



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

**CURITIBA
2025**

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. O papel da Ouvidoria.....	4
3. Gestão da Ouvidoria	5
4. Demonstrativo de manifestações no exercício de 2025.....	6
5. Gestão do Transporte Coletivo	7
6. Manifestações Transporte Coletivo 2025.....	9
7. Classificação dos Atendimentos	10
8. Análise dos pontos recorrentes e providencias adotadas pela Administração.....	11
9. Conclusão	19
10. Considerações finais	20

APRESENTAÇÃO

A URBS é a empresa responsável pelas ações estratégicas de planejamento, operação e fiscalização que envolvem o serviço de transporte público, além do gerenciamento e administração de equipamentos urbanos de uso comercial da cidade, instalados em bens públicos.

A empresa enfrenta o desafio constante de implementar ações eficazes que assegurem um transporte público seguro, eficiente e acessível. Esse compromisso visa melhorar a qualidade de vida da população, sendo essa a meta diária de dirigentes, gestores e colaboradores da URBS.

NOSSO PROPÓSITO

Facilitar a vida das pessoas

MISSÃO

Promover soluções inovadoras e sustentáveis para gestão de mobilidade e equipamentos urbanos.

VISÃO

Ser a melhor escolha em soluções de mobilidade e equipamentos urbanos nas cidades.

VALORES

- Compromisso com a ética e a integridade;
- Competência técnica;
- Respeito e valorização das pessoas;
- Credibilidade;
- Inovação e sustentabilidade;
- Compromisso com o interesse público.

O PAPEL DA OUVIDORIA DA URBS

O principal objetivo da OUV - Ouvidoria da URBS é atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo a escuta qualificada e o encaminhamento adequado das manifestações — como reclamações, denúncias, sugestões e elogios — relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos. Dessa forma, a OUV contribui para a transparência das ações, fomenta a cidadania participativa e promove melhorias que beneficiam toda a sociedade.

Além de acolher e compreender as manifestações dos cidadãos como demandas legítimas, a Ouvidoria deve:

- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;
- Responder aos cidadãos;
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas e elaborar relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

O principal canal de comunicação entre o cidadão e a URBS é feito através do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão - SIAC 156, administrado pelo Instituto das Cidades Inteligentes, que recebem as demandas por telefone, chat humano, chat automatizado, portal 156 e APP 156, além de pedidos de consulta de informação.

GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da URBS – Urbanização de Curitiba S/A., em cumprimento ao disposto no art. 7º da Resolução nº 16 de 11 de julho de 2024, apresenta Relatório de Gestão Anual contemplando o resultado das atividades realizadas no exercício de 2025.

Os serviços prestados pela URBS em 2025 resultaram no registro de 32.319 (trinta e dois mil, trezentos e dezenove) protocolos por meio da Central 156 e 16.089.025 (dezesesseis milhões, oitenta e nove mil e vinte e cinco) pedidos ou consultas de informação pelo cidadão, realizados via telefone, chat humano, chat automatizado, portal e aplicativo 156.

A Ouvidoria da empresa prestou 780 (setecentos e oitenta) atendimentos, abrangendo demandas da população e de segmentos específicos. Cada solicitação tem um prazo máximo de 10 (dez) dias para encaminhamento da resposta a partir do registro.

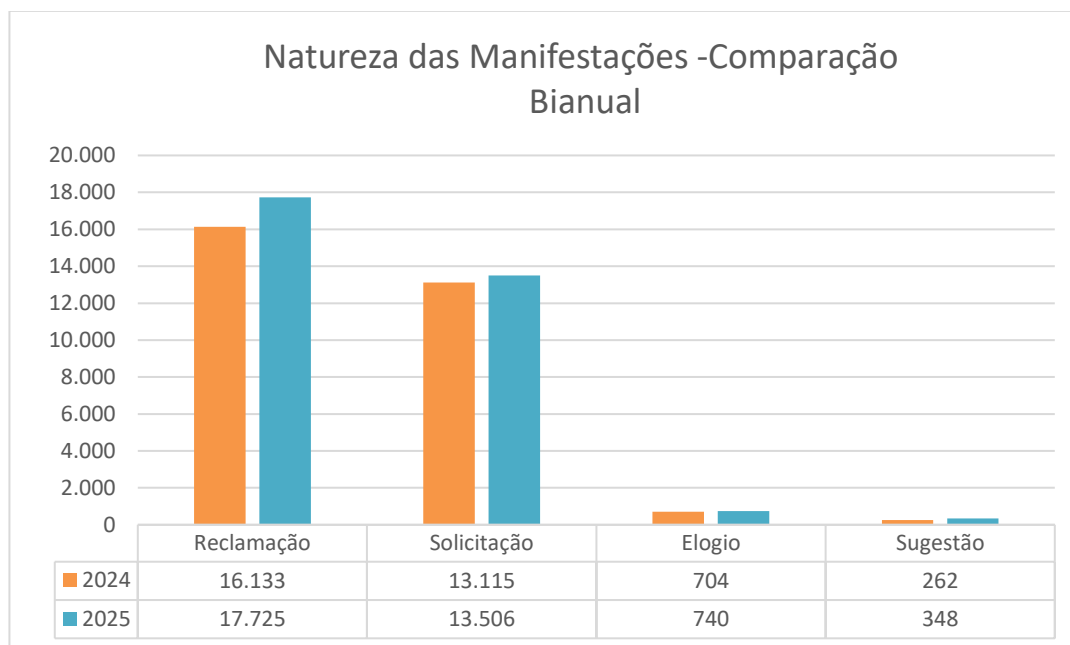
Além disso, a Câmara de Vereadores encaminhou 70 (setenta) Projetos de Lei para análise técnica e 265 (duzentos e sessenta e cinco) pedidos de informação, os quais foram respondidos pelas equipes técnicas e jurídicas da URBS.

Em 2025, o Sistema Único de Protocolo recebeu 124 (cento e vinte e quatro) pedidos de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011, representando uma média mensal de 10 (dez) solicitações. Pelo Curitiba Ouve, conforme a Lei nº 13.460/2017, foram registrados 52 (cinquenta e dois) pedidos, com uma média mensal de 4 (quatro) solicitações.

DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2025

Do total de manifestações registradas no Sistema 156, referente aos serviços prestados pela URBS, no período de 01.01.2025 a 31.12.2025:

- 17.725 (dezesete mil, setecentos e vinte e cinco) registros foram referentes à natureza RECLAMAÇÃO, representando um percentual de 54,84%;
- 13.506 (treze mil, quinhentos e seis) registros foram referentes à natureza SOLICITAÇÃO, representando um percentual de 41,79%;
- 740 (setecentos e quarenta) registros foram referentes à natureza ELOGIO, representando um percentual de 2,29%;
- 348 (trezentos e quarenta e oito) registros foram referentes à natureza SUGESTÃO, representando um percentual de 1,08%.



Observa-se crescimento no volume total de manifestações em 2025 em comparação a 2024, com aumento em todas as naturezas registradas. As reclamações permanecem como principal tipo de manifestação, refletindo maior demanda da população por melhorias nos serviços. Destaca-se o crescimento proporcional das sugestões, indicando maior participação ativa dos usuários.

GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO

O Sistema de Transporte Coletivo de Curitiba, principal meio de deslocamento dos cidadãos curitibanos, conta atualmente com 303 (trezentas e três) linhas urbanas operadas por três consórcios de empresas privadas, que disponibilizam uma frota operante de 1192 (um mil, cento e noventa e dois) ônibus de diferentes padrões e capacidades.

Em média, a Rede Integrada de Transportes transportou 1.269.401 (um milhão, duzentos e sessenta e nove mil, quatrocentos e um) passageiros por dia no ano de 2025. As linhas realizaram, em média, 12.408 (doze mil, quatrocentos e oito) viagens por dia útil, percorrendo mais de 258.688 (duzentos e cinquenta e oito mil, seiscentos e oitenta e oito) quilômetros.

O quantitativo de cartões ativos no Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE é de:

- 2.150.030 (dois milhões, cento e cinquenta mil e trinta) cartões Usuário, de uso pessoal, intransferível e não descartável;
- 388.699 (trezentos e oitenta e oito mil, seiscentos e noventa e nove) cartões Avulso, destinados a usuários não cadastrados, com limite máximo de 25 (vinte e cinco) créditos;
- 265.290 (duzentos e sessenta e cinco mil, duzentos e noventa) cartões Isento, destinados às gratuidades legais, especialmente para idosos e pessoas com deficiência, conforme legislação vigente;
- 134.937 (cento e trinta e quatro mil, novecentos e trinta e sete) cartões Estudante, destinados aos beneficiários do passe escolar;
- 854 (oitocentos e cinquenta e quatro) cartões Curitiba+, um cartão pré-pago com créditos válidos por 30 (trinta) dias, para uso ilimitado e exclusivo fora dos horários de pico em todo o sistema de transporte coletivo de Curitiba, com exceção da Linha Turismo.

O pagamento da tarifa com cartões bancários de débito/crédito, registraram no ano de 2025, um total de 16.956.861(dezesseis milhões, novecentos e cinquenta e seis mil, oitocentos e sessenta e um) utilizações dessa modalidade no sistema.

A Rede Integrada de Transportes conta com 345 (trezentas e quarenta e cinco) estações-tubo e 6.602 (seis mil, seiscentos e dois) pontos de parada, sendo:

- 2.410 (dois mil, trezentos e noventa e cinco) com cobertura chapéu chinês;
- 757 (setecentos e sessenta e cinco) em dômus; e
- 2.656 (dois mil, seiscentos e cinquenta e seis) pontos padrão Clear Channel.
- 755 (setecentos e cinquenta e cinco) placas em cano ou poste.

MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO

Conforme a previsão contida no Art. 9º da Resolução nº 16 de 11 de julho de 2024, especialmente no que se refere aos serviços de Transporte Coletivo, haverá um relatório específico contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I – número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - motivo das manifestações organizadas em grandes grupos;*
- III - análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - providências adotadas pela Administração, com base nas informações de retorno apresentadas pelas Áreas às quais foram apresentadas as demandas.*

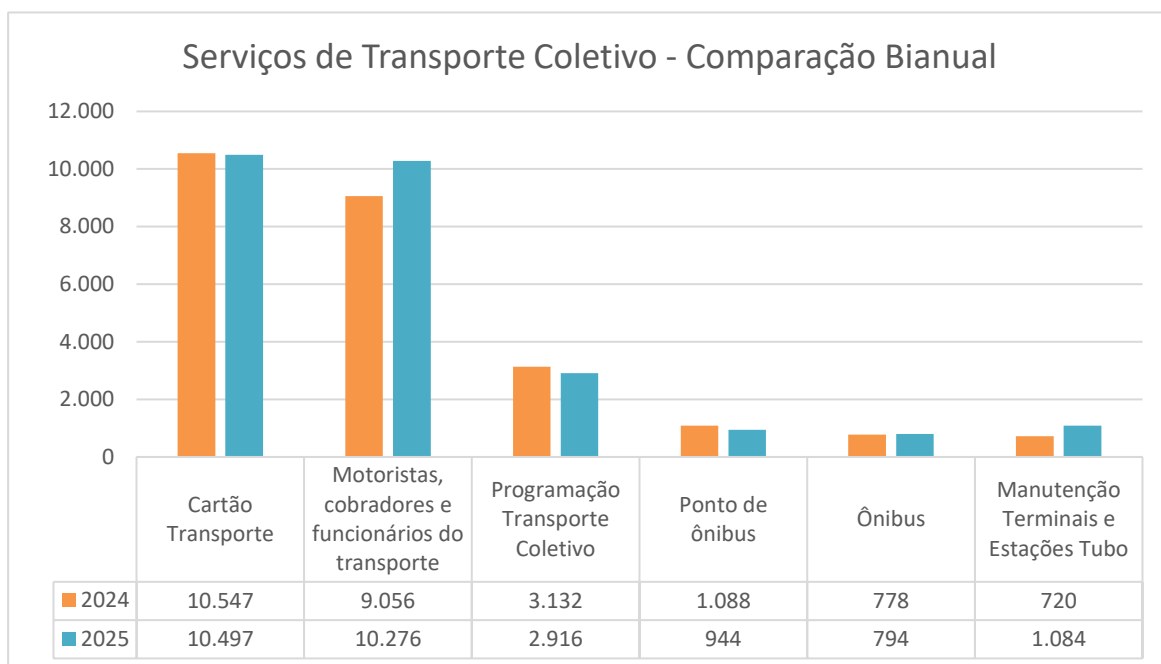
O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria será encaminhado à Diretoria anualmente, servindo como diretriz para o planejamento das operações dos Serviços de Transporte Coletivo.

No ano de 2025, o número de manifestações recebidas referentes aos serviços do Transporte Coletivo de Curitiba foi de 28.249 (vinte e oito mil, duzentos e quarenta e nove), o que equivale a 87,41% (oitenta vírgula quarenta e dois por cento) do total registrado na Central 156 para os serviços prestados pela URBS e aumento de 5,66% em relação ao ano de 2024.

Esse volume representa 0,01% do total de passageiros transportados ao longo do ano de 2025.

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

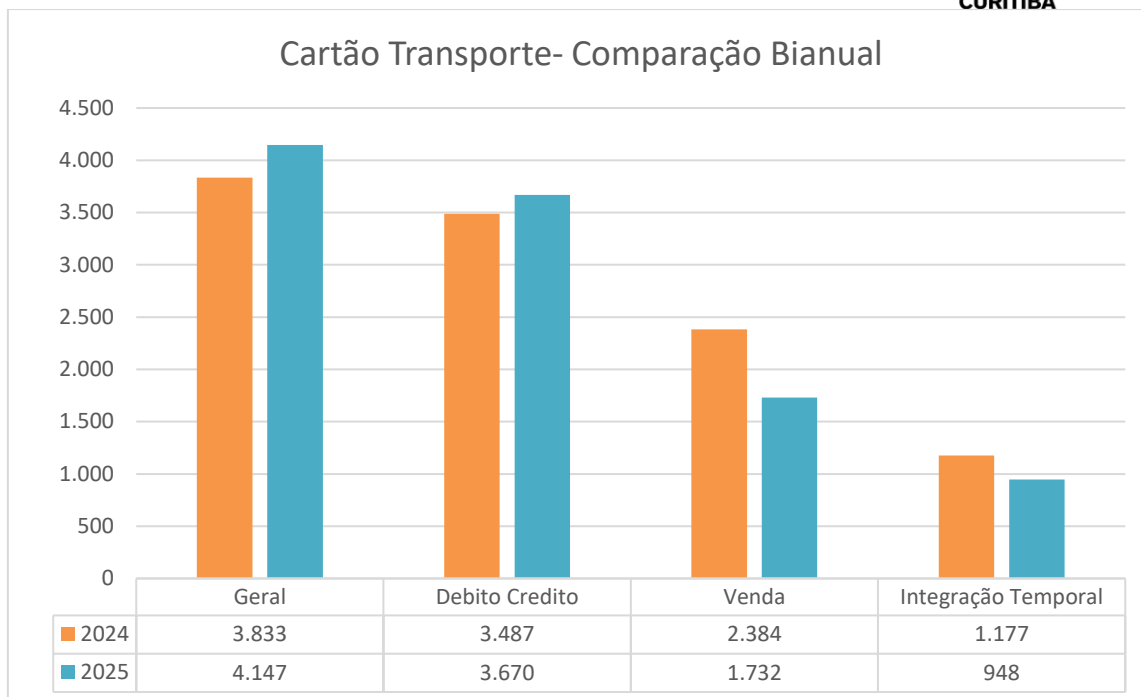
O próximo gráfico demonstra as manifestações organizadas em grandes grupos referente aos Serviços de Transporte Coletivo de Passageiros.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

1. CARTÃO TRANSPORTE

O número de manifestações referente ao Cartão Transporte, equivale a 37,16% do total registrado e representa um percentual de **0,36%** do total de cartões ativos no Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE e variação de -0,47% em relação ao ano de 2024.



A comparação entre os dois períodos demonstra relativa estabilidade no volume de manifestações relacionadas ao Cartão Transporte, com pequena redução de registros, indicando manutenção da demanda nesse segmento.

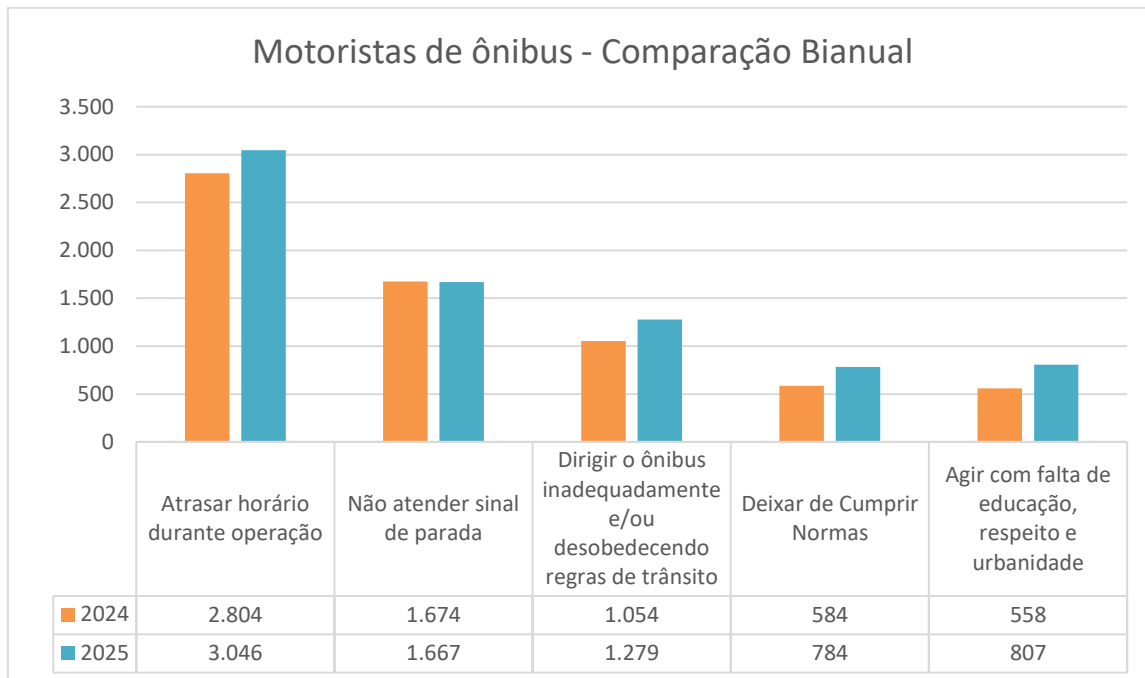
Observa-se crescimento na subdivisão Geral, que engloba o número de manifestações referentes ao funcionamento do cartão, agendamento para atendimento, passe escolar e créditos remanescentes da 2ª via do cartão, bem como as relacionadas ao uso de cartão débito/crédito. Em contrapartida, registrou-se uma redução significativa nas manifestações associadas à subdivisão venda, especificamente quanto a carga pendente, recarga de créditos e saldo do cartão, o que pode refletir maior eficiência no sistema ou alterações no padrão de uso dos usuários.

A Área responsável tem mantido monitoramento contínuo para identificação das causas dessas variações, com adoção de medidas preventivas e/ou corretivas, quando necessário.

2. MOTORISTAS, COBRADORES E DEMAIS FUNCIONARIOS DO TRANSPORTE COLETIVO

O número de manifestações referente a Motoristas, cobradores e demais funcionários do Transporte equivale à 33,69% do total registrado e representa

um percentual de **0,35%** do número de usuários do transporte coletivo e aumento de 13,47% em relação ao ano de 2024.



As demandas referentes a motoristas, cobradores e demais funcionários do Transporte, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal 1356/2008 e suas alterações ao qual estabelece em seu Artigo 108:

“Art. 108 O Município manterá serviço de atendimento aos usuários para reclamações, sugestões e informações, objetivando a melhoria e o aperfeiçoamento do sistema de transporte.

Parágrafo único. Todas as reclamações referentes ao pessoal de operação serão encaminhadas às contratadas e deverão ser atendidas com prazo máximo de 10 dias, contados a partir do dia seguinte do recebimento destas, com resposta à URBS contendo a ciência do responsável pela ocorrência.”

No decorrer do ano de 2025, as ocorrências com maior número de reclamações encaminhadas às empresas foram:

- Atraso do horário programado pela URBS durante a operação, equivalente a 4,72% das demandas;

- Direção inadequada, com risco de acidentes e/ou desobediência às regras de trânsito, equivalente a 1,68% das demandas;
- Descumprimento de normas de operação ou determinações da URBS, equivalente a 0,80% das demandas;
- Não atendimento ao sinal de parada no ponto para embarque ou desembarque de passageiros, equivalente a 0,98% das demandas;
- Falta de educação, respeito e urbanidade, equivalente a 1,09% das demandas.

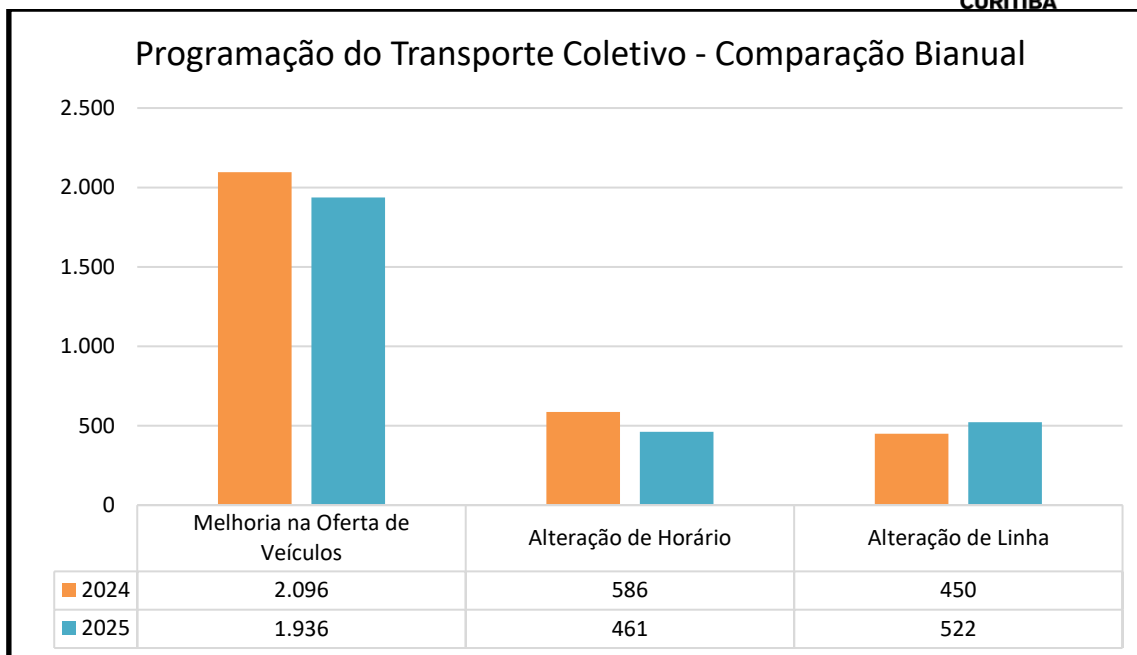
As manifestações relacionadas a atrasos de horário apresentaram crescimento expressivo em 2025, tornando-se o principal motivo de reclamação. Nos casos em que o atraso é constatado sem justificativa, a empresa é notificada conforme o Regulamento do Transporte Coletivo.

Também houve aumento nos registros de falta de educação e descumprimento de normas operacionais, indicando necessidade de reforço em capacitação, fiscalização e acompanhamento das equipes.

A Área responsável tem intensificado o monitoramento das ocorrências relacionadas a motoristas e demais profissionais do sistema, com solicitação de reforço na capacitação e orientação operacional.

3. PROGRAMAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO

O número de manifestações referente a Programação do Transporte Coletivo, equivale à 10,32% do total registrado e representa um percentual de 0,09% do número de viagens no ano de 2025 e uma variação de -6,90% em relação ao ano de 2024.



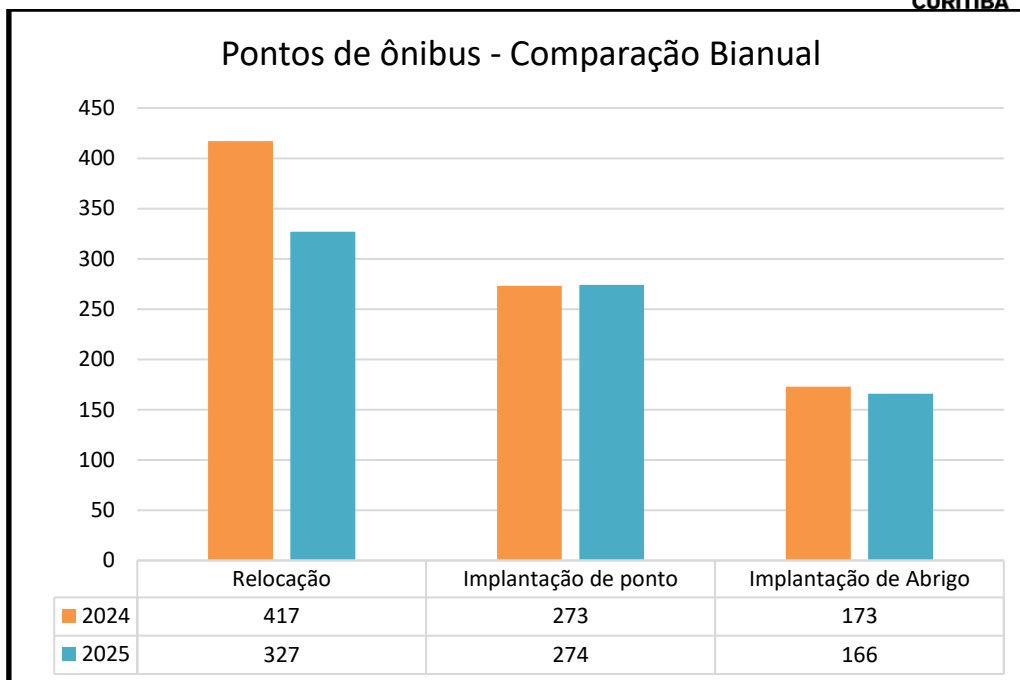
Houve redução nas manifestações relacionadas à melhoria da oferta de veículos e alteração de horários. Em contrapartida, as solicitações de alteração de linhas cresceram, sugerindo mudanças na demanda dos usuários ou necessidade de readequação da rede.

A Área responsável implantou 509 (quinhentas e nove) intervenções nas tabelas de horário das linhas, visando adequar a oferta de horários e o tempo de viagem nas diferentes rotas do sistema no ano de 2025.

Durante o mesmo período, 68 (sessenta e oito) linhas do sistema passaram por alterações, ajustes ou extensões em seus itinerários, a fim de atender às demandas e necessidades da população curitibana.

4. PONTO DE ÔNIBUS – RELOCAÇÃO, IMPLANTAÇÃO DE NOVO E IMPLANTAÇÃO DE ABRIGO.

O número de manifestações referente a Ponto de ônibus equivale ao percentual de 2,72% do total registrado e uma variação de -13,24% em relação ao ano de 2024.

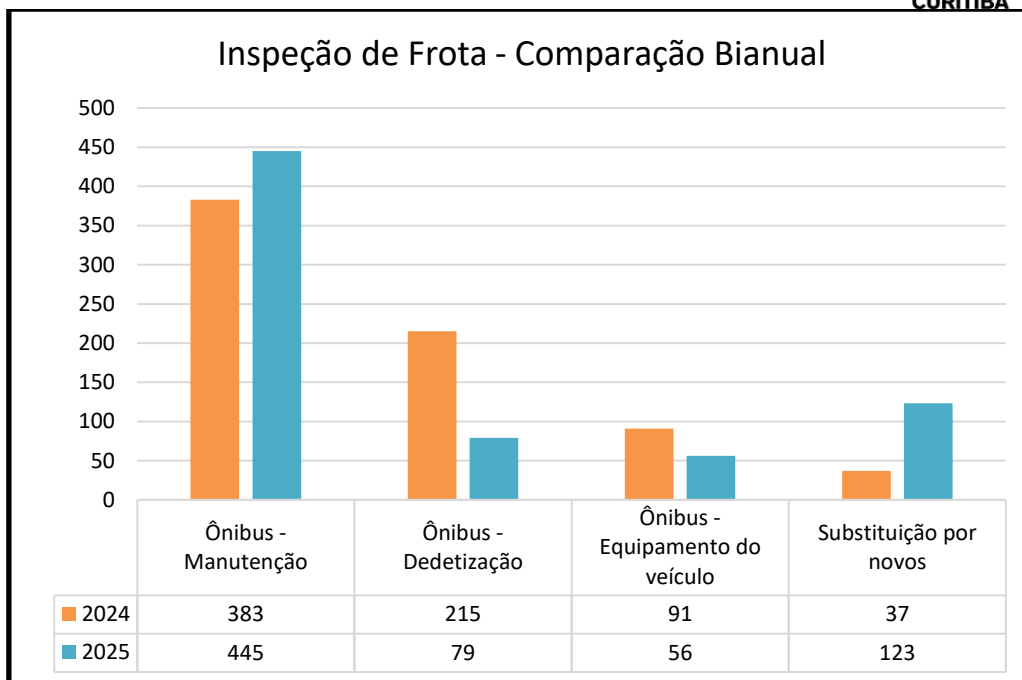


As manifestações de implantação de ponto mantiveram-se praticamente estáveis em 2025, indicando continuidade da demanda por novos pontos de ônibus. As manifestações de implantação de abrigos apresentaram leve redução no período, sugerindo pequena diminuição na demanda por melhoria de infraestrutura. Já as manifestações de relocação apresentaram queda significativa, possivelmente refletindo ajustes realizados anteriormente e maior adequação da localização dos pontos existentes.

Além disso, cabe pontuar que as solicitações de relocação e implantação de pontos de parada são verificadas por equipe técnica.

5. INSPEÇÃO DE FROTA

O número de manifestações referente à Inspeção de Frota equivale à 2,49% do total registrado e um aumento de 2,06% em relação ao ano de 2024.



As manifestações relacionadas à dedetização e equipamentos do veículo apresentaram queda em 2025. Por outro lado, houve aumento expressivo nas solicitações de manutenção e substituição por veículos novos, indicando a necessidade de maior efetividade das ações preventivas e melhoria nas condições operacionais, evidenciando preocupação dos usuários com a modernização da frota.

No ano de 2025 foram realizadas 3.770 inspeções nos diferentes tipos de ônibus que fazem parte da RIT (Rede Integrada de Transporte).

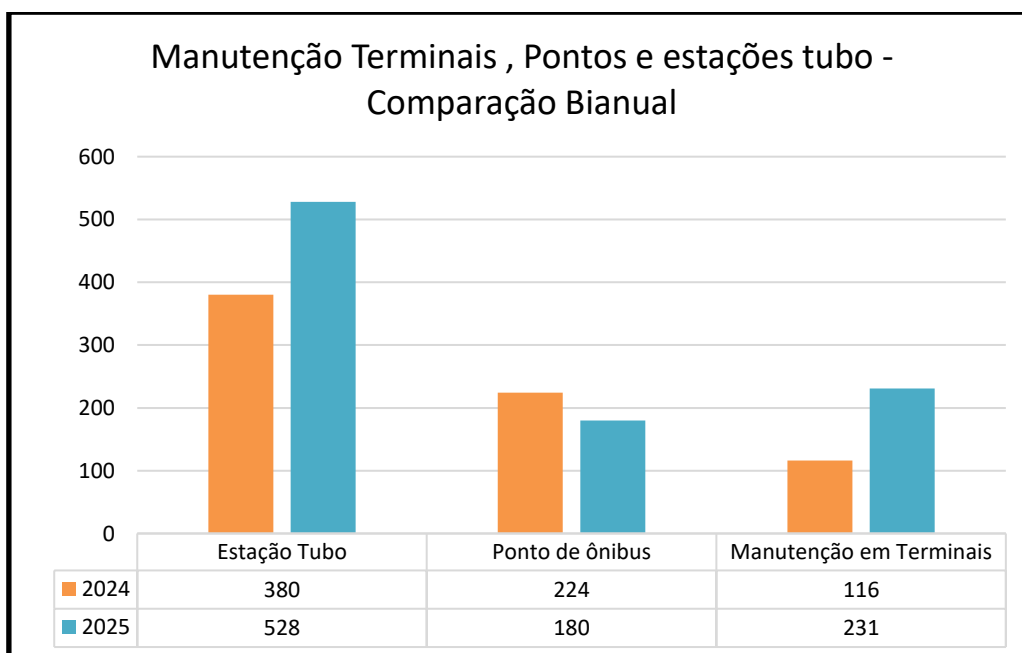
Os ônibus são vistoriados a cada seis meses, sendo que para veículos incorporados há mais de 10 (dez) anos, as inspeções são quadrimestrais para os ônibus curtos e trimestrais para os articulados e biarticulados, no sentido de acompanhar em maior frequência as condições desses veículos.

Em situações pontuais, quando constatada a ocorrência de defeito no intervalo entre inspeções periódicas, a empresa operadora deverá providenciar a correção imediata e apresentar o veículo à Unidade de Inspeção de Frota para a devida verificação e comprovação do serviço executado, sendo essa etapa condição indispensável para a liberação operacional do ônibus.

Os ônibus da frota de Curitiba são submetidos, obrigatoriamente, à dedetização semestral e a rotinas frequentes de limpeza e higienização, estando todos os veículos em operação no Sistema com os respectivos certificados de serviço dentro do prazo de validade. As empresas operadoras são orientadas a intensificar os cuidados, promovendo maior periodicidade e reforço nas ações de limpeza, higienização e desinsetização dos veículos, de modo a assegurar melhores condições de conforto e segurança aos usuários.

6. MANUTENÇÃO EM TERMINAIS, PONTOS E ESTAÇÃO TUBO

O número de manifestações referente a Manutenção de Estação tubo e terminais equivale à 3,32% do total registrado e um aumento de 50,56% em relação ao ano de 2024.



As manifestações referentes à manutenção em estações tubo apresentaram crescimento significativo em 2025, indicando aumento da demanda por intervenções nesse tipo de infraestrutura.

O controle e acompanhamento da manutenção nas estações-tubo são feitos por meio do aplicativo MOB2b, onde todas as demandas registradas via Central 156, CCO/URBS e sistema SCO (chamados das empresas de ônibus) são monitoradas.

As manifestações relacionadas à manutenção em pontos de ônibus tiveram redução no período, sugerindo menor volume de demandas ou atendimento mais efetivo dessas solicitações.

Por outro lado, as manifestações sobre manutenção em terminais registraram aumento expressivo em 2025, indicando possível agravamento de questões estruturais ou maior percepção dos usuários quanto às condições físicas desses espaços.

A Área responsável realiza vistorias técnicas das condições estruturais dos terminais e estações-tubo e relatórios periódicos de acompanhamento, priorizando intervenções corretivas e preventivas.

Ressalta-se que as ações de manutenção são contínuas, e a gestão dos equipamentos ocorre com monitoramento permanente, priorizando segurança, acessibilidade e regularidade da operação.

CONCLUSÃO GERAL

A comparação bianual entre 2024 e 2025 evidencia crescimento no volume total de manifestações, indicando maior utilização dos canais de atendimento e maior participação da população em relação aos serviços de transporte coletivo. As reclamações permanecem como o principal tipo de manifestação, apresentando aumento significativo em 2025, sobretudo nos temas relacionados à atuação dos motoristas e à pontualidade da operação.

Também se observa crescimento nas demandas relacionadas à infraestrutura, com destaque para a manutenção de terminais e estações-tubo, o que demonstra maior atenção dos usuários às condições físicas do sistema. Em contrapartida, houve redução nas manifestações referentes à programação do transporte coletivo e aos pontos de ônibus, o que pode indicar avanços operacionais ou maior estabilidade nesses serviços.

Os dados apontam para a necessidade de priorizar ações voltadas à capacitação dos motoristas, bem como à continuidade dos investimentos em infraestrutura e modernização da frota. Entre os temas mais recorrentes em 2025 destacam-se os atrasos na operação, a conduta dos motoristas, a manutenção de terminais e estações-tubo e as questões relacionadas ao Cartão Transporte, fatores que impactam diretamente a experiência do usuário e sua percepção sobre a qualidade do serviço.

Nesse contexto, recomenda-se que a DMU e DUR utilizem essas informações como subsídio para a definição de um plano de ações direcionado aos pontos mais críticos identificados. Um planejamento orientado por dados tende a contribuir para a redução de ocorrências recorrentes e para o aprimoramento contínuo da qualidade do sistema de transporte coletivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, uma comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão é ouvido e fortalecendo a relação entre ele e a administração pública, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Também busca estar sempre atualizada quanto às deliberações e notícias sobre as ações em andamento, para que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Compreender que as demandas recebidas — sejam reclamações, denúncias, solicitações ou sugestões — são formas de aprimoramento dos serviços prestados por esta administração tornando possível a melhoria contínua da gestão pública.

Portanto, esperamos ter cumprido nossas atribuições, contribuindo com o propósito da URBS de facilitar a vida das pessoas.

Ouvidoria, 10 de março de 2026.

RUTHINEA RIBEIRO DE MAGALHÃES
Ouvidora da URBS

FERNANDA PAULA LOPES
Ouvidoria Transporte Coletivo