

## RELATÓRIO DE STATUS DE EXECUÇÃO DE COMPROMISSO

### RESUMO DO COMPROMISSO

DATA DO RELATÓRIO	COMPROMISSO	PREPARADO POR
12 de dezembro de 2018	Compromisso 5. Definir mecanismo de coleta de dados para melhoria de serviços regulados pela Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT) e estímulo da participação da sociedade nas pesquisas de satisfação	Paulo Henrique da Silva Costa

### ÓRGÃO RESPONSÁVEL E ENTIDADES PARTICIPANTES

Órgão coordenador		Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT
Atores Envolvidos	Governo	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU
	Sociedade Civil	Instituto de Estudos Socioeconômicos – INESC Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC

### VISÃO GERAL DO COMPROMISSO

O presente compromisso faz parte do tema “Análise de satisfação dos usuários e impacto social da regulação da ANTT, por meio de pesquisa eletrônica”, proposto pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT com o objetivo de desenvolver tecnologia e integrar dados dos sistemas online de usuários que utilizam as rodovias, ferrovias e os ônibus interestaduais para envolver o cidadão e gerar valor à atividade regulatória da ANTT, promovendo regulação por meio de incentivos e com melhor observação dos problemas dos mercados regulados.

Além de procurar atender o objetivo do tema proposto, existe uma necessidade legal que é a busca de mecanismos para atender o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, mais especificamente o disposto no § 1º do art. 23, onde existe a previsão de que os órgãos e entidades públicos devem avaliar os serviços prestados por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Desta forma, ao cumprir o compromisso assumido no 4º Plano de Ação, espera-se que o produto seja capaz de atingir o objetivo proposto, além de contribuir para implementação de pesquisas de satisfação que possam ser realizadas de acordo com a Lei nº 13.460/2017.

### VISÃO GERAL DO MARCO / PRAZOS

MARCOS	% CONCLUSÃO	DATA PARA CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES E EVIDÊNCIAS
1 – Levantamento interno dos dados necessários para avaliação do serviço	100%	31/12/2018	ANTT * IDEC	Foram realizadas ações junto às áreas finalísticas da ANTT que resultaram no levantamento dos dados

				necessários para avaliação do serviço.
2 – Mapeamento das opções de ferramentas de coleta de dados	0%	31/03/2019	IDEC* INESC ANTT OGU/CGU	
3 – Estudo de viabilidade para definição das ferramentas de pesquisa	0%	31/08/2019	ANTT*	
4 – Definição da estratégia para a seleção da ferramenta	0%	31/01/2020	ANTT* IDEC INESC OGU/CGU	
5 – Aplicação da estratégia para a seleção da ferramenta	0%	31/05/2020	ANTT* OGU/CGU IDEC	
6 – Seleção da ferramenta	0%	31/07/2020	ANTT* OGU/CGU IDEC	

\* Órgão/entidade responsável por coordenar a execução do marco

#### RISCOS E PROBLEMAS / SOLUÇÕES A SEREM TOMADAS

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO

#### CONCLUSÃO (RECOMENDAÇÕES/OBSERVAÇÕES/NECESSIDADE DE REPLANEJAMENTO)

Preliminarmente, cabe ressaltar que não foram identificados riscos e problemas na execução do 1º marco. Tal situação deve-se ao fato de que a ANTT as duas últimas pesquisas de satisfação realizadas permitiram a consolidação dos dados pesquisados. Somente uma área técnica – Superintendência de Transporte Rodoviário de Multimodal de Cargas – SUROC, não possuía mapeados estes dados, pois não participava das pesquisas. Assim não houve dificuldades em levantar os dados.

O primeiro marco - Levantamento interno dos dados necessários para avaliação do serviço, teve início em 01/10/2018, e foi realizado utilizando as seguintes ações:

1º) realizou-se uma apresentação para os superintendentes e gerentes das áreas finalísticas da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, que são responsáveis pela regulação e fiscalização dos serviços de transportes terrestres sob a competência da Agência (Transporte Rodoviário e Ferroviário de Passageiros; Transporte Rodoviário e Ferroviário de Cargas; Infraestrutura Rodoviária), para falar sobre a OGP, Planos de Ação e o compromisso que a Agência está coordenando;

2º) solicitou-se a cada superintendente a indicação de um servidor para representa-lo durante a execução dos trabalhos referentes ao 1º marco;

3º) foram realizadas seis reuniões: a) a primeira contou com representantes de todas as áreas finalísticas, e da Superintendência Executiva – Coordenadora do compromisso; b) as demais reuniões foram realizadas com o representante de cada área individualmente, da Ouvidoria e da Superintendência Executiva.

Na primeira reunião, foram apresentados o compromisso e os respectivos marcos. Em seguida foi estabelecida uma agenda para reuniões individuais nas quais os representantes de cada área deveriam trazer os dados a serem levantados para avaliação do serviço.

Foram realizadas posteriormente cinco reuniões:

- A primeira reunião foi realizada com a Superintendência de Exploração da Infraestrutura Rodoviária – SUINF, responsável pelo acompanhamento dos contratos de concessão rodoviária. A SUINF apresentou algumas sugestões para a lista com atributos e itens a serem pesquisados junto aos usuários de rodovias federais concedidas, tomando como referência a pesquisa de satisfação finalizada em 2018;
- A segunda reunião foi realizada com a Superintendência de Fiscalização – SUFIS, responsável pela fiscalização dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros e de cargas, que não apresentou especificamente nenhum dado diferente daqueles que foram levantados na pesquisa de satisfação dos usuários realizadas no último ano e que teve seu resultado apresentado em outubro de 2018;
- A terceira reunião foi realizada com a Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros – SUPAS, que após analisar os atributos e itens utilizados na pesquisa de 2017/2018 para avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas empresas que operam o serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, optou por mantê-los;
- A quarta reunião foi realizada com a Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Multimodal de Cargas – SUROC, que ressaltou a necessidade de participação em pesquisas de satisfação e chamou a atenção para a diversidade de usuários do TRC e o fato de até recentemente o modal não ter uma regulação econômica podem ser fatores que venham a influenciar os atributos. Particularmente a diversidade de usuário pode ser um dificultador para a identificação do usuário. Por fim, apresentou os dados a serem pesquisados; e
- Por fim, a quinta reunião foi realizada com a Superintendência de Infraestrutura e Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas – SUFER, que informou que serão mantidos os atributos utilizados na última pesquisa.

Abaixo, são apresentados os dados internos levantados durante a execução dos trabalhos junto às superintendências da Agência:

**Quadro 1: Dados Levantados na SUINF**

<b>Atributos</b>	<b>ITENS</b>
<b>Pista</b>	Condições do pavimento (buracos, desníveis, etc.)
	Condições do pavimento em dias de chuva
	Desnível entre pista e acostamento
	Desnível na entrada de pontes
<b>Sinalização</b>	Clareza nas informações das placas
	Condição da pintura do pavimento
	Visibilidade da sinalização
	Facilidade de identificação do serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
<b>Fluidez</b>	Velocidade dos veículos na rodovia
	Facilidade de ultrapassagem
	Fluidez nas travessias urbanas
	Fluidez nos acessos e cruzamentos
<b>Segurança</b>	Largura do acostamento
	Condições das encostas
	Condição das proteções laterais das pontes
	Condição das proteções laterais da pista
	Segurança nos acessos e cruzamentos
<b>Serviços</b>	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos
	Qualidade da informação prestada ao usuário pelos canais de atendimento
	Atendimento nos SAUs – Serviço de atendimento ao Usuário (disponibilidade de água, limpeza nos banheiros, etc.)
	Satisfação com o atendimento médico de emergência (tempo e eficiência)
	Satisfação com o socorro mecânico (tempo e eficiência)
<b>Limpeza</b>	Limpeza da pista
	Limpeza das laterais da rodovia
	Condição da vegetação lateral

<b>Atributos</b>	<b>Itens</b>
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)
	Facilidade para a troca de bilhetes
	Capacidade da equipa da empresa em resolver problemas
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço interno, temperatura, nível de ruído, etc.)
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motorista e pessoal da empresa)
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltrona, cortina, espaço para bagagem de mão)
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto a não ocorrência de quebra de veículos e interrupção da viagem
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio / arrumação da bagagem)
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens / horários na linha)
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (Manobras, velocidades, etc.)
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo
Parada para refeições e lanches	Quantidade de paradas
	Tempo das paradas
	Segurança
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiro
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
Terminal de embarque	Informações e sinalização (facilidade para localizar o veículo e serviço)
	Segurança
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros
	Serviço de informação e sinalização
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
Pedágio	Facilidade de acesso (transporte público, taxi, estacionamento)
	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio

**Quadro 2: Dados levantados pela SUPAS**

*Quadro 3: Dados levantados pela SUROC*

<b>Atributos</b>	<b>Itens</b>
<b>Operacionais</b>	Integridade da carga após o transporte
	Comunicação sobre a entrega da carga
	Prazo de entrega
	Prazo de carregamento / descarregamento
<b>Comerciais</b>	Liberdade para negociação do valor do frete
	Valor do frete
	Informação sobre RNTRC (status do transportador)
	Competitividade com relação a outros modos
<b>Administrativos</b>	Facilidade de contratação de serviço de transporte
	Facilidade de contratação do seguro de cargas
	Facilidade para realização do pagamento do Vale – Pedágio obrigatório
	Facilidade para realização do pagamento Eletrônico de Frete

*Quadro 4: Dados levantados pela SUFER*

<b>Atributos</b>	<b>Itens</b>
<b>Operacionais</b>	Manutenção da integridade da carga
	Pontualidade na entrega da carga
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário
	Qualidade dos vagões
	Segurança – prevenção de acidentes
	Solução dos problemas operacionais
	Tempo de trânsito
<b>Comerciais</b>	Cumprimento dos volumes acordados
	Preço das operações acessórias
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga
	Valor das tarifas de transporte
<b>Administrativos</b>	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais
	Facilidade para contratação de serviço de transporte
	Informação sobre a localização da carga
	Qualidade dos serviços de atendimento de usuários

Desta forma, o 1º marco do Compromisso nº do 4º Plano de Ação Nacional foi concluído com o levantamento interno dos dados necessários para avaliação do serviço.