

Prefeitura Municipal de Curitiba

**URBS**  
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330  
Rodoferroviária - Bloco Central  
80060-090 JD Botânico Curitiba PR  
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232  
www.urbs.curitiba.pr.gov.br



## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

**CURITIBA**  
**2024**

## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. O papel da Ouvidoria.....	4
3. Gestão da Ouvidoria .....	5
4. Demonstrativo de manifestações no exercício de 2024.....	6
5. Gestão do Transporte Coletivo .....	7
5. Manifestações Transporte Coletivo 2024.....	8
6. Classificação dos Atendimentos .....	9
7. Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela Administração.....	10
9. Considerações finais .....	21

## 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 2024.

Os serviços prestados pela URBS em 2024 resultaram no registro de 30.214 (trinta mil, duzentos e quatorze) protocolos por meio da Central 156 e em 14.138.687 (quatorze milhões, cento e trinta e oito mil, seiscentos e oitenta e sete) pedidos ou consultas de informação ao cidadão, realizados via telefone, chat humano, chat automatizado, portal e aplicativo 156.

A Ouvidoria da empresa prestou 876 (oitocentos e setenta e seis) 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.

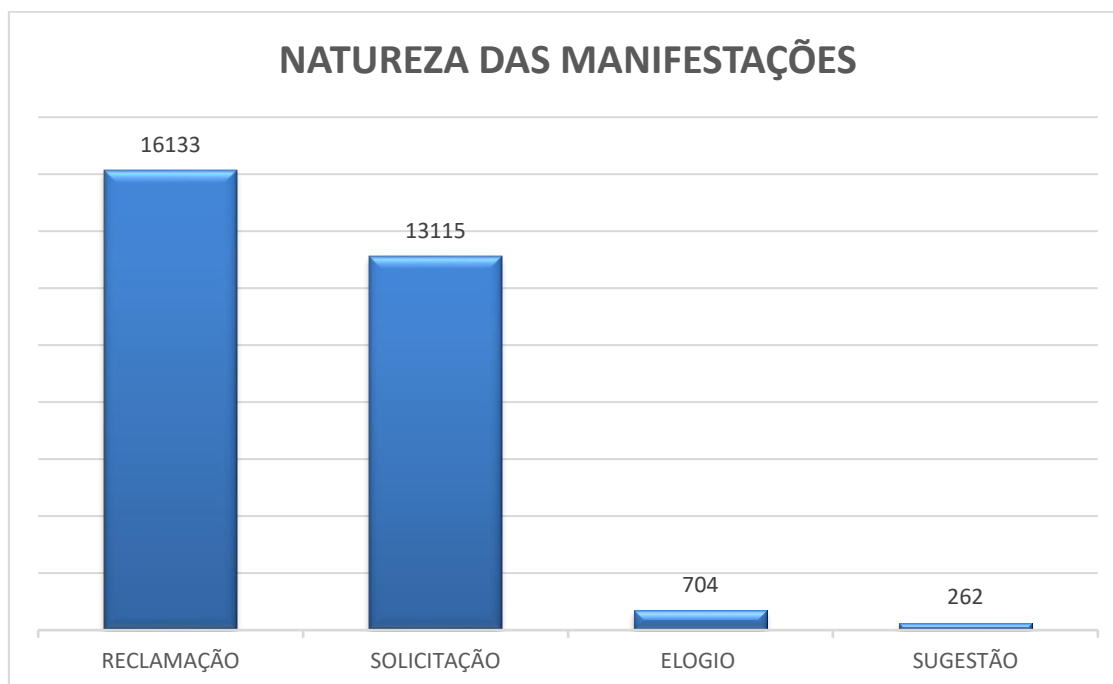
Além disso, a Câmara de Vereadores encaminhou 08 (oito) Projetos de Lei para análise técnica e 346 (trezentos e quarenta e seis) pedidos de informação, os quais foram respondidos pelas equipes técnicas e jurídicas da URBS e enviados via Ouvidoria.

Em 2024, o Sistema Único de Protocolo recebeu 112 (cento e doze) pedidos de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011, representando uma média mensal de 9 (nove) solicitações. Pelo Curitiba Ouve, conforme a Lei nº 13.460/2017, foram registrados 48 (quarenta e oito) pedidos, com uma média mensal de 4 (quatro) solicitações.

## DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2024

Do total de manifestações registradas no Sistema 156, referente aos serviços prestados pela URBS, no período de 01.01.2024 a 31.12.2024:

- 16.133 (dezesesseis mil, cento e trinta e três) registros foram referentes à natureza RECLAMAÇÃO, representando um percentual de 53,39%;
- 13.115 (treze mil, cento e quinze) registros foram referentes à natureza SOLICITAÇÃO, representando um percentual de 43,40%;
- 704 (setecentos e quatro) registros foram referentes à natureza ELOGIO, representando um percentual de 2,33%;
- 262 (duzentos e sessenta e dois) registros foram referentes à natureza SUGESTÃO, representando um percentual de 0,87%.



## **GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO**

O Sistema de Transporte Coletivo de Curitiba, principal meio de deslocamento dos cidadãos curitibanos, conta atualmente com 245 (duzentas e quarenta e cinco) linhas urbanas operadas por três consórcios de empresas privadas, que disponibilizam uma frota operante de 1.169 (mil, cento e sessenta e nove) ônibus de diferentes padrões e capacidades.

Em média, a Rede Integrada de Transportes transportou 945.278 (novecentos e quarenta e cinco mil, duzentos e setenta e oito) passageiros por dia no ano de 2024. As linhas realizaram, em média, 11.974 (onze mil, novecentas e setenta e quatro) viagens por dia útil, percorrendo mais de 258.000 (duzentos e cinquenta e oito mil) quilômetros.

A programação diária da operação do serviço é realizada pela URBS e enviada às empresas para execução. Além da programação rotineira, foram implantadas 329 (trezentas e vinte 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.

Durante o mesmo período, 51 (cinquenta e uma) linhas do sistema passaram por alterações, ajustes ou extensões em seus itinerários, a fim de atender às demandas e necessidades da população curitibana.

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

- 2.087.086 (dois milhões, oitenta e sete mil, oitenta e seis) cartões Usuário, de uso pessoal, intransferível e não descartável;
- 341.045 (trezentos e quarenta e um mil, quarenta e cinco) cartões Avulso, destinados a usuários não cadastrados, com limite máximo de 25 (vinte e cinco) créditos;

- 243.823 (duzentos e quarenta e três mil, oitocentos e vinte e três) cartões Isento, destinados às gratuidades legais, especialmente para idosos e pessoas com deficiência, conforme legislação vigente;
- 134.344 (cento e trinta e quatro mil, trezentos e quarenta e quatro) cartões Estudante, destinados aos beneficiários do passe escolar;
- 646 (seiscentos e quarenta e seis) 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.

Com a implantação do pagamento da tarifa com cartões bancários de débito/crédito, proporcionando mais uma opção de acesso ao Transporte Coletivo de Curitiba, registrou-se, no ano de 2024, um total de 14.804.113 (quatorze milhões, oitocentos e quatro mil, cento e treze) utilizações dessa modalidade no sistema.

A Rede Integrada de Transportes conta com 329 (trezentas e vinte e nove) estações-tubo e 5.816 (cinco mil, oitocentos e dezesseis) pontos de parada, sendo:

- 2.395 (dois mil, trezentos e noventa e cinco) com cobertura chapéu chinês;
- 765 (setecentos e sessenta e cinco) em dômus; e
- 2.656 (dois mil, seiscentos e cinquenta e seis) pontos padrão Clear Channel.

## 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:

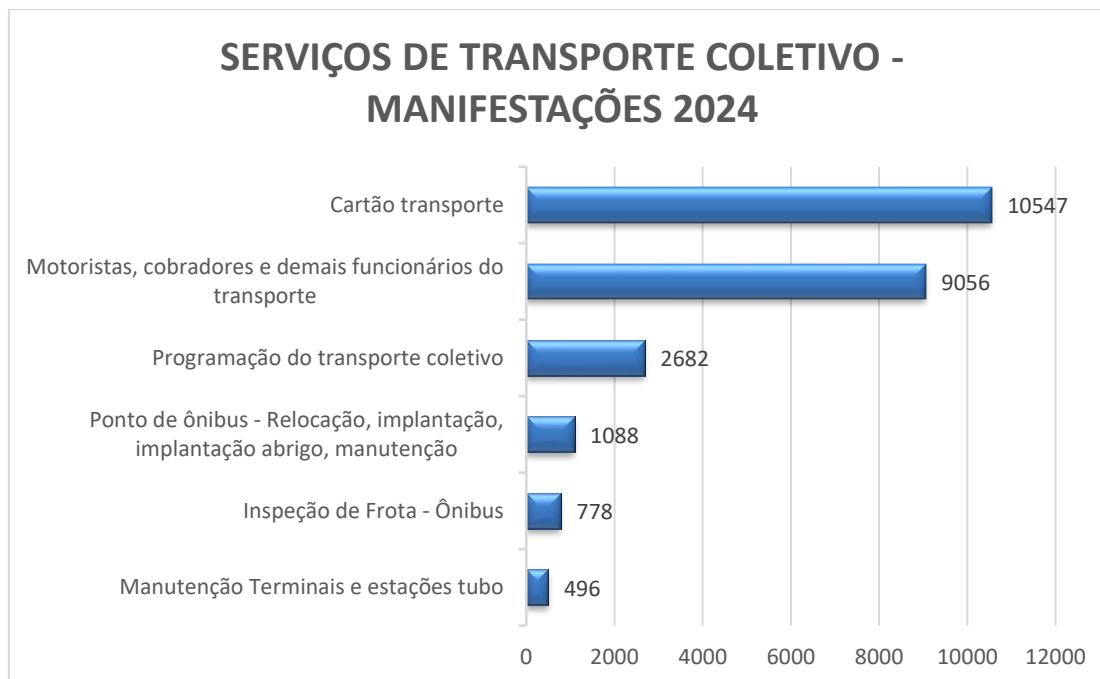
- I – número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - motivo das manifestações organizadas em grandes grupos;*
- III - análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - providências adotadas pela Administração, com base nas informações de retorno apresentadas pelas Áreas às quais foram apresentadas 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 2024, o número de manifestações recebidas referentes aos serviços do Transporte Coletivo de Curitiba foi de 26.736 (vinte e seis mil, setecentos e trinta e seis), o que equivale a 88,48% (oitenta e oito vírgula quarenta e oito por cento) do total registrado na Central 156 para os serviços prestados pela URBS. Esse volume representa 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do total de passageiros transportados ao longo do ano.

## CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

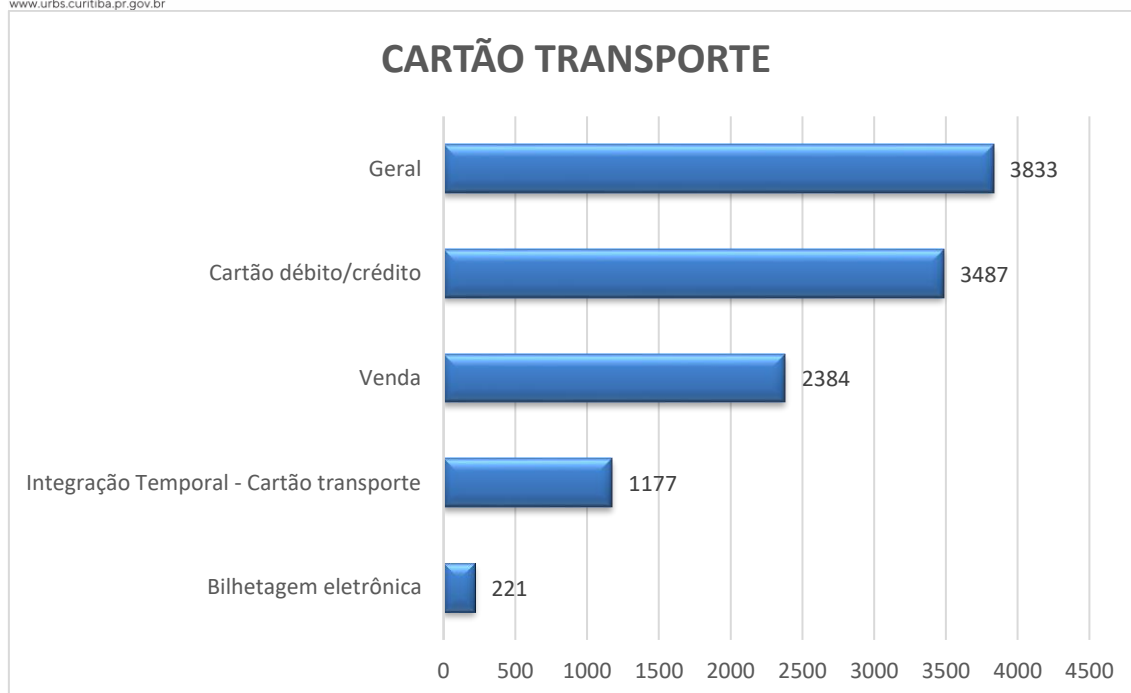
O próximo gráfico demonstra as manifestações organizadas em grandes grupos referente aos Serviços de Transporte Coletivo de Passageiros.



## ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

### 1. CARTÃO TRANSPORTE

O número de manifestações referente ao Cartão Transporte, equivale à 39,45% do total registrado e representa um percentual de **0,38%** do total de cartões ativos no Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE.



## 1.1 GERAL

A subdivisão Geral engloba o número de manifestações referentes ao funcionamento do cartão, agendamento para atendimento, passe escolar e créditos remanescentes da 2ª via do cartão, representando um percentual de 0,14% do total de cartões ativos.

Caso a manifestação se refira a algum problema pontual ocorrido no SBE – Sistema de Bilhetagem Eletrônica, ela é repassada à equipe da ATI – Área de Tecnologia da Informação da URBS e à Dataprom, responsáveis pelo SBE e pelos validadores. Essas equipes analisam e desenvolvem soluções para os respectivos problemas por meio de atualizações, correções, novas versões e desenvolvimentos.

As manifestações referentes ao Passe Escolar geralmente envolvem dúvidas sobre o cadastro, documentos necessários e prazo de resposta, uma vez que o processo é realizado online via PROCEC – Processo Eletrônico de Curitiba.

## 1.2 – DÉBITO CRÉDITO

A subdivisão Débito/Crédito refere-se à modalidade de pagamento da tarifa por meio de cartão bancário. O número de manifestações nessa categoria equivale a 0,02% do total de utilizações no ano de 2024.

As manifestações recebidas sobre essa modalidade referem-se a informações sobre as utilizações realizadas pelos cidadãos, bem como a esclarecimentos sobre seu funcionamento.

Com o objetivo de sanar dúvidas frequentes, a URBS desenvolveu cartazes, folders e vídeos, que foram divulgados no site da URBS, em todos os postos de atendimento localizados nas Ruas da Cidadania, nos terminais do transporte coletivo urbano de Curitiba, além de redes sociais, sites e jornais.

## 1.3 – VENDA

A subdivisão Venda representa o número de manifestações referentes a carga pendente, recarga de créditos e saldo do cartão, equivalente a 0,08% do total de cartões ativos.

Nas manifestações sobre a venda de créditos, os prazos para disponibilização do saldo em seus diversos meios de aquisição são informados no momento da compra. Quando ocorre atraso na disponibilização dos créditos, a Área de Tecnologia da Informação realiza uma análise e, caso seja identificado algum problema, o caso é encaminhado à DATAPROM para desenvolvimento e correção.

## 1.4 – INTEGRAÇÃO TEMPORAL

A subdivisão Integração Temporal representa o número de manifestações referentes à integração temporal entre linhas de ônibus, equivalente a 0,04% do total de cartões ativos.

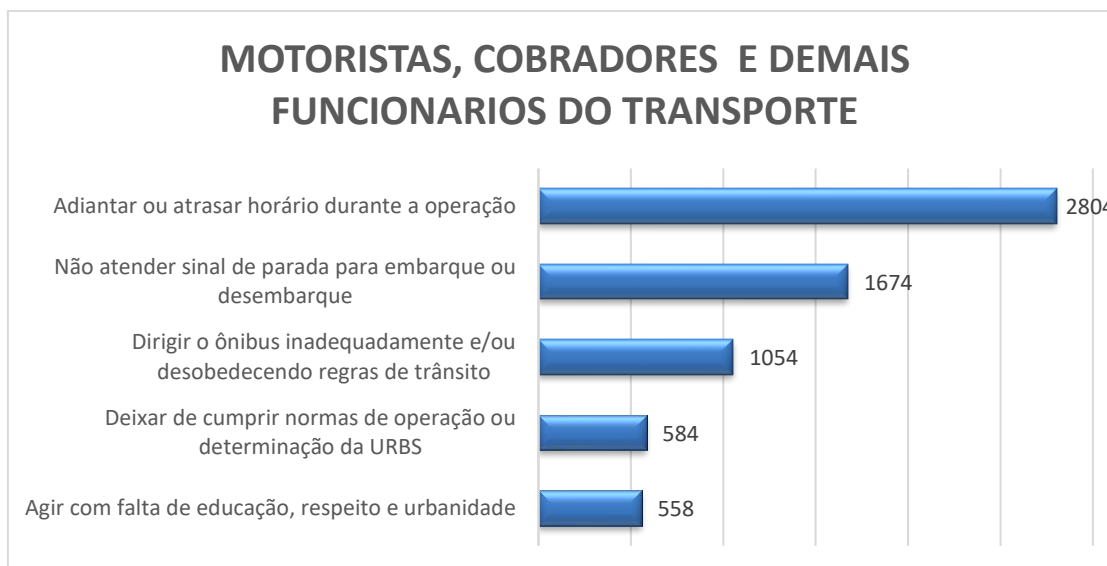
As manifestações sobre a Integração Temporal geralmente envolvem dúvidas sobre quais tipos de linhas permitem a integração. Os passageiros do transporte coletivo de Curitiba contam com diferentes tipos de integração temporal, permitindo a troca de linha de ônibus ou de estação-tubo sem necessidade de pagar uma nova tarifa. O objetivo da integração temporal no transporte é oferecer mais alternativas de deslocamento aos passageiros.

## 1.5 – BILHETAGEM ELETRÔNICA

A subdivisão Bilhetagem Eletrônica – SBE representa o número de manifestações referentes a solicitações de cadastro e respectivas alterações feitas por empresas e demais usuários. Ela se refere ao sistema responsável pela venda e disponibilização de créditos nos cartões do transporte coletivo e equivale a 0,01% do total de cartões ativos.

## 2. MOTORISTAS, COBRADORES E DEMAIS FUNCIONARIOS DO TRANSPORTE COLETIVO

O número de manifestações referente a Motoristas, cobradores e demais funcionários do Transporte equivale à 33,87% do total registrado e representa um percentual de **0,32%** do número de usuários do transporte coletivo.



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.”*

Dessa forma, em consonância com este Decreto, as reclamações recebidas através da Central 156 são avaliadas pela unidade competente e, quando constatada a veracidade do fato, são encaminhadas às empresas concessionárias para avaliação e resposta ao usuário.

As empresas, ao receberem essas reclamações, também convocam os operadores envolvidos a fim de apurar os fatos e adotar as ações corretivas necessárias, de acordo com o estabelecido no Regulamento de Transporte Coletivo de Passageiros do município de Curitiba. Essas ações podem incluir orientações ou outras medidas administrativas que a empresa julgar adequadas. Para todas as reclamações encaminhadas às empresas, os operadores são cientificados.

No decorrer do ano de 2024, as ocorrências com maior número de reclamações encaminhadas às empresas foram:

- Atraso ou adiantamento do horário programado pela URBS durante a operação, equivalente a 3,17% das demandas;
- Direção inadequada, com risco de acidentes e/ou desobediência às regras de trânsito, equivalente a 2,44% das demandas;

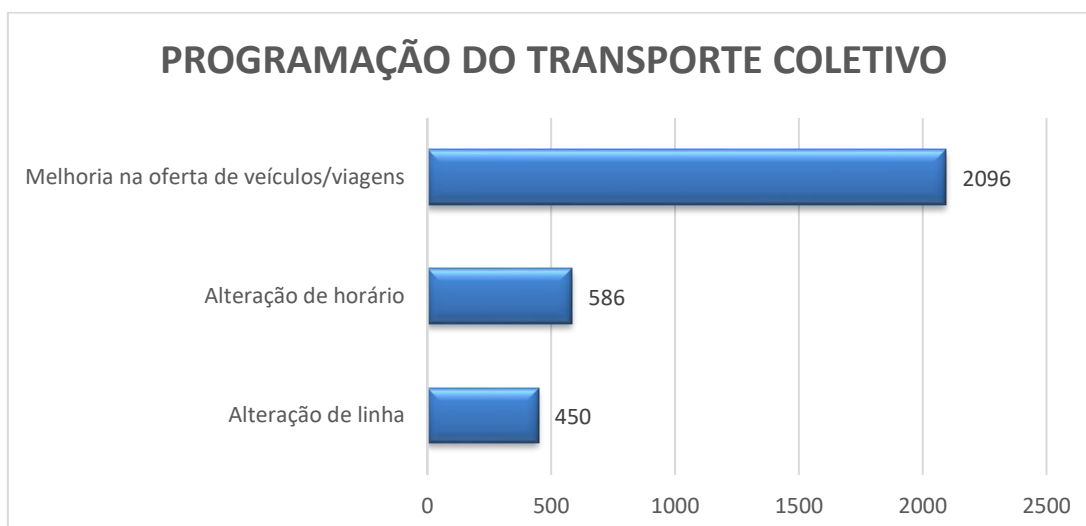
- Descumprimento de normas de operação ou determinações da URBS, equivalente a 2,42% das demandas;
- Não atendimento ao sinal de parada no ponto para embarque ou desembarque de passageiros, equivalente a 1,48% das demandas;
- Falta de educação, respeito e urbanidade, equivalente a 1,41% das demandas.

Paralelamente, por meio de relatórios de controle interno, a URBS promove regularmente reuniões com as empresas concessionárias, com o objetivo de direcionar orientações e palestras/cursos aos operadores, focando nas reclamações com maior índice de ocorrências, a fim de reduzi-las.

No geral, esses cursos e palestras incluem em seu conteúdo programático: instruções práticas de operação, direção segura no transporte coletivo, qualidade no atendimento ao cliente, normas operacionais, sensibilização e atendimento especial a idosos e pessoas com deficiência, uso correto de elevadores, entre outros.

### 3. PROGRAMAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO

O número de manifestações referente a Programação do Transporte Coletivo, equivale à 10,03% do total registrado e representa um percentual de 0,09% do número de viagens no ano de 2024.



A subdivisão Melhoria na Oferta de Veículos/Viagens representa um percentual de 0,07% do número de viagens.

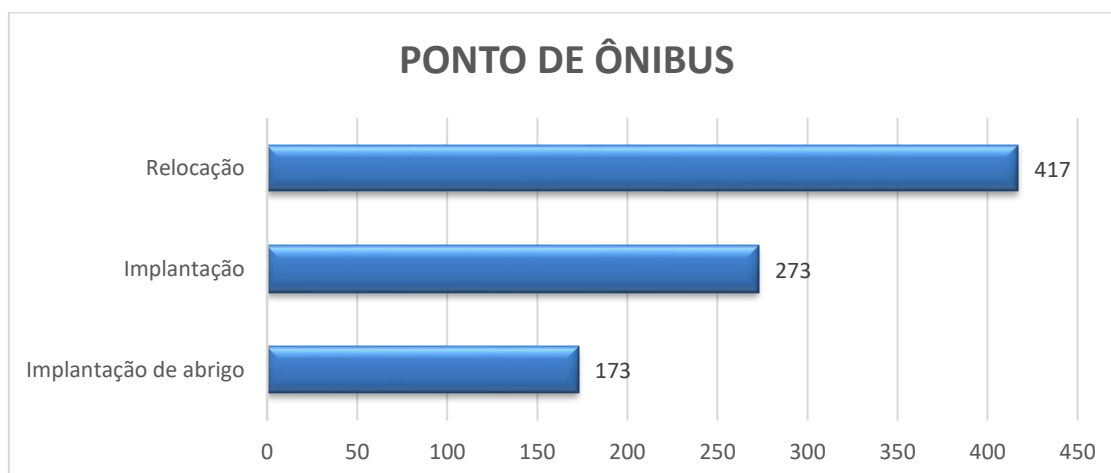
As subdivisões Alteração de Horário e Alteração da Linha representam um percentual de 2,19% das manifestações e 0,03% do número de viagens.

Em relação às manifestações referentes à programação do transporte coletivo, a URBS realiza avaliações periódicas para verificar a quantidade de passageiros que utilizam as linhas, considerando o tipo de dia (útil, sábado e domingo) e a faixa horária (picos e entre picos). A definição do número de viagens ocorre a partir da comparação entre a oferta e o número de passageiros no período mínimo de uma hora.

O planejamento do transporte coletivo leva em consideração a maior parte da população da região atendida, com o objetivo de facilitar o acesso aos destinos mais demandados. Além disso, são avaliados aspectos como custos operacionais, demanda e infraestrutura local.

### 3. PONTO DE ÔNIBUS – RELOCAÇÃO, IMPLANTAÇÃO DE NOVO E IMPLANTAÇÃO DE ABRIGO.

O número de manifestações referente a Ponto de ônibus equivale ao percentual de 4,07% do total registrado.



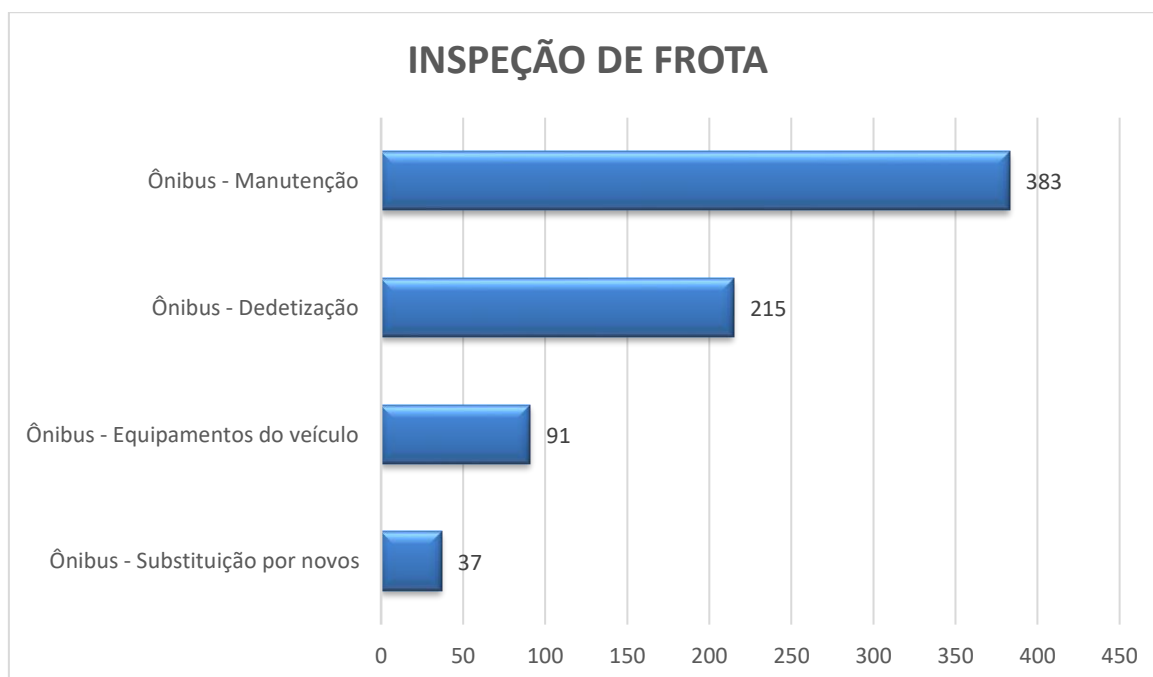
As subdivisões relocação de ponto de parada, implantação de pontos de parada e implantação de abrigo representam um percentual de 1,56%; 1,02% e 0,65%, respectivamente, do total de manifestações.

Os pontos de parada são demarcados obedecendo a critérios técnicos de distanciamento padrão para manter uma velocidade média operacional compatível com o tempo ideal de deslocamento. A distância percorrida dos usuários ao atual ponto de embarque está adequada ao critério definido na Lei 12.597/08, que considera uma região atendida por transporte coletivo quando o deslocamento dos usuários é inferior a 500 metros.

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

#### 4. INSPEÇÃO DE FROTA

O número de manifestações referente à Inspeção de Frota equivale à 2,91% do total registrado.



As subdivisões manutenção de ônibus; dedetização; problemas nos equipamentos dos veículos; substituição por novos; sugestão de melhoria; representam um percentual de 1,43%; 0,34%; 0,80%, 0,14%; 012%; respectivamente, do total de manifestações.

A equipe de vistoriadores da URBS realiza inspeções periódicas em todos os veículos do transporte coletivo de Curitiba e também aleatórias, visando preservar as condições de qualidade e segurança dos serviços prestados, garantindo a regularidade do sistema.

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.

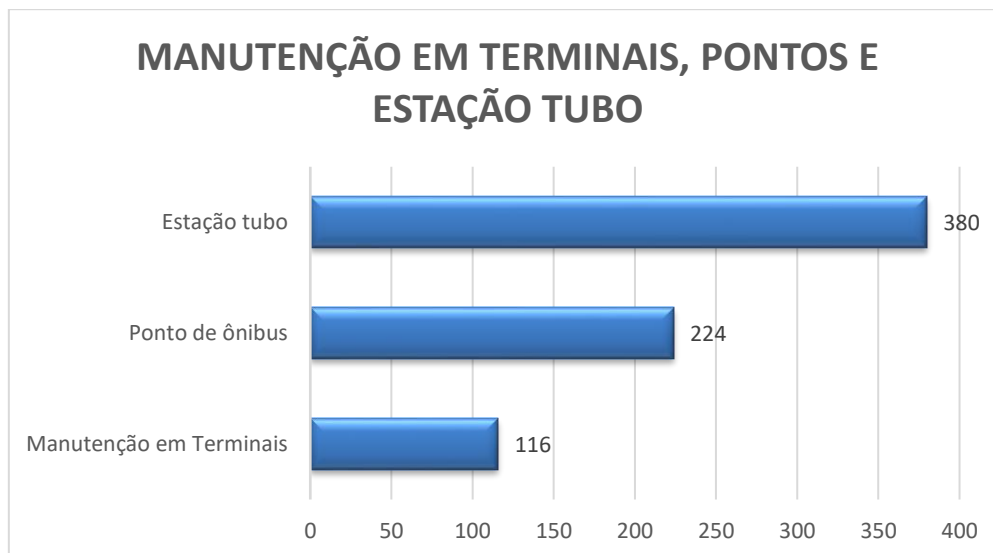
Em casos pontuais, no período entre uma e outra inspeção periódica, em se comprovando o defeito, este deve ser corrigido pela empresa de ônibus e apresentado aos técnicos da Unidade de Inspeção de Frota para a devida comprovação do serviço, sendo esta condição indispensável para a liberação operacional do ônibus.

Os ônibus da frota de Curitiba são obrigatoriamente dedetizados a cada seis meses e frequentemente higienizados, estando todos os veículos operantes nas linhas do Sistema com os respectivos certificados de serviço na devida validade. Todas as empresas operadoras são orientadas a dispensar maior atenção, promovendo maior periodicidade e reforço tanto na limpeza e higienização quanto na desinsetização dos ônibus.

No ano de 2024 foram realizadas 3.878 inspeções nos diferentes tipos de ônibus que fazem parte da RIT (Rede Integrada de Transporte).

## 5. MANUTENÇÃO EM TERMINAIS, PONTOS E ESTAÇÃO TUBO

O número de manifestações referente a Manutenção de Estação tubo e terminais equivale à 1,86% do total registrado.



A subdivisão Manutenção em Estação-Tubo engloba a manutenção de portas travadas, piso, elevador, coberturas, iluminação, catraca e ventilação, representando um percentual de 1,42% do total de manifestações.

A subdivisão Manutenção em Ponto de Ônibus representa 0,84% do total de manifestações, enquanto a subdivisão Manutenção Predial em Terminais corresponde a 0,43%.

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 equipes do quadro próprio da URBS percorrem diariamente os 23 terminais, realizando inspeções e priorizando situações emergenciais. Já os serviços de manutenção são programados para horários de menor fluxo de passageiros, minimizando transtornos operacionais.

A Área de Manutenção tem demonstrado comprometimento e proatividade na gestão e conservação dos terminais e estações-tubo. Nossa equipe, por meio de esforços contínuos e ações coordenadas, busca não apenas solucionar problemas, mas também antecipá-los, garantindo a preservação da qualidade dos serviços e a satisfação da população.

## 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 torna 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, 4 de abril de 2025.

**RUTHINEA RIBEIRO DE MAGALHÃES**  
Ouvidora da URBS

**FERNANDA PAULA LOPES**  
Ouvidoria Transporte Coletivo