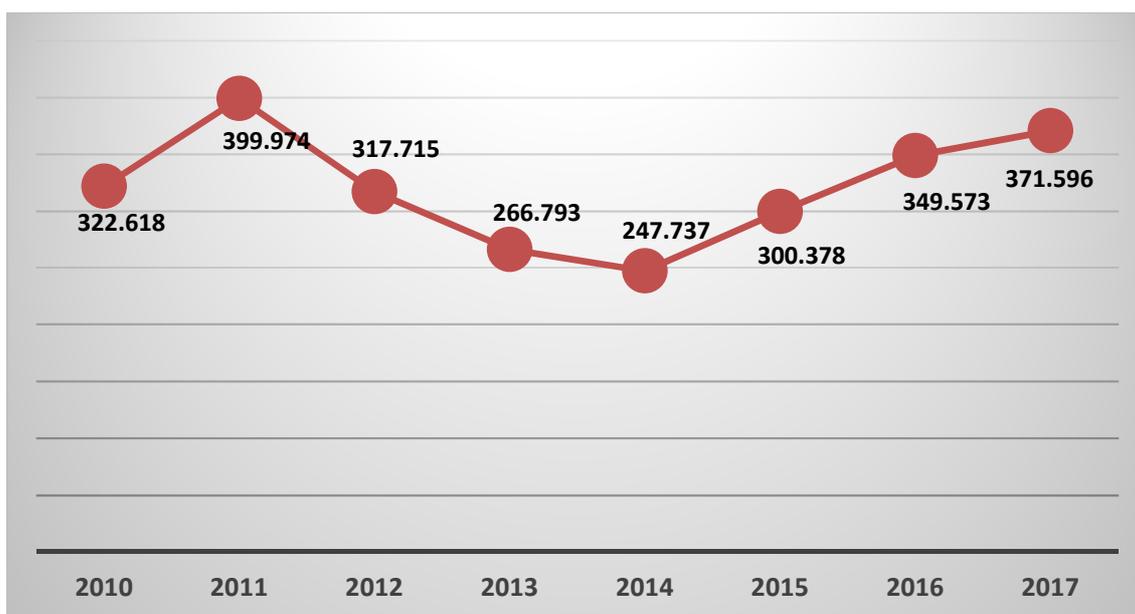
Enfim, a Ouvidoria deve ser a representação da voz do cidadão. Cada manifestação recebida pela Ouvidoria tem que ser analisada como indicador da qualidade dos serviços prestados pela ANTT.

Esta publicação tem o objetivo de informar e registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2017. 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 2017, a Ouvidoria realizou 814.389 atendimentos, deste montante, foram desconsideradas as ocorrências como “Trote”, “Engano” e “Perda da Ligação”, resultando em 371.596 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. Assim, no ano de 2017 pode-se perceber um aumento no número de atendimentos em relação ao ano de 2016.

### Meios de Comunicação Utilizados

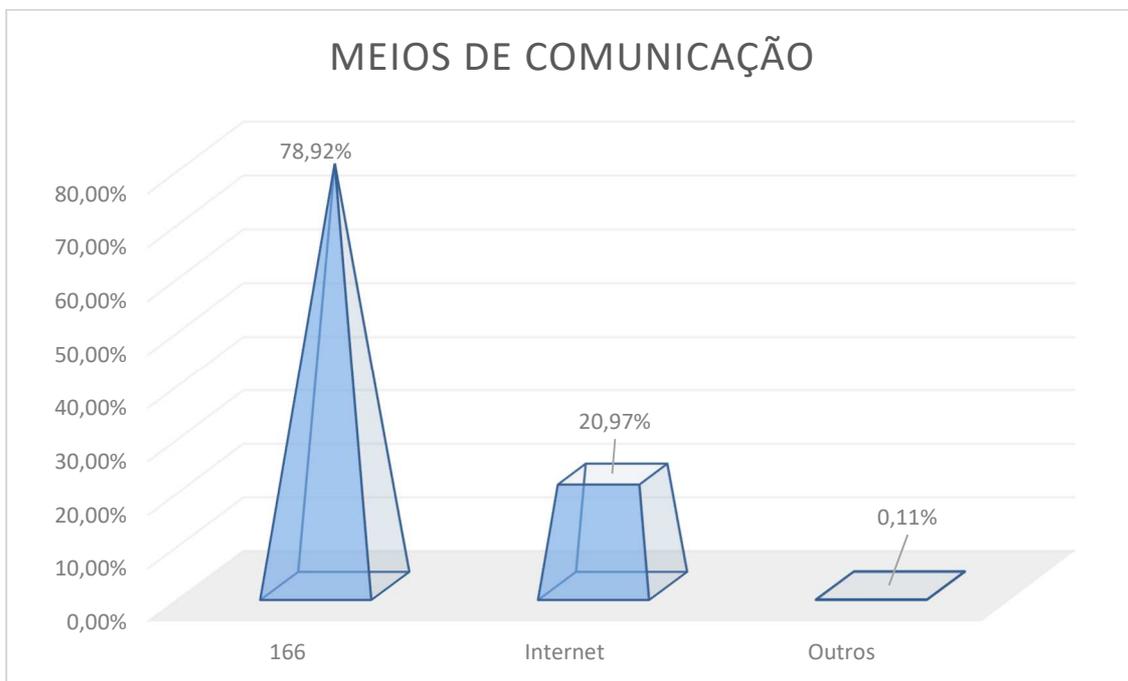
No ano de 2017, a Ouvidoria foi mais acionada. Houve um aumento na demanda de solicitações dos usuários. Entre os diversos canais de interação com a sociedade, o 166 se destaca como o principal meio de comunicação utilizado pelo

usuário. Em razão da sua comodidade e facilidade de uso, o uso do canal cresce ano após ano.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2015	2016	2017
	166	238.876	283.876	293.256
INTERNET	FALE CONOSCO	11.534	10.533	11.131
	E-MAIL	30.927	40.645	46.255
	CHAT	18.684	14.076	20.527
	CARTA	170	260	255
	ATENDIMENTO PRESENCIAL	187	168	172
	FAX	0	15	0
<b>TOTAL</b>		<b>300.378</b>	<b>349.573</b>	<b>371.596</b>

6

Comparando o ano de 2017 com o ano anterior, observa-se que houve um aumento em quase todos os canais de comunicação, exceto por meio de carta e fax. Apesar do decréscimo ser ainda pequeno, pode-se atribuir a sua redução em relação aos demais canais de atendimento, que proporcionam maior comodidade e menor custo ao usuário.



## Tipos de Manifestação

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

\* Demandas que não se enquadram nos outros tipos de manifestações, como solicitações de providências administrativas.

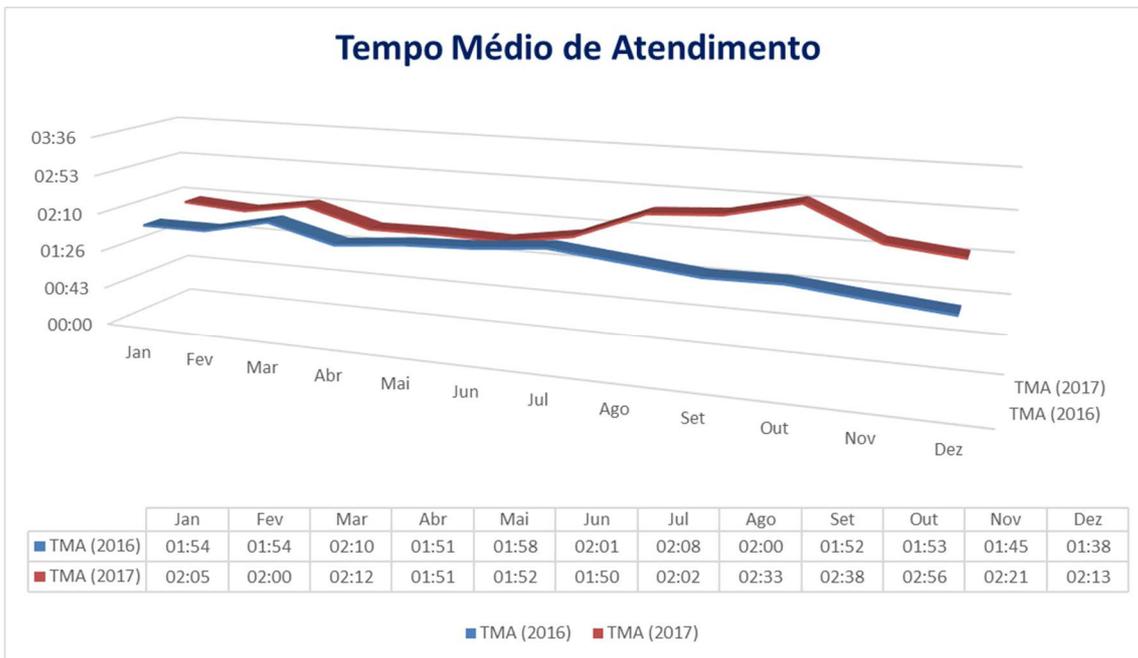
\*\* Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

## Desempenho da Central de Atendimento

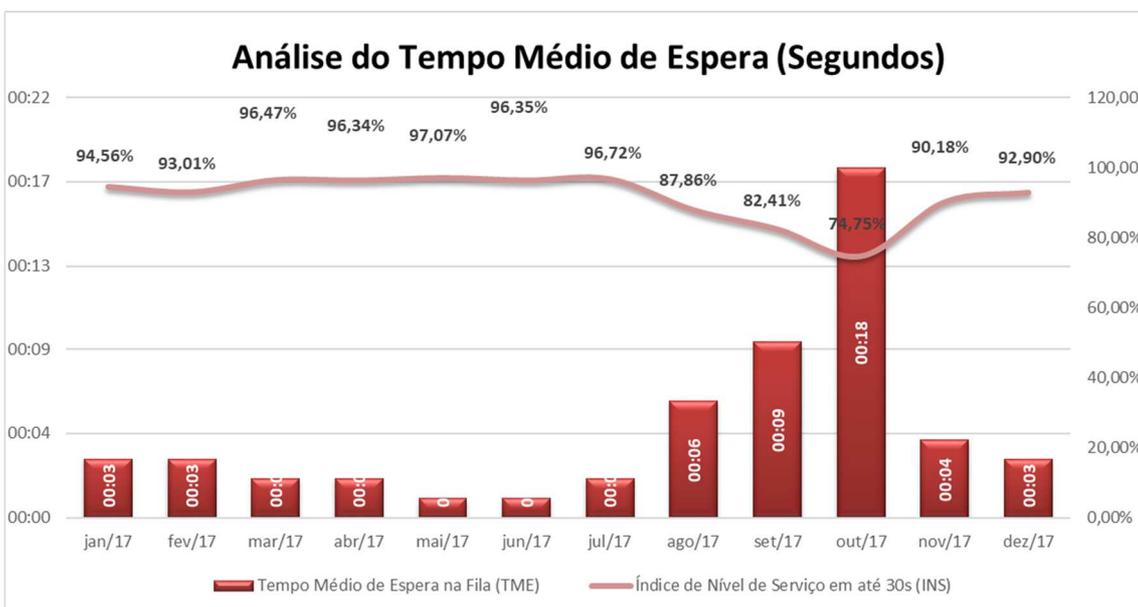
O tempo médio de atendimento por meio da Central de Atendimento está aumentando gradativamente ao longo dos anos. Em 2014 foi registrado um tempo médio de 1m:28s, em 2015, 1m:36s e em 2016 atingiu um tempo médio de 1m:56s. No ano de 2017 ocorreu novo aumento, atingindo 2m:13s.

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

Em 2017, a partir de julho pode-se observar um aumento no tempo médio de atendimento. No mês de outubro, ocorreu o pico maior, com 2m:56s, atingindo um tempo superior ao pico registrado em 2016 com 2m:08s. Considerando o registro de anos anteriores, obtivemos 1m:51s em 2015 e de 2m:05s em 2014.



8



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.

Ao observar o gráfico acima, pode-se perceber que a duração máxima de espera ocorreu no mês de outubro, com a média de 18 (dezoito) segundos, ultrapassando o tempo estipulado. Neste mês, ocorreu instabilidade no Sistema de

Habilitação de Transportes de Passageiros (SisHAB), gerando aumento de ligações. Porém, destaca-se que, apesar desse aumento o tempo médio de espera para o atendimento durante o ano de 2017 foi de 5 (cinco) segundos.

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.

## 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.

Convém ressaltar 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**”.





10

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	12	50%
Reclamação	9	37,50%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	1	4,17%
Elogio	0	0,00%
Outras Solicitações	2	8,33%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



## A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

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

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA (%)
<b>OUVIDORIA</b>	79.042	21,271 %
<b>SUPAS</b> (GEHAB/GETAU/GEPER/GEROT/GETAE)	142.373	38,314 %
<b>SUFIS</b> (GEINT/GEFIS/*COFIS/GEAUT)	73.697	19,833 %
<b>SUROC</b> (GERAR/GERET)	68.031	18,308 %
<b>SUFER</b> (GECOF/GEROF/GEAFI/GPFER)	460	0,124 %
<b>SUDEG</b> (GEFIN/GELIC/GEPLA/GEPEP/GELOG)	393	0,106 %
<b>SUINF</b> (GEROR/GEFOR/GEINV/GEPRO/**COINF)	4.911	1,322 %
<b>SUREG</b> (GEMEQ/GEDUC/)	26	0,007%
<b>SUEXE</b>	8	0,002 %
<b>GAB</b> (ASCOM/ASPAR/CEDOC/GETIN)	893	0,240 %
<b>PRG</b>	1.597	0,430 %
<b>OUTROS</b>	165	0,044 %

<b>*COFIS (COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO)</b>			
<b>URCN</b>	3.847	<b>URRJ</b>	1.631
<b>URSP</b>	4.279	<b>URCE</b>	466
<b>URPE</b>	1.103	<b>URBA</b>	1.167
<b>URMG</b>	2.429	<b>URMA</b>	1.134
<b>URRS</b>	305	<b>URSC</b>	691

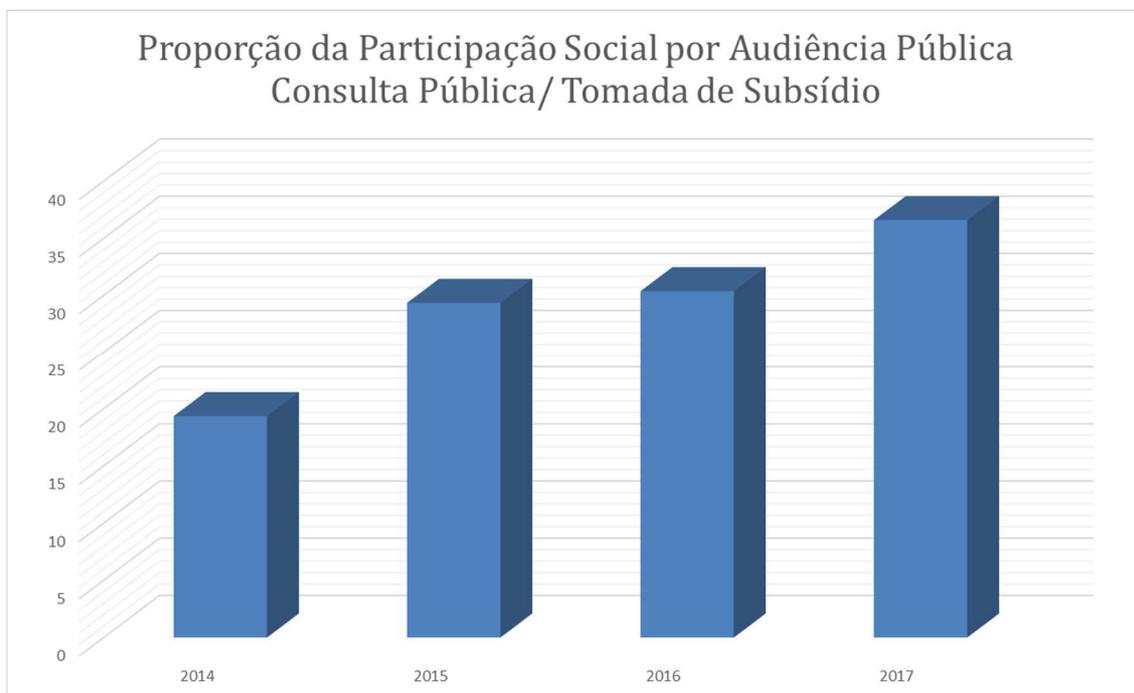
<b>**COINF (Coordenação de Exploração e Infraestrutura Rodoviária)</b>					
<b>URSP</b>	<b>URMG</b>	<b>URRS</b>	<b>URRJ</b>	<b>URSC</b>	<b>URBA</b>
321	687	87	503	116	68

## A Ouvidoria e a Participação Social

Por meio dos processos de participação e controle social, com realização de Audiências públicas, Consultas Públicas, Tomadas de Subsídios e Reuniões Participativas, a ANTT analisa, reflete e fundamenta seu modelo de gestão, revelando-se, portanto, o momento oportuno para a sociedade contribuir de forma direta nos projetos da ANTT.

12

PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL REALIZADOS EM 2017		
ASSUNTO	QUANTIDADE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE ROD. DE PASSAGEIROS	5	34
TRANSPORTE ROD. DE CARGAS	5	92
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	3	337
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	3	226
ADMINISTRATIVO	6	116
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>805</b>



AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS E FINALIZADAS EM 2017		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Audiência Pública nº 009/2016</b>	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar público e colher sugestões à proposta para aplicação de incidência de atenuantes e agravantes no processo sancionatório de concessões rodoviárias.	2
<b>Audiência Pública nº 010/2016</b>	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 América Latina Logística Malha Paulista S.A.	105
<b>Audiência Pública nº 001/2017</b>	Audiência Pública que tem o objetivo de tornar público e colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato de Concessão, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade, para concessão da Rodovia BR-101/290/386/448/SC/RS, no trecho da BR-101/SC, do km 455,9 até a divisa SC/RS; da BR-101/RS, entre a divisa SC/RS até o entroncamento com a BR-290 (Osório); da BR-290/RS, no entroncamento com a BR-101 (A) (Osório) até o km 98; da BR-386, no entroncamento com a BR-285/377 (B) (para Passo Fundo) até o entroncamento com a BR-448; e da BR-448, no entroncamento com a BR-386 até o entroncamento com a BR-116/290.	308

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2017		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Audiência Pública nº 002/2017</b>	Audiência Pública com Consulta Pública, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da minuta de Resolução que dispõe sobre alterações da Resolução ANTT nº 4.130, de 2013, a respeito do novo serviço Cama e da exigência de apoio para pernas para o serviço Executivo.	7
<b>Audiência Pública nº 003/2017</b>	Audiência Pública com Consulta Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, proposta de Resolução que dispõe sobre tarifa promocional no serviço de transporte rodoviário e ferroviário regular interestadual e internacional de passageiros, bem como semiurbano de passageiros.	7
<b>Audiência Pública nº 004/2017</b>	Submete à Audiência Pública a proposta de ação regulatória que altera a Resolução ANTT nº 3.761, de 20 de dezembro de 2011, tema integrante da Agenda Regulatória ANTT 2015/2016, Eixo temático 4.	6
<b>Audiência Pública nº 005/2017</b>	A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT comunica que realizará 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 do Lote Rodoviário BR-364/365/GO/MG, no trecho entre o entroncamento com a BR-060(A) (Jataí/GO) e o entroncamento com a LMG-479 (Contorno Oeste de Uberlândia/MG).	27

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2017		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Audiência Pública nº 006/2017</b>	Audiência Pública, com Consulta Pública, para colher subsídios ao aprimoramento da proposta de revisão da Resolução que dispõe sobre os mecanismos do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT de que trata a Resolução nº 3.705, de 10 de agosto de 2011.	7
<b>Audiência Pública nº 007/2017</b>	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, 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 Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, 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 Porto Nacional, no estado de Tocantins e Estrela d'Oeste, no estado de São Paulo, projeto integrante do Programa de Parcerias de Investimentos do Governo Federal.	71
<b>Audiência Pública nº 008/2017</b>	Audiência Pública, com Consulta Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, a minuta de Resolução que dispõe sobre alterações às Resoluções nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014, nº 3.535, de 10 de junho de 2010, e nº 1.432, de 26 de abril de 2006, a respeito da venda de passagem pela internet.	6

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2017		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Audiência Pública nº 009/2017</b>	Audiência Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, à proposta de Resolução que estabelece procedimentos e limitações para cadastro de veículo em frota de empresa habilitada para o transporte rodoviário internacional de cargas entre o Brasil e o Peru.	3
<b>Audiência Pública nº 010/2017</b>	Submete à Consulta Pública a Minuta de Resolução que regulamenta a celebração e o acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta no âmbito da ANTT.	53
<b>Audiência Pública nº 011/2017</b>	Abertura de Audiência Pública para o aprimoramento da proposta de Resolução sobre a exploração de projetos associados pelas concessionárias de serviço público de transporte ferroviário de cargas.	2
<b>Audiência Pública nº 012/2017</b>	Audiência Pública que submete proposta de Resolução que tem como objetivo alterar a Resolução ANTT nº 5.232, de 14 de dezembro de 2016, que aprova as instruções complementares ao Regulamento Terrestre do Transporte de Produtos Perigosos e dá outras providências.	75
<b>Audiência Pública nº 013/2017</b>	Submete à Audiência Pública, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões, a minuta de Resolução que estabelecerá os procedimentos técnicos necessários à Declaração de Utilidade Pública no âmbito da ANTT, com abertura de período para recebimento de contribuições por escrito de 25 de setembro de 2017 a 10 de outubro de 2017.	9

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2017		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Audiência Pública nº 014/2017</b>	Abertura de Audiência Pública com o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento da Minuta de Edital e dos Estudos Técnicos que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão de ferrovia greenfield compreendida entre os municípios de Sinop/MT e Itaituba/PA, projeto integrante do Programa de Parcerias de Investimentos do Governo Federal.	50
<b>Audiência Pública nº 015/2017</b>	Submete à Audiência Pública a proposta de Revisão da Resolução ANTT nº 3.696, de 14 de julho de 2011, tema integrante da Agenda Regulatória ANTT 2017/2018, Eixo temático 4.	40
<b>Consulta Pública nº 002/2017</b>	Consulta Pública com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Termo de Credenciamento, para realização de Chamamento Público para credenciamento de entidades responsáveis pela aplicação da prova eletrônica de conhecimentos, com emissão de certificado, para comprovação da aprovação em curso específico de Transportador Autônomo de Cargas-TAC e/ou Responsável Técnico-RT, conforme previsto na Resolução ANTT nº 4.799, de 27 de julho de 2015.	9

TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2017		
TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Tomada de Subsídio nº 001/2017</b>	Colher contribuições relativas ao processo de verificação de adequabilidade de terminais, pontos de parada, pontos de apoio, garagens e guichês de venda de passagens utilizados pelas autorizatárias dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros.	4
<b>Tomada de Subsídio nº 002/2017</b>	O SRC surgiu da necessidade de se garantir a reparação civil dos danos inerentes à integridade da saúde e vida do passageiro no caso de acidentes no TRIP. O SRC é de contratação obrigatória por operadores do transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros, conforme o Título III do Anexo à Resolução ANTT nº 19, de 23 de maio de 2002	10
<b>Tomada de Subsídio nº 004/2017</b>	Tomada de Subsídio que tem como objetivo receber contribuições referente ao tema: "Regulamento dos serviços associados ao transporte ferroviário de cargas: elementos conceituais".	3

TOMADA DE SUBSÍDIO	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<p><b>Tomada de Subsídio nº 003/2017</b></p>	<p>Abertura de Tomada de Subsídio com o objetivo de receber contribuições à proposta de Manual de Análise e Execução de Garantias de Propostas e de Execução de Contrato.</p> <p>A Superintendência Executiva - SUEXE, no uso de suas atribuições e considerando o disposto na Resolução no 3.705, de 10 de agosto de 2011, e no Processo Administrativo ANTT no 50500.149181/2017-65, comunica que realizará Tomada de Subsídio, franqueada aos interessados, com o objetivo de obter contribuições para a consolidação de um manual para análise e execução de garantias de proposta, ofertadas pelos participantes em processos licitatórios, bem como de execução contratual de serviços regulados ou contratados pela ANTT.</p> <p>O manual de normas e procedimentos para análise e execução de garantias terá o objetivo de apresentar critérios e procedimentos para análise de garantias de proposta e execução de contratos gerenciados no âmbito da ANTT, bem como para execução dessas garantias, nos casos previstos nos dispositivos legais vigentes, nos editais e contratos.</p>	<p>1</p>



REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2017	
REUNIÃO PARTICIPATIVA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 001/2017	Reunião Participativa com o objetivo de receber contribuições do setor regulado para o processo de alteração de itens específicos da Resolução ANTT nº 5.232/16 quanto ao uso de IBCs para o transporte de produtos perigosos.
Reunião Participativa nº 002/2017	Reunião Participativa para receber subsídios para o processo de revisão da Resolução nº 3658/2011 que regulamenta o art. 5º-A da Lei nº 11.442/2007, restrita às entidades representantes dos transportadores.
Reunião Participativa nº 003/2017	Reunião Participativa para receber subsídios para o processo de revisão da Resolução nº 3658/2011 que regulamenta o art. 5º-A da Lei nº 11.442/2007, restrita aos representantes das Instituições de Pagamento Eletrônico de Fretes.
Reunião Participativa nº 004/2017	Reunião Participativa visando obter manifestações e contribuições para os procedimentos específicos de revisão tarifária não tratados nos contratos de concessão da 3ª Etapa, Fase I e II, do Programa de Concessão de Rodovias Federais (concessões sem plano de negócios).
Reunião Participativa nº 005/2017	Reunião Participativa que tem como objetivo colher subsídios sobre transporte de tintas em baldes plásticos, que poderá ensejar necessidade de alteração na Resolução nº 5.232/2016, que trata das instruções complementares ao Regulamento do Transporte de Produtos Perigosos.
Reunião Participativa nº 006/2017	Abertura de Reunião Participativa visando colher subsídios sobre a criação de um documento de transporte eletrônico como instrumento para caracterização da operação de transporte rodoviário de cargas. Reunião Participativa visando obter manifestações e contribuições para os procedimentos específicos de revisão tarifária não tratados nos contratos de concessão da 3ª Etapa, Fase I e II, do Programa de Concessão de Rodovias Federais (concessões sem plano de negócios).
Reunião Participativa nº 007/2017	Reunião Participativa visando colher contribuições para o processo de Revisão Quinquenal da ViaBahia Concessionária de Rodovias a serem realizadas nos municípios de Feira de Santana/BA e Vitória da Conquista/BA.

Proporcionalmente, em relação ao ano de 2016, em 2017 a população manteve o seu nível de contribuição. Observa-se 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.

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 2017. Isto é, tiveram o encerramento do período de contribuições ainda no ano de 2017. Os processos que, por ventura iniciaram no ano de 2017, mas que teve o período de contribuições estendido para o ano de 2018, serão considerados no próximo Relatório da Ouvidoria.

**Recomendação da Ouvidoria:** Verificando a real importância do processo participativo nas audiências públicas, consultas públicas, tomadas de subsídios e reuniões participativas, 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 de maneira uniforme e 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 foi contemplada com mais um canal de comunicação com a ANTT. Sua regulamentação proporcionou o direito constitucional da informação e na busca da ampliação e no desenvolvimento 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 mensais, relativas ao ano de 2017.



Pode-se perceber, conforme demonstrado no gráfico, que os meses de maio e junho de 2017 obtiveram o maior número de solicitações de informações.

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 óbitos através do sistema implementado no início mês de junho de 2012 vem através destes anos mostrando sua força no estabelecimento do direito à informação.



Percebe-se um aumento das solicitações de informação no ano de 2017 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.

O quantitativo de manifestações recebidas pela ANTT, no ano de 2017, por meio do Sistema de Acesso à Informação foi de 832 solicitações no total. Os números apresentados refletem o quantitativo de solicitações respondidas, considerando ainda que o assunto é de competência desta agência. Portanto, 62 solicitações de informação versaram sobre assunto genérico ou que foge à competência da agência. No entanto, a Ouvidoria procura esclarecer o cidadão, sempre que possível, respondendo à sua manifestação, buscando maiores informações para um melhor atendimento ou informando sobre a área de atuação da agência.

## A ANTT E OS SERVIÇOS REGULADOS

### *Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros*

#### *Tipos de Manifestações*

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

## Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário / Frequência / Horário (Longa Distância)	21.309
SISHAB – Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros	12.644
LIT / CSV – Inspeção Técnica Veicular	10.166
Cadastramento / Recadastramento (TAF)	9.363
Sistema de Autorização de Viagem	8.187

24

## Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atraso (Longa Distância)	2.394
SIsHAB – Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros	2.267
Avaria Mecânica/defeitos em equipamento obrigatório (Longa Distância)	1.769
Benefício do jovem (ID Jovem / Longa Distância)	1.402
Benefício do Idoso	1.172

## Reclamações por Empresa

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

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS SEMIURBANO (regular)</b>	<b>QUANT.</b>
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA. (semiurbano)	2
CENTRAL EXPRESSO TRANSPORTE LTDA.	89
COOTRANSP – COOPERATIVA DE TRANSPORTES LTDA. (MOBILIZE)	3
Coutinho & Ferreira Serviços e Transporte Ltda.	44
G20 TRANSPORTES LTDA.	81
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	2
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. (CATEDRAL)	32
MAIS X TURISMO E EMPREENDIMENTOS LTDA	45
MAXIMUS TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	2
RAPIDO PLANALTINA LTDA. (Desabilitada)	1
ROTA DO SOL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	45
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	466
UTB - UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	377
VIAÇAO ANAPOLINA LTDA.	28
VIAÇÃO CIDADE VERDE LTDA	1
VIAÇAO EXPRESSO PLANALTINA - EIRELI - EPP.	97
VIAÇAO SAO RAPHAEL LTDA.	4

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
ALFA LUZ VIAÇAO TRANSPORTE LTDA	63
AMATUR - AMAZONI	1
ANTONIO PEDRO DA SILVA TRANSPORTE - EIRELI- ME	3
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	3
ASATUR VIAGENS E TURISMO	5
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	169
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	23
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	26
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	356
AUTO VIAÇAO CRUZEIRO LTDA	77
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	4
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	32
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	2
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	1
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	15
BENTO & FRAGOSO - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRET. LTDA	2
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	79
BRISA ONIBUS S/A.(Consórcio Federal)	20
BUENO VIAGENS EIRELI ME	7
CABURAI TRANSPORTES LTDA - EPP	2
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA.	12
CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	6
<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>	

<b>(RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	1
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	1
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	21
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	2
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	15
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	38
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	145
COOTINS - COOP. DE TRANS. ALTERN. DE PASSAG. E TUR. ARAGUAIA - TO	1
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	2
EDSON AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (EXPRESSO ESPIRITO SANTO LTDA)	55
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	574
EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	2
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	5
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA.	1
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	151
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	43
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	4
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO RIO PARAGUAY S.R.L.	2
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	106
EMPRESA DOIS IRMAOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	4
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1.000
EMPRESA MOREIRA LTDA.	2
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.	2
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	5
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	70
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	42
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	11
EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.	5
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	23
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	127
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	160
EROL EXPRESSO RAPIDO OESTE - EPP	1
ET - EMPRESA DE TURISMO	1.297
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	242
EXPRESO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	6
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	3
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	16
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	33
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	14
EXPRESSO DO SUL S/A.	51
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	126
EXPRESSO GUANABARA S/A.	313
<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>	

<b>(RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	26
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	7
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	47
EXPRESSO MAIA LTDA.	17
EXPRESSO MARINGA LTDA.	38
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	15
EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA.	8
EXPRESSO SAO BENTO LTDA.	9
EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA.	9
EXPRESSO SAO JOSE LTDA.	3
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	143
EXPRESSO SAO PEDRO LTDA.	2
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	82
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	37
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	39
EXPRESSO TRANSPORTES E TURISMO E EVENTOS	5
EXPRESSO UNIAO LTDA.	144
EXPRESSO VILA RICA LTDA-ME	18
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	11
FOCUS TURISMO LTDA	4
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	3
GENESI TURISMO LTDA - EPP	9
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	5
GRANDE RIO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI - EPP	7
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	33
HEBERTH S. SILVA TRANSPORTE - ME (PH TRANSPORTES)	5
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	72
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	5
JAMJOY VIACAO LTDA.	38
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	8
JBL TURISMO LTDA. - ME	41
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	8
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	9
JS SERVIÇOS LOGISTICOS LTDA	1
JS TURISMO LTDA.-ME	11
JULICE LUCIA MOREIRA PINTO ME (J J TUR)	2
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	169
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	46
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	20
LEVARE TRANSPORTES LTDA	7
LINDAN TRANSPORTES E TURISMO LTDA	1
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	10
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	26

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
M. A. DE CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI EPP	9
MARTE TRANSPORTES S/A	33
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	24
MOREIRA TURISMO LTDA.	1
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	37
Nobre Transporte e Turismo Ltda.	5
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	27
NORTE SUL ADMINISTRAÇÃO EM TRANSPORTES RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	7
Nuestra Senora de La Asuncion (CISA)	2
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	21
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	39
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	85
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	124
POLENTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	6
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	21
R.A. DE SOUSA PASSAGENS	75
RAPIDO ACAILANDIA LTDA	4
RAPIDO D'OESTE LTDA.	2
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.(Consórcio Federal)	63
RAPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANA DE TRANSPORTE Y TURISMO	1
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	197
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	126
REAL EXPRESSO LTDA.	374
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	77
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	320
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	86
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	158
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	11
REUNIDAS TURISMO S/A.	75
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	2
RODOVIARIO OCEANO LTDA.	7
ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	6
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	87
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	276
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	13
SEMATUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	1
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	1
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS EIRELI	217
SUPREMA AUTOBUS LTDA.	4
TOCANTINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	14
TPC TRANSPORTES LTDA - ME	5
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	3
TRANSBRAZ LTDA EPP	2
Transnorte S.A	6

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
TRANSPORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	7
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	19
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	341
TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A.	1
TRANSPORTE TURISMO LTDA.	4
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	1
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA.	1
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	3
TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA.	8
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	13
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA.	3
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	3
TURIL S/A	2
TUT - TRANSPORTES LTDA.	3
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	106
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	133
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)(Consórcio Guanabara)	803
VEGA TRANSPORTE RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	16
VERDE TRANSPORTES LTDA	21
VIA ENERGIA LOG LTDA.	3
VIACAO AGUIA BRANCA S/A.	178
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	53
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	161
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	803
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	10
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	43
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	17
VIACAO COMETA S/A.	333
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	24
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	16
VIACAO ESTRELA LTDA.	2
VIACAO GARCIA LTDA.	214
VIACAO GOIANIA LTDA.	17
VIACAO GRACIOSA LTDA.	9
VIACAO ITAIPU LTDA.	1
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	317
VIACAO JLS LTDA.	1
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	5
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	21
VIACAO MOTTA LTDA.	259
VIACAO NACIONAL S/A.	55
VIACAO NORDESTE LTDA.	87
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	11

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)</b>	
<b>EMPRESAS</b>	<b>QUANT.</b>
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	36
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	340
VIACAO OURO BRANCO S/A.	1
VIACAO OURO E PRATA S/A.	112
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	41
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	16
VIACAO PLATINA LTDA.	6
VIACAO PRETTI LTDA.	5
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	70
VIACAO REAL ITA LTDA.	7
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	4
VIACAO RODOCE LTDA.	83
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	62
VIACAO SAMPAIO LTDA.(Consórcio Guanabara)	148
VIACAO SANTA CLARA LTDA.	5
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	171
VIACAO SAO BENTO LTDA.	102
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	39
VIACAO SAO GERALDO LTDA.	6
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	265
VIACAO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	4
VIACAO SERTANEJA LTDA.	37
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	18
VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	2
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	41
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	2
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	11
VIACAO UMUARAMA LTDA.	8
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	13
VIACAO VAB LTDA.	9
VIACAO XAVANTE LTDA.	30
VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.	1
VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.	5
VTR Transporte Rodoviário de Passageiros Ltda. (Total)	5

## Transporte Rodoviário de Cargas

### Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	45.776	32.408	37.912	67.962	69.922	44.934
RECLAMAÇÃO	1.058	835	910	2.396	1.604	826
OUTRAS SOLICITAÇÕES	502	510	708	1.175	485	361
SUGESTÃO	47	29	35	45	551	291
ELOGIO	4	0	6	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>47.377</b>	<b>33.782</b>	<b>39.591</b>	<b>71.678</b>	<b>72.562</b>	<b>46.412</b>

31

### Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	11.795
RNTRC – Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Cargas	6.807
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	2.728
Documentação de pessoa física	2.671
Cobrança de taxa do RNTRC	2.644

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 do Frete	151
Vale-pedágio	124
CIOT - Código Identificador de Operação de Transporte	115
Balança/Pesagem	113
Realização de transporte para terceiros, mediante remuneração, sem RNTRC ou com RNTRC suspenso	49

32

## Concessões Rodoviárias

### Tipos de Manifestações

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

Em relação aos tipos de manifestações dos usuários, pode-se perceber uma redução bastante significativa em relação ao ano de 2016.

## Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pedágio	181
Rodovias Federais Concedidas	176
Socorro Mecânico	74
Tarifa (pedágio)	50
Obras	45

33

## Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Pavimento	304
Sinalização	179
Obras	165
Ressarcimento	131
Congestionamento	111

## Reclamações por Empresa

EMPRESA	Quantidade de Reclamações	
	2016	2017
Autopista Fernão Dias S.A.	322	198
Autopista Fluminense S.A.	170	75
Autopista Litoral Sul S.A.	218	148
Autopista Planalto Sul S.A.	31	26
Autopista Régis Bittencourt S.A.	165	126
CONCEBRA - Concessionária das Rod. Centrais do Brasil S. A.	381	168
CONCEPA - Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	16	24
CONCER - Companhia de Concessão Rod. Juiz De Fora-Rio S.A.	205	169
Concessionária de Rodovias Galvão	34	17
CRO – Concessionária Rota do Oeste S. A.	270	37

EMPRESA	Quantidade de Reclamações	
	2016	2017
CRT - Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	33	50
ECO101 Concessionária de Rodovias S.A.	188	178
ECOSUL - Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	31	26
MGO Rodovias Concessionária de Rod. Minas Gerais Goiás S.A.	141	104
MS VIA – Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A.	68	20
NOVADUTRA – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	147	131
PONTE – Concessionária da Ponte Rio-Niterói S.A.	25	36
Rodovia do Aço S.A.	32	31
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	47	34
VIA 040 – Concessionária BR 040 S. A.	558	352
Via Bahia Concessionária de Rodovias	79	104

## Concessões Ferroviárias

### Tipos de Manifestações

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

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (PEDIDO DE INFORMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atos normativos e legislação do setor Ferroviário	66
Transporte Ferroviário (Passageiros)	44
Transporte Ferroviário	39
Itinerário / linha / frequência / horário	31
Bilhete de Passagem (transporte ferroviário de passageiros)	22

35

### Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS (RECLAMAÇÃO) 5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva / vagão)	57
Apito das locomotivas	25
Bilhete de Passagem (transporte ferroviário de passageiros)	16
Transporte Ferroviário	16
Funcionamento do Guichê	12



## Reclamação por Empresa

EMPRESA	Quantidade de Reclamações	
	2016	2017
ALL – América Latina Logística Malha Norte S.A. (FERRONORTE)	2	3
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (NOVOESTE S.A.)	1	5
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	14	28
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	38	38
EFC – Estrada de Ferro Carajás	12	5
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	71	62
FERROESTE – Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A	-	2
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	25	28
MRS Logística S.A.	12	24
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.- CFN)	7	6
Valec S.A. (Ferrovia De Integração Oeste-Leste)	6	7
Valec S.A. (FNS - Ferrovia Norte Sul)	2	6