



OUVIDORIA

RELATÓRIO 2005

Diretor-Geral

José Alexandre Nogueira de Resende

Diretoria

Gregório de Souza Rabelo Neto

Noboru Ofugi

Ouvidoria

Marcos Jorge Matusevicius (19/11/2002 – 19/11/2005)

Nilo Moriconi Garcia (05/12/2005)

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
PARTE 1 – LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
1.1 – VISÃO GERAL	3
1.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS	3
1.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF E REGIÕES	5
1.4 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	6
1.5 – PERCEPÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO SOBRE A ANTT	7
1.6 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	9
1.7 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	10
1.8 – CONSULTAS ENCAMINHADAS ÀS SUPERINTENDÊNCIAS	16
PARTE 2 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS	18
PERMISSIONÁRIAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	18
CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS	23
CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS	23

APRESENTAÇÃO

Através deste Relatório, vimos demonstrar as manifestações dos cidadãos-usuários dos serviços sob a responsabilidade da ANTT tendo sempre como princípio que, quando se trata de Ouvidoria, nenhuma pergunta pode ficar sem resposta e que toda e qualquer manifestação do cidadão-usuário deve ser considerada de extrema relevância. Assim, entendemos que a solução do problema apresentado pelo cidadão-usuário relativo aos serviços públicos prestados é uma possibilidade de participação no processo da busca pela excelência a que deve passar toda e qualquer instituição, quer seja ela pública ou privada.

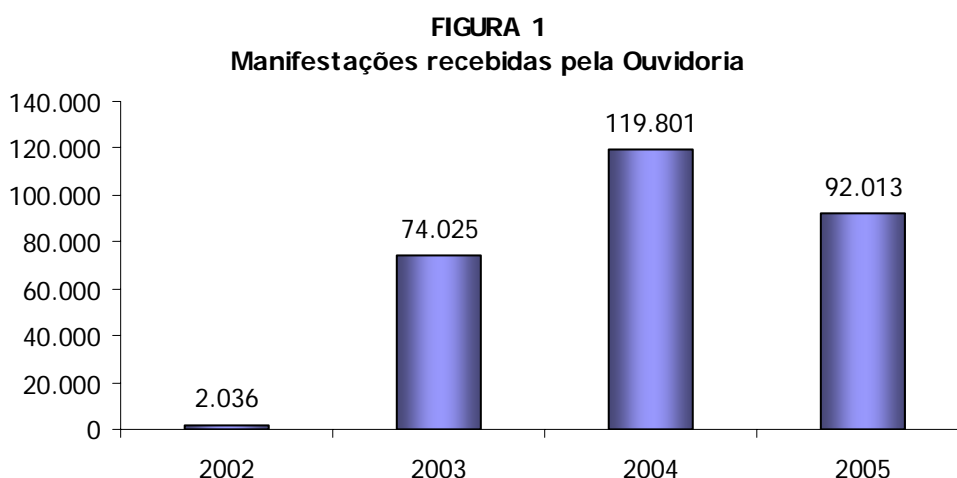
Após sua criação e a gradual divulgação dos meios de contato com a Agência ocorreu o natural aumento no volume da demanda e, contrário às expectativas, a dificuldade desta unidade em acolher a totalidade das manifestações. Esta dificuldade fica clara com os resultados apresentados neste Relatório, que confirmam a urgente adoção de medidas visando à ampliação da central de atendimento.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta dos cidadãos com a Agência e sua atuação não se resume ao recebimento de manifestações. É também o setor responsável pela confiabilidade dos registros, encaminhamento para análise e qualidade das respostas a todas as reclamações, pedidos de informação, sugestões e elogios. Além disso, as informações obtidas a partir das interações com a sociedade são registradas na base de dados desta Ouvidoria e representam importantes subsídios para a avaliação das empresas reguladas e para o processo decisório da Agência. Esses registros são, também, uma importante ferramenta utilizada na elaboração dos Relatórios desta Ouvidoria, como poderá ser observado nos demonstrativos que se seguem.

PARTE 1 – LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

1.1 – VISÃO GERAL

Ao longo de 2005, foram recebidas 92.013 manifestações pela Ouvidoria, o que corresponde a uma redução de, aproximadamente, 23% em relação a 2004.



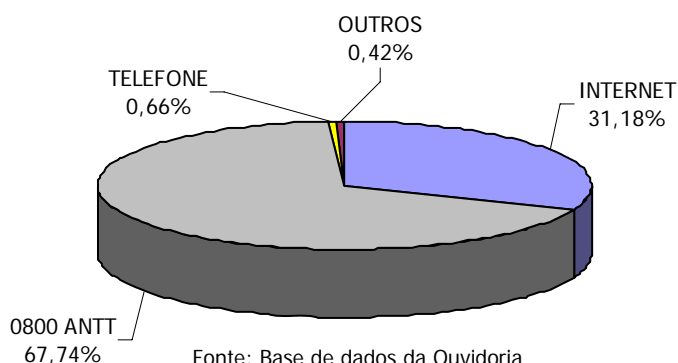
Essa diminuição no registro de manifestações poderia ser interpretada como um aumento do nível de satisfação do cidadão-usuário, entretanto, dificuldades técnicas, operacionais e orçamentárias foram as reais razões para que esse decréscimo fosse registrado. De forma mais detalhada, registramos:

- Recebimento, instalação e treinamento dos servidores concursados;
- Mudança da empresa prestadora de serviços;
- Estacionamento da capacidade do Service Desk e do Call Center;

1.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

Em 2005, o canal “0800 da ANTT” recebeu 67,74% das manifestações dirigidas à Ouvidoria, apresentando queda de 37,4% em relação a 2004. Por outro lado, observou-se um crescimento de 47,9% dos atendimentos realizados pelo canal “Internet” em relação ao ano anterior, correspondendo a 31,18% do total.

FIGURA 2
Principais Meios de Comunicação



Em 2005 houve expressivo aumento de 44% no atendimento ao cidadão-usuário na modalidade pessoalmente. No atendimento pessoal, os procedimentos adotados e prazos são os mesmos, ou seja, o atendente registra todos os dados relativos à ocorrência, informa o número do registro ao interessado e, se for o caso, encaminha ao setor competente para providências. A tabela 1 demonstra a evolução e relação dos meios de comunicação utilizados pelo cidadão-usuário desde 2002.

TABELA 1

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2002	2003	2004	2005	RELAÇÃO
INTERNET	FALE CONOSCO	-	3.175	12.292	12.294	↑↑
	E-MAIL OUVIDORIA	1.516	2.612	6.478	15.872	↑↑
	E-MAIL MT	232	689	624	523	↓↓
	TOTAL	1.748	6.476	19.394	28.689	↑↑
0800 MT		96	0	0	0	↔
0800 ANTT		-	67.085	99.583	62.331	↓↓
PESSOALMENTE		3	25	142	205	↑↑
TELEFONE		184	361	463	603	↑↑
CARTA		3	59	194	158	↓↓
FAX		2	19	25	27	↑↑
TOTAL		288	67.549	100.407	63.324	↓↓
TOTAL GERAL		2.036	74.025	119.801	92.013	↓↓

LEGENDA DA TABELA 1

RELAÇÃO ENTRE 2004 e 2005	
CRESCER	↑↑
PERMANECER ESTÁVEL	↔
DECRESCEU	↓↓

1.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF E REGIÕES

Em 2005, 56,5% das manifestações recebidas tiveram origem na Região Sudeste. Esta expressiva participação pode ser compreendida como reflexo das peculiaridades que tem cada região do Brasil.

TABELA 2

DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF			
2004		2005	
SP	32,70%	SP	29,82%
MG	11,50%	MG	12,70%
RJ	11,28%	RJ	11,37%
PR	5,81%	RS	6,54%
RS	5,24%	PR	6,10%
GO	5,03%	BA	5,32%
DF	4,94%	GO	4,08%
BA	4,22%	DF	4,07%
SC	3,08%	SC	3,26%
PE	2,26%	ES	2,66%
ES	2,19%	PE	2,24%
MT	1,30%	CE	1,78%
CE	1,29%	MS	1,29%
MS	1,23%	MA	1,28%
MA	1,12%	MT	1,14%
PA	1,03%	RN	1,09%
TO	0,84%	PA	1,07%
PB	0,78%	PB	0,83%
RN	0,75%	PI	0,64%
SE	0,71%	TO	0,61%
PI	0,70%	AL	0,53%
AL	0,64%	SE	0,48%
RO	0,51%	RO	0,46%
AM	0,37%	AM	0,33%
AC	0,22%	AP	0,16%
RR	0,17%	AC	0,10%
AP	0,12%	RR	0,07%

TABELA 3

DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR REGIÃO			RELAÇÃO
Região	2 0 0 4	2 0 0 5	
Sudeste	57,7%	56,5%	⇓
Sul	14,1%	15,9%	⇕
Nordeste	12,5%	14,2%	⇕
Centro-Oeste	13,3%	10,6%	⇓
Norte	2,4%	2,8%	⇐

LEGENDA DA TABELA 3

RELAÇÃO ENTRE 2004 E 2005	
CRESCER (aumento maior que 1 ponto percentual)	⇕
PERMANECER ESTÁVEL (variação entre -1 e 1 ponto percentual)	⇐
DECRESCEU (redução menor que -1 ponto percentual)	⇓

1.4 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

TABELA 4

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2 0 0 2	2 0 0 3	2 0 0 4	2 0 0 5	RELAÇÃO
ELOGIO	6	283	734	902	⇕
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.599	68.136	108.623	80.666	⇓
RECLAMAÇÃO	418	5.119	9.804	10.212	⇕
SUGESTÃO	13	487	640	233	⇓
TOTAL	2.036	74.025	119.801	92.013	⇓

LEGENDA DA TABELA 4

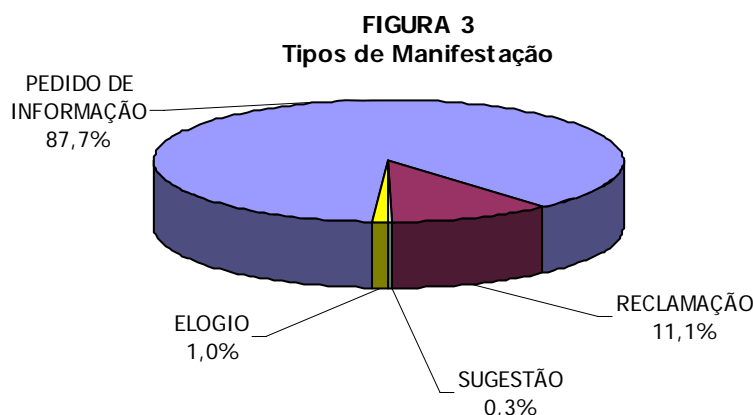
RELAÇÃO ENTRE 2004 E 2005	
CRESCER	⇕
PERMANECER ESTÁVEL	⇐
DECRESCEU	⇓

Acredita-se que a redução de 26% no total de pedidos de informação registrados em 2005 ocorreu, em parte, devido a:

- Queda no número de interações referentes ao cumprimento do previsto no Estatuto do Idoso, em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros. Em 2005, destaca-se a permanência da suspensão, por meio de liminar, da fiscalização e aplicação de penalidade às empresas de ônibus

associadas a ABRATI - Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros.

- Menor quantidade de dúvidas apresentadas sobre aquisição do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga - RNTRC.



Em 2005, as reclamações corresponderam a 11% do total de manifestações recebidas e são importantes subsídios para identificação dos aspectos que necessitam melhorias e para o direcionamento de ações corretivas. As reclamações que requerem uma apuração formal e específica são encaminhadas às áreas técnicas da ANTT na forma de processo administrativo. Abaixo, demonstramos o volume de processos abertos pela Ouvidoria, no ano de 2005, em decorrência de manifestações:

TABELA 5

Processos abertos em decorrência de manifestações				
PERÍODO	2002	2003	2004	2005
Nº DE PROCESSOS	-	134	176	100

1.5 – PERCEPÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO SOBRE A ANTT

Dentre as 10.212 reclamações registradas em 2005, 2.104 (20,6%) referiam-se diretamente à ANTT. Dos 902 elogios recebidos, 876 (97,1%) dirigiram-se à atuação da Agência.

TABELA 6

ELOGIOS REFERENTES A ANTT	2 0 0 4	2 0 0 5	RELAÇÃO
AGRADECIMENTO	56,48%	70,09%	↑↑
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	35,37%	26,60%	↓↓
ATUAÇÃO DA ANTT	5,09%	2,40%	↓↓
FUNCIONÁRIO DA ANTT	1,31%	0,80%	↔
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	0,58%	0,11%	↔
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE ELOGIOS	93,60%	97,12%	↑↑

LEGENDA DA TABELA 6

RELAÇÃO ENTRE 2004 E 2005	
CRESCER (aumento maior que 1 ponto percentual)	↑↑
PERMANECEU ESTÁVEL (variação entre -1 e 1 ponto percentual)	↔
DECRESCER (redução menor que -1 ponto percentual)	↓↓

Na tabela 7, observa-se significativo aumento na proporção de reclamações referentes a ANTT, em parte devido à demora na emissão do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC (72,10%). Este fato ocorreu em função da grande demanda de inscrições junto à Agência, o que ocasionou a necessidade de maior prazo para análise e emissão dos registros.

TABELA 7

RECLAMAÇÕES REFERENTES A ANTT	2 0 0 4	2 0 0 5	RELAÇÃO
DEMORA PARA O CADASTRAMENTO NO RNTRC	0,15%	72,10%	↑↑
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	17,38%	9,03%	↓↓
FALTA DE CONCORRÊNCIA NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	29,08%	7,75%	↓↓
DIFICULDADE PARA EFETUAR CADASTRAMENTO NO RNTRC	2,15%	2,09%	↔
DIFICULDADE DE CONTATO NO 0800	7,54%	2,00%	↓↓
PREÇO DA PASSAGEM NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	10,62%	1,85%	↓↓
DEFICIÊNCIA NO SITE DA ANTT OU NO ATENDIMENTO	3,69%	1,38%	↓↓
PREÇO DO PEDÁGIO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	10,00%	1,19%	↓↓
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS	8,77%	1,19%	↓↓
DEFICIÊNCIA FISCALIZAÇÃO TRANSPORTE DE CARGA	0,46%	0,38%	↔
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS FERROVIAS CONCEDIDAS	0,92%	0,33%	↔
DEMORA PARA EMISSÃO/RENOVAÇÃO DE CRF	3,69%	0,24%	↓↓
RESTRIÇÕES NO SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGENS	3,85%	0,19%	↓↓
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO	0,00%	0,14%	↔
DIFICULDADE DE AQUISIÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	0,62%	0,14%	↔
DIFICULDADE PARA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA	1,08%	0,00%	↓↓
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	6,60%	20,60%	↑↑

LEGENDA DA TABELA 7

RELAÇÃO ENTRE ANO 2004 E 2005	
CRESCER (aumento maior que 1 ponto percentual)	↑↑
PERMANECEU ESTÁVEL (variação entre -1 e 1 ponto percentual)	↔
DECRESCER (redução menor que -1 ponto percentual)	↓↓

1.6 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Observando a tabela 8, nota-se que houve aumento na proporção das manifestações referentes ao transporte rodoviário de cargas, em decorrência da recente obrigação constante do instrumento legal que institui o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga: *Lei 10.233, Arts. 14-A e 26, item IV* e a Resolução nº 437/2004, da ANTT que determina que o exercício da atividade de transporte rodoviário de carga, por conta de terceiros e mediante remuneração, depende de prévio registro do transportador no RNTRC, administrado pela ANTT. Além da ANTT disponibilizar ao usuário a possibilidade de obter o RNTRC na sede e nas unidades regionais, também credenciou cerca de 200 entidades em todo o País. Mesmo assim, apesar dos esforços não foram suficientes para atender toda demanda ocasionando congestionamento nos meios de comunicação para dirimir dúvidas. A redução no percentual de interações relativas ao transporte rodoviário de passageiros pode ter ocorrido, em parte, devido a congestionamento da central de atendimento da Ouvidoria que impediu o recebimento de todas as ligações.

Outro resultado que merece destaque é o aumento na proporção de registros classificados como “Administrativo”, que reflete o volume de manifestações recebidas sobre o concurso público realizado em 2005.

TABELA 8

ASSUNTO	2 0 0 3	2 0 0 4	2 0 0 5	RELAÇÃO
TRANSPORTE RODOVIÁRIO PASSAGEIROS	83,28%	77,69%	53,81%	⇓
TRANSPORTE RODOVIÁRIO CARGAS	3,73%	16,71%	34,69%	⇕
ADMINISTRATIVO	3,77%	1,88%	4,89%	⇕
VALE-PEDÁGIO	1,27%	1,18%	2,31%	⇕
RODOVIAS	2,81%	1,14%	1,51%	⇓
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	1,29%	0,56%	0,98%	⇓
TRANSPORTES EM GERAL	0,54%	0,21%	0,75%	⇓
TRANSPORTE FERROVIÁRIO	1,36%	0,30%	0,46%	⇓
TRANSPORTE FERROVIÁRIO PASSAGEIROS	0,53%	0,14%	0,30%	⇓
TRANSPORTE MULTIMODAL	0,25%	0,06%	0,23%	⇓
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	0,92%	0,12%	0,09%	⇓

LEGENDA DA TABELA 8

RELAÇÃO ENTRE 2004 E 2005	
CRESCEU (aumento maior que 1 ponto percentual)	⇕
PERMANECER ESTÁVEL (variação entre -1 e 1 ponto percentual)	⇓
DECRESCEU (redução menor que -1 ponto percentual)	⇓

1.7 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2005, a ANTT realizou oito audiências públicas: três delas referentes a transporte ferroviário (021, 022 e 024) e cinco (023, 025, 026, 027 e 028) sobre transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. A Ouvidoria atuou como setor responsável pelo recebimento e registro das contribuições, bem como o encaminhamento para análise das áreas técnicas e respostas aos interessados. Pela tabela 9, observa-se que, de todas as sugestões recebidas durante o ano, cerca de 36% se referiram a contribuições para audiências públicas.

TABELA 9

TIPOS DE SUGESTÃO		
AUDIÊNCIA/CONSULTA PÚBLICA	84	36,05%
FISCALIZAÇÃO/REGULAÇÃO	31	13,30%
OUTRAS	28	12,02%
ALTERAÇÃO NO SITE DA ANTT	21	9,01%
LINHA/ITINERÁRIO/HORÁRIO/PONTO DE PARADA	19	8,15%
ATENDIMENTO	13	5,58%
SEGURANÇA	12	5,15%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	11	4,72%
CADASTRAMENTO	7	3,00%
PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/GRATUIDADES ETC.	6	2,58%
AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM	1	0,43%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE SUGESTÕES	233	100,00%

TABELA 10

TIPOS DE ELOGIO		
AGRADECIMENTO	614	68,07%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	233	25,83%
ATUAÇÃO DA ANTT	21	2,33%
EMPRESA	16	1,77%
FUNCIONÁRIO DE EMPRESA	10	1,11%
FUNCIONÁRIO DA ANTT	7	0,78%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	1	0,11%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE ELOGIOS	902	100,00%

Pela tabela 11, pode-se verificar que os descontos e gratuidades no transporte terrestre correspondem a 44% do total de pedidos de informação recebidos, sendo 37,30% sobre Passe Livre/passe estudantil/descontos e 6,68% referentes ao Estatuto do Idoso. Sabemos que o esclarecimento de dúvidas sobre descontos e gratuidades no transporte intermunicipal e concessão de Passe Livre para deficientes foge à competência da ANTT. Entretanto, ainda assim, a Ouvidoria orienta o

interessado a buscar as informações junto aos órgãos competentes e informando o canal correto para comunicação.

Em outubro de 2005, houve a edição da Resolução ANTT nº 1.166/05, que *regulamenta a prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento*. A nova Resolução trouxe algumas inovações e, conseqüentemente, gerou manifestações dos cidadãos que contataram a Ouvidoria para esclarecimentos acerca das disposições regulamentares. No entanto, o volume de pedidos de informação sobre o assunto foi inferior ao esperado.

TABELA 11

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
PASSE LIVRE/PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/ETC	15.483	37,30%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4.748	11,44%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	4.502	10,84%
CADASTRAMENTO	4.178	10,06%
LEGISLAÇÃO	3.211	7,73%
ESTATUTO DO IDOSO	2.775	6,68%
NORMAS OU INFORMAÇÕES DA ANTT	2.052	4,94%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	1.681	4,05%
SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO VIA INTERNET	1.309	3,15%
UTILIZAÇÃO DE VANS E MICROÔNIBUS	691	1,66%
INFRAÇÕES/MULTAS/RECURSOS	464	1,12%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	253	0,61%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	117	0,28%
SEGURO FACULTATIVO	37	0,09%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	13	0,03%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	41.514	51,46%

TABELA 12

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS		
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	174	27,84%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	137	21,92%
LEGISLAÇÃO	96	15,36%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	95	15,20%
TRENS TURÍSTICOS/LINHAS REGULARES	43	6,88%
NORMAS OU INFORMAÇÕES DA ANTT	38	6,08%
PASSE LIVRE/PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/ETC	16	2,56%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	12	1,92%
USUÁRIO DEPENDENTE DE FERROVIA	7	1,12%
ESTATUTO DO IDOSO	5	0,80%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	2	0,32%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	625	0,77%

TABELA 13

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS		
CADASTRAMENTO	22.582	67,88%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	4.811	14,46%
INFRAÇÕES/MULTAS/RECURSOS	1.506	4,53%
LEGISLAÇÃO	1.307	3,93%
REGRAS GERAIS VALE-PEDÁGIO	868	2,61%
NORMAS OU INFORMAÇÕES DA ANTT	601	1,81%
REGIME ESPECIAL VALE- PEDÁGIO	521	1,57%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	388	1,17%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	334	1,00%
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	289	0,87%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	57	0,17%
EMBALAGEM DE PRODUTOS PERIGOSOS	5	0,02%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	33.269	41,24%

TABELA 14

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS		
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	356	41,64%
LEGISLAÇÃO	146	17,08%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	127	14,85%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	103	12,05%
NORMAS OU INFORMAÇÕES DA ANTT	66	7,72%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	46	5,38%
INDICADORES DE SATISFAÇÃO	11	1,29%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	855	1,06%

TABELA 15

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	1.515	19,25%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	1.066	13,55%
MANUTENÇÃO	1.006	12,78%
FALTA DE PONTUALIDADE	925	11,75%
OPERAÇÃO IRREGULAR OU CLANDESTINA	473	6,01%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	468	5,95%
CONFORTO	403	5,12%
HIGIENE	293	3,72%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	230	2,92%
SUPERLOTAÇÃO	195	2,48%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	190	2,41%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	184	2,34%
FALTA DE CONCORRÊNCIA NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	163	2,07%
VEÍCULO INFERIOR AO CONTRATADO	152	1,93%
DESCUMPRIMENTO ITINERÁRIO/LINHA	149	1,89%
PONTO DE PARADA/PONTO DE APOIO	103	1,31%
COBRANÇA INDEVIDA	95	1,21%
BILHETE DUPLICADO	63	0,80%
RECUSA DE PASSE LIVRE	52	0,66%
EXTRAVIO OU DANOS À BAGAGEM	44	0,56%
PREÇO DA PASSAGEM NAS LINHAS DE PASSAGEIROS	39	0,50%
ROUBO/ASSALTO/FURTO	24	0,30%
PROBLEMA COM BILHETE DE PASSAGEM	18	0,23%
DEMORA PARA EMISSÃO/RENOVAÇÃO DE CRF	5	0,06%
DESCUMPRIMENTO DO ESTATUTO DO IDOSO	5	0,06%
DESCUMPRIMENTO EST. IDOSO (AMPARADO POR LIMINAR)	5	0,06%
RESTRIÇÕES NO SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGENS	4	0,05%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7.869	77,06%

TABELA 16

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS		
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	12	21,82%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	11	20,00%
CONSERVAÇÃO DA VIA PERMANENTE	7	12,73%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NAS FERROVIAS CONCEDIDAS	7	12,73%
FALTA DE PONTUALIDADE	5	9,09%
INOPERÂNCIA DE TRECHO FERROVIÁRIO	5	9,09%
INTERFERÊNCIA EM ÁREA VIZINHA À FERROVIA	3	5,45%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	2	3,64%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	1	1,82%
HIGIENE/CONFORTO	1	1,82%
MANUTENÇÃO DO MATERIAL RODANTE	1	1,82%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	55	0,54%

TABELA 17

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS		
DEMORA PARA O CADASTRAMENTO NO RNTRC	1.517	91,39%
DIFICULDADE PARA EFETUAR CADASTRAMENTO NO RNTRC	44	2,65%
NÃO ANTECIPAÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	37	2,23%
COBRANÇA INDEVIDA	18	1,08%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	8	0,48%
DEFICIÊNCIA FISCALIZAÇÃO TRANSPORTE DE CARGA	8	0,48%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	6	0,36%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	6	0,36%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	5	0,30%
NÃO ACEITAÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	5	0,30%
DIFICULDADE DE AQUISIÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	3	0,18%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO	3	0,18%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	1.660	16,26%

TABELA 18

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS		
CONSERVAÇÃO DO PAVIMENTO	93	26,96%
DEFICIÊNCIA NA SINALIZAÇÃO	48	13,91%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	48	13,91%
LENTIDÃO EM PEDÁGIO	24	6,96%
RISCO À SEGURANÇA	24	6,96%
TRANSTORNOS DECORRENTES DE OBRAS	19	5,51%
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	14	4,06%
DEFICIÊNCIA EM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO	13	3,77%
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO EM EMERGÊNCIA	12	3,48%
SOCORRO MECÂNICO	11	3,19%
COBRANÇA INDEVIDA	8	2,32%
INTERFERÊNCIA EM ÁREAS VIZINHAS À RODOVIA	7	2,03%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4	1,16%
DRENAGEM INADEQUADA	4	1,16%
ATENDIMENTO EM ACIDENTE	3	0,87%
FALTA DE TRAVESSIA DE PEDESTRES	3	0,87%
MANUTENÇÃO DOS VEÍCULOS DE SERVIÇO	3	0,87%
OBSTÁCULO NA PISTA DE ROLAMENTO	3	0,87%
PROBLEMA COM O COMPROVANTE DE PEDÁGIO	3	0,87%
DADOS INSUFICIENTES/RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE	1	0,29%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	345	3,38%

TABELA 19

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS		
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	1.066	20,2%
MANUTENÇÃO	1.006	19,1%
FALTA DE PONTUALIDADE	925	17,5%
OPERAÇÃO IRREGULAR OU CLANDESTINA	473	9,0%
CONFORTO	403	7,6%
HIGIENE	293	5,6%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	230	4,4%
SUPERLOTAÇÃO	195	3,7%
VEÍCULO INFERIOR AO CONTRATADO	152	2,9%
DESCUMPRIMENTO ITINERÁRIO/LINHA	149	2,8%
PONTO DE PARADA/PONTO DE APOIO	103	2,0%
COBRANÇA INDEVIDA	95	1,8%
BILHETE DUPLICADO	63	1,2%
RECUSA DE PASSE LIVRE	52	1,0%
EXTRAVIO OU DANOS À BAGAGEM	44	0,8%
PROBLEMA COM BILHETE DE PASSAGEM	18	0,3%
DESCUMPRIMENTO DO ESTATUTO DO IDOSO	5	0,1%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	5.272	51,63%

TABELA 20

RECLAMAÇÕES RELATIVAS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS		
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	11	33,33%
CONSERVAÇÃO DA VIA PERMANENTE	7	21,21%
INOPERÂNCIA DE TRECHO FERROVIÁRIO	5	15,15%
FALTA DE PONTUALIDADE	4	12,12%
INTERFERÊNCIA EM ÁREA VIZINHA À FERROVIA	3	9,09%
MANUTENÇÃO DO MATERIAL RODANTE	1	3,03%
HIGIENE/CONFORTO	1	3,03%
COMPROMETIMENTO DE SEGURANÇA	1	3,03%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	33	0,32%

TABELA 21

RECLAMAÇÕES RELATIVAS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS, AFETAS DIRETAMENTE ÀS EMPRESAS		
CONSERVAÇÃO DO PAVIMENTO	93	27,60%
DEFICIÊNCIA NA SINALIZAÇÃO	48	14,24%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	48	14,24%
LENTIDÃO EM PEDÁGIO	24	7,12%
RISCO À SEGURANÇA	24	7,12%
TRANSTORNOS DECORRENTES DE OBRAS	19	5,64%
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	14	4,15%
DEFICIÊNCIA EM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO	13	3,86%
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO EM EMERGÊNCIA	12	3,56%
SOCORRO MECÂNICO	11	3,26%
COBRANÇA INDEVIDA	8	2,37%
INTERFERÊNCIA EM ÁREAS VIZINHAS À RODOVIA	7	2,08%
DRENAGEM INADEQUADA	4	1,19%
ATENDIMENTO EM ACIDENTE	3	0,89%
FALTA DE TRAVESSIA DE PEDESTRES	3	0,89%
MANUTENÇÃO DOS VEÍCULOS DE SERVIÇO	3	0,89%
OBSTÁCULO NA PISTA DE ROLAMENTO	3	0,89%
PERCENTUAL RELATIVO AO TOTAL DE RECLAMAÇÕES	337	3,30%

1.8 – CONSULTAS ENCAMINHADAS ÀS SUPERINTENDÊNCIAS

Pelos quadros abaixo, observa-se que a proporção de consultas encaminhadas a cada Superintendência permaneceu praticamente inalterada em relação ao ano anterior, com exceção da Superintendência de Administração e Recursos Humanos – SUADM. O volume de consultas efetuadas junto à SUADM ocorreu devido aos inúmeros pedidos de informação sobre o concurso público, realizado em 2005, para provimento de cargos efetivos no quadro de servidores da Agência.

TABELA 22

QUADRO CONSOLIDADO DAS CONSULTAS EFETUADAS									
SETOR	2003			2004			2005		
	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)
ASCOM	21	61,90%	8,4	34	91,20%	2,2	36	55,56%	2,10
PRG	10	62,50%	6	14	100,00%	5	20	60,00%	22,00
SUADM	7	100,00%	3,4	18	83,30%	4,6	369	95,93%	10,97
SUCAR	157	44,90%	35,5	151	70,20%	44,5	154	40,91%	15,41
SUEME	1	100,00%	30	1	100,00%	28	6	83,33%	2,80
SUINF	326	55,30%	16,9	674	88,40%	16,5	552	51,54%	20,65
SULOG	598	94,40%	20,7	1.296	99,50%	13,5	1544	96,57%	18,24
SUPAS	543	94,80%	17	679	94,30%	10,5	799	79,50%	10,68
SUREF	20	57,10%	16,9	20	90,00%	6,3	31	54,84%	8,29
URRJ	-	-	-	-	-	-	55	83,64%	16,17
OUVIDORIA	72.342	99,86%	6,43	116.914	99,99%	0,41	88.447	99,77%	0,52

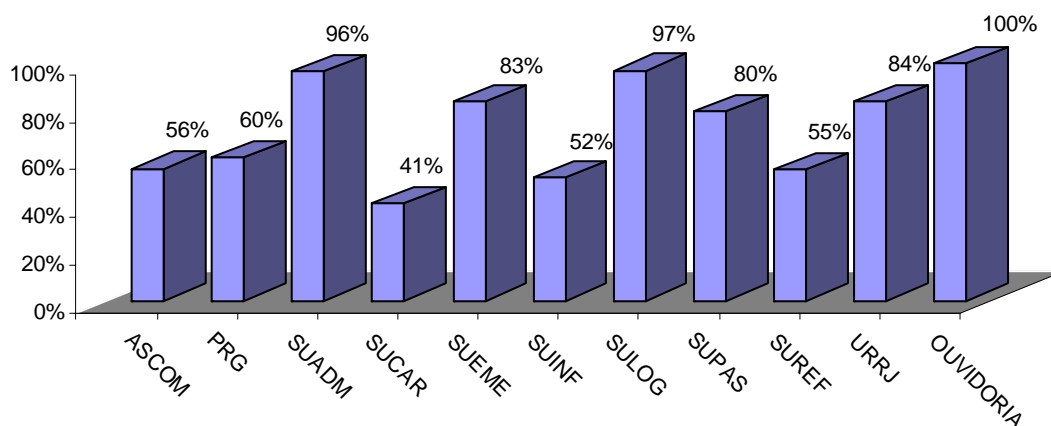
TABELA 23

NÚMERO DE CONSULTAS EFETUADAS/PERCENTUAL DENTRE TOTAL MANIFESTAÇÕES										
SETORES	2002		2003		2004		2005		RELAÇÃO	
CONSULTAS EFETUADAS	ASCOM	11	0,50%	21	0,03%	34	0,03%	36	0,04%	↑↑
	PRG	0	0,00%	8	0,01%	14	0,01%	20	0,02%	↑↑
	SUADM	24	1,20%	6	0,01%	18	0,02%	369	0,40%	↑↑
	SUCAR	64	3,10%	156	0,21%	151	0,13%	154	0,17%	↑↑
	SUEME	0	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	6	0,01%	↑↑
	SUINF	122	6,00%	322	0,43%	674	0,56%	552	0,60%	↓↓
	SULOG	231	11,30%	602	0,81%	1.296	1,08%	1.544	1,68%	↑↑
	SUPAS	872	42,80%	636	0,86%	679	0,57%	799	0,87%	↑↑
	SUREF	25	1,20%	21	0,03%	20	0,02%	31	0,03%	↑↑
	URRJ	0	0%	0	0%	0	0%	55	0,06%	↑↑
OUVIDORIA	687	33,70%	72.252	97,60%	116.914	97,57%	88.447	96,12%	↓↓	
TOTAL	2.036	100%	74.025	100%	119.801	100%	92.013	100,00%	↓↓	

LEGENDA DA TABELA 23

RELAÇÃO ENTRE 2004 E 2005	
CRESCER	↑↑
PERMANECEU ESTÁVEL	↔
DECRESCER	↓↓

FIGURA 4
Atendimento às Consultas Efetuadas em 2005



PARTE 2 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS

A partir da análise das manifestações recebidas em 2005, a Ouvidoria buscou mensurar o nível de satisfação dos usuários nas seguintes áreas de atuação reguladas e fiscalizadas pela ANTT: empresas permissionárias de transporte rodoviário de passageiros, empresas concessionárias de ferrovias e empresas concessionárias de rodovias federais. Seguem abaixo as legendas e os resultados obtidos:

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	NÍVEL
MENOR OU IGUAL A 0,50	ACIMA DO ESPERADO
ENTRE 0,51 E 1,00	NORMAL
MAIOR QUE 1,01	ABAIXO DO ESPERADO

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 1 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM SUPERIOR A 150.000.000					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	
0,16	0,07	0,08	VIAÇÃO GARCIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO	
0,65	0,43	0,26	UNESUL DE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO	
0,90	0,75	0,31	EXPRESSO GUANABARA S/A	ACIMA DO ESPERADO	
0,23	0,44	0,43	VIAÇÃO AGUIA BRANCA S/A	ACIMA DO ESPERADO	
0,32	0,34	0,46	COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA	ACIMA DO ESPERADO	
0,63	0,77	0,49	EXPRESSO DO SUL S/A	ACIMA DO ESPERADO	
0,65	0,53	0,50	VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	ACIMA DO ESPERADO	
0,89	0,68	0,53	VIAÇÃO COMETA S/A	NORMAL	
0,63	0,80	0,54	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	NORMAL	
0,16	0,29	0,54	VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	NORMAL	
1,18	0,86	0,55	ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA	NORMAL	
1,00	0,69	0,58	EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA	NORMAL	
0,64	0,46	0,60	EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA	NORMAL	
0,39	0,61	0,63	REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	NORMAL	
1,11	0,65	0,69	EXPRESSO KAIOWA LTDA	NORMAL	
0,94	1,25	0,71	REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	NORMAL	
0,94	0,69	0,73	AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA	NORMAL	
1,19	1,42	0,75	EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA	NORMAL	
1,19	1,12	0,77	AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA	NORMAL	
0,57	0,61	0,78	CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	NORMAL	
0,97	0,62	0,84	EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSP E TURISMO	NORMAL	
0,46	1,23	0,85	HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA	NORMAL	
1,37	0,75	0,85	VIAÇÃO MOTTA LTDA	NORMAL	
0,80	0,87	0,90	EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	NORMAL	

0,83	0,98	1,23	REAL EXPRESSO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	1,42	1,64	NACIONAL EXPRESSO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	1,40	2,06	PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	ABAIXO DO ESPERADO
0,57	0,94	2,08	EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	1,52	2,09	BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,02	3,24	2,11	TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,76	2,38	2,17	EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	6,25	2,42	VIAÇÃO RIODOCE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,34	3,20	2,73	EXPRESSO UNIAO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
4,90	2,09	2,92	VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,81	3,55	3,12	VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,90	1,20	3,13	UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	ABAIXO DO ESPERADO

GRUPO 2 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ENTRE 20.000.000 E 150.000.000

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	0,00	EMPRESA CRUCENA S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,33	0,73	0,00	TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLANDIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,00	0,00	TRANSPORTES RODOVIÁRIOS MERCOSUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,56	0,00	VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,93	2,64	0,00	VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,25	0,00	VIAÇÃO REAL ITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,45	0,00	VIAÇÃO RONDONIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,40	0,10	VIAÇÃO UNIAO SANTA CRUZ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,14	0,00	0,11	EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
		0,13	EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,10	0,21	0,14	VIAÇÃO NACIONAL S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,86	1,80	0,17	VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,17	0,88	0,20	VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,80	1,00	0,21	TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,63	0,38	0,23	EXPRESSO DA MANTIQUEIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,34	1,14	0,23	EXPRESSO SÃO JOSE DO TOCANTINS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,13	0,23	REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	ACIMA DO ESPERADO
0,12	0,20	0,23	VIAÇÃO JOIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	0,23	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (BA)	ACIMA DO ESPERADO
0,33	0,10	0,24	EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,65	0,40	0,25	BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,50	0,30	EXPRESSO ITAMARATI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,88	0,33	0,31	VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA (MG)	ACIMA DO ESPERADO
0,29	0,39	0,37	VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,47	0,40	0,39	EXPRESSO CONTINENTAL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,71	0,91	0,39	VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
		0,41	COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,22	0,42	TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	ACIMA DO ESPERADO
0,32	1,00	0,44	VIAÇÃO XAVANTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,46	1,80	0,45	EXPRESSO RÁPIDO ACAILANDIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,87	0,44	0,54	EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	NORMAL
0,00	0,62	0,55	EXPRESSO BRASILEIRO LTDA	NORMAL
0,57	0,22	0,55	PLANALTO TRANSPORTES LTDA	NORMAL
1,16	1,39	0,57	EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA	NORMAL
0,53	0,68	0,57	EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA	NORMAL
0,00	1,37	0,61	BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA	NORMAL
0,70	0,80	0,62	EXPRESSO MARINGÁ LTDA	NORMAL

0,45	1,00	0,64	EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA	NORMAL
0,94	0,44	0,71	RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA	NORMAL
1,79	1,00	0,73	VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	NORMAL
0,15	0,21	0,74	LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	NORMAL
0,66	0,20	0,75	EMPRESA SÃO CRISTOVAO LTDA	NORMAL
0,78	0,87	0,76	VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA	NORMAL
0,56	0,31	0,82	VIAÇÃO NOVA INTEGRACAO LTDA	NORMAL
0,71	1,80	0,85	VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA	NORMAL
1,67	1,38	0,87	EXPRESSO GARDENIA LTDA	NORMAL
0,46	1,25	0,93	VIAÇÃO SERTANEJA LTDA	NORMAL
0,99	0,70	0,97	VIAÇÃO RESENDENSE LTDA	NORMAL
2,00	1,36	0,98	EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA	NORMAL
1,13	0,50	1,07	SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,81	0,89	1,09	VIAÇÃO CIDADE DO ACO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,68	0,68	1,09	VIAÇÃO NASSER LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,47	0,60	1,11	TRANSPORTES SATELITE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,57	1,00	1,15	AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,88	0,54	1,22	AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,75	0,50	1,26	VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,81	1,50	1,34	JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,26	0,35	1,39	TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,15	1,40	1,40	EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,29	1,38	1,40	TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	2,11	1,41	REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,47	0,65	1,41	VIAÇÃO NORMANDY DO TRIANGULO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,56	4,78	1,46	RÁPIDO MARAJÓ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,48	1,42	1,48	BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,22	1,11	1,64	VIAÇÃO GOIANIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	2,52	1,66	BRISA ÔNIBUS S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,13	2,38	1,80	EXPRESSO ARAGUARI LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,53	1,19	1,81	TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,82	1,55	1,82	VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	ABAIXO DO ESPERADO
2,48	2,36	1,87	VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,66	1,00	1,91	AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,86	2,25	1,96	RÁPIDO D'OESTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
		2,54	PARAIBUNA TRANSPORTES S/A	ABAIXO DO ESPERADO
0,72	1,38	2,67	EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARROM LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,07	1,90	2,94	VIAÇÃO NORDESTE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,09	1,50	3,29	VIAÇÃO SAMPAIO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,79	6,30	4,54	VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

GRUPO 3 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ABAIXO DE 20.000.000

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	0,00	ATLÂNTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	0,00	CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	CELESTE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	COIT LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	0,00	COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA	ACIMA DO ESPERADO
		0,00	CONSTANTINA TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EMPRESA BOQUERON S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,33	0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA	ACIMA DO ESPERADO

0,24	0,83	0,00	EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EXPRESO CARIBE C.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,33	0,00	EXPRESO ADAMANTINA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,00	0,00	EXPRESO MARLY LTDA	ACIMA DO ESPERADO
		0,00	EXPRESO PRAIANO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EXPRESO TIMBIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	EXPRESO VALE DO JAGUARIBE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,00	0,00	FERRE Y GRAU LTDA - "CHILE BUS"	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,25	0,00	JOALINA TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	MANOEL BARBOSA LIMA - EMPRESA LIDER	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	RÁPIDO DEL REY TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	RÁPIDO GOIASNORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	0,00	RÁPIDO YGUAZU S/A DE TRANSPORTE Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,00	REALNORTE TRANSPORTES S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	RODOVIÁRIA LEAO DO NORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
		0,00	SERIEMA TRANSPORTES LTDA - EPP	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	SUL SERRA S/A - TRANSPORTES E TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,38	0,00	TAVARES & TAVARES	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,60	0,00	TRANSCONTINENTAL S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES INTEGRACAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TURISMO TRES AMIGOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TUT - TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	UNELESTE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO FALCAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,84	1,00	0,00	VIAÇÃO PASSARO VERDE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,83	0,60	0,00	VIAÇÃO PENEDO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO RIO NEGRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,80	0,20	0,00	VIAÇÃO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	0,00	VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,14	EXPRESO SÃO PEDRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,50	0,14	ROLDTUR TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,15	A. CANDIDO & CIA LTDA (EXPRESO NACIONAL DE LUXO)	ACIMA DO ESPERADO
1,03	0,33	0,15	AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,15	AUTO VIAÇÃO SÃO JOSÉ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,71	0,50	0,15	RÁPIDO SERRANO VIAÇÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,00	0,15	RODOTUR TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,16	EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,19	0,13	0,24	VIAÇÃO PRETTI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,50	0,26	VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,08	0,67	0,27	EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,00	0,27	VIAÇÃO SARTORI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,21	0,00	0,27	VIAÇÃO UBERLANDIA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,13	0,29	EMPRESA BARROSO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,30	VIA TRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,31	VIAÇÃO BONI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,32	EMPRESA SUL BRASIL DE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,24	0,38	0,39	COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	ACIMA DO ESPERADO
0,92	1,17	0,39	EXPRESO MAIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,82	0,29	0,39	VIAÇÃO ESTRELA LTDA	ACIMA DO ESPERADO

0,21	0,29	0,40	EXPRESSO SÃO BENTO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,65	1,00	0,43	VIAÇÃO MARAPE NORTE SUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,20	0,45	ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,32	0,60	0,48	AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
2,50	2,33	0,49	EMPRESA LAPEANA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,69	0,50	0,56	GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,00	0,33	0,56	TURISMAR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	NORMAL
0,23	0,33	0,57	VIAÇÃO GRACIOSA LTDA	NORMAL
0,18	0,14	0,67	VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL
0,45	0,33	0,70	RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSE LTDA	NORMAL
0,47	0,60	0,77	LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,58	0,14	0,82	VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA	NORMAL
0,56	0,75	0,83	UNIFAC TRANSPORTES E TURISMO LTDA	NORMAL
0,00	0,57	0,84	EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	NORMAL
0,71	1,29	1,02	VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,76	0,43	1,03	VIAÇÃO UMUARAMA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,67	1,17	1,12	FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,33	0,91	1,16	EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	1,60	1,97	RÁPIDO MINEIROS TRANSPORTES E TURISMO ENCOM. E CARGAS LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,25	0,50	2,65	EMPRESA MOREIRA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	1,50	3,63	VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,20	0,70	LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL

GRUPO 4 – EMPRESAS VOLTADAS PREDOMINANTEMENTE AO SERVIÇO SEMI-URBANO

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	RÁPIDO INTERNACIONAL S/A PARANA DE TRANSPORTES Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO ITAIPU LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	CHACO BOREAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	VIAÇÃO PARANAIBA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,00	TRANSPARANAENSE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,03	0,02	0,07	OSVALDO MENDES & CIA. LTDA (EMPRESA DOIS IRMAOS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,22	0,09	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (SC)	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,20	0,11	VIALUZ - VIAÇÃO LUZIANIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,16	IRMÃOS RAFAGNIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,27	0,40	0,16	RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,33	0,29	MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,21	0,93	0,46	TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,23	1,14	0,61	RÁPIDO PLANALTINA LTDA	NORMAL
1,04	0,74	0,96	EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	NORMAL
2,65	2,00	1,13	VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,20	1,26	VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,03	2,68	2,24	VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO

CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,62	0,34	1,10	NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA PRESIDENTE DUTRA S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,64	0,40	0,28	CONCEPA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA OSÓRIO-PORTO ALEGRE S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,26	0,56	0,53	CONCESSIONÁRIA PONTE RIO - NITERÓI S.A.	NORMAL
3,14	1,00	0,91	EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S. A. - ECOSUL	NORMAL
0,90	1,43	0,56	CRT - CONCESSIONÁRIA RIO - TERESÓPOLIS S.A	NORMAL
3,53	5,67	2,46	CONCER – COMPANHIA DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA JUIZ DE FORA - RIO	ABAIXO DO ESPERADO

CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS

ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
2,15	3,25	1,83	ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA DO BRASIL S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,55	5,00	0,00	COMPANHIA FERROVIÁRIA DO NORDESTE	ACIMA DO ESPERADO
0,14	0,00	0,19	ESTRADA DE FERRO CARAJÁS / VALEC*	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	1,00	FERROESTE - ESTRADA DE FERRO DO PARANÁ OESTE S.A	NORMAL
0,00	0,50	0,00	ESTRADA DE FERRO VITÓRIA-MINAS	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	FERRONORTE S.A. - FERROVIAS NORTE BRASIL	ACIMA DO ESPERADO
3,82	3,67	3,24	FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,94	4,00	1,55	FERROVIA NOVOESTE S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
3,90	2,33	1,51	FERROBAN - FERROVIAS BANDEIRANTES S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,12	0,00	0,30	MRS LOGÍSTICA S.A.	ACIMA DO ESPERADO

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