

RELATÓRIO SOBRE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (2024)

1. Número de manifestações registradas

Com base nos relatórios analisados, houve 9 manifestações formalmente registradas e tramitadas pela Ouvidoria Geral do Município no ano de 2024, conforme processos de números: 79/2024, 209/2024, 329/2024, 537/2024, 674/2024, 675/2024, 852/2024, 1154/2024 e 1225/2024.

2. Motivos das manifestações

Tipo	Assunto Principal	Quantidade
Reclamação	Pontos de ônibus	4
Reclamação	Horários/itinerários de ônibus	3
Denúncia	Trânsito e segurança urbana	1
Sugestão	Mobilidade urbana (organização)	1

3. Análise dos pontos recorrentes

- Infraestrutura dos pontos de ônibus: O maior número de reclamações foi em relação à estrutura e estado dos pontos de ônibus, ao acúmulo de lixo, presença de pessoas em situação de rua, ausência de limpeza e insegurança nos locais.
- Transporte coletivo: Houve algumas manifestações sobre falhas na execução das rotas, atraso de ônibus e mudanças de itinerário sem comunicação adequada à população.
- Atendimento da prestadora de serviço concessionada: Uma reclamação mencionou mau atendimento da empresa Viação Rocio, para obtenção do cartão de ônibus.

4. Providências adotadas pela Administração

- Encaminhamentos às Secretarias responsáveis, especialmente à Secretaria Municipal de Serviços Urbanos (SEMSU) e à Secretaria Municipal de Segurança (SEMSEG), para apuração, resposta e tomadas de medidas efetivas para resolução das demandas.
- Acompanhamento e cobrança de providências: Em casos de demora, houve reencaminhamentos internos com solicitação de urgência (ex.: Processos 329/2024, 1154/2024 e 1225/2024).
- Resposta aos cidadãos: Todos os processos arquivados contaram com resposta formal ao requerente, cientificando-o das providências adotadas ou solicitando complementação da informação.
- Medidas concretas: Em diversas demandas houve atendimento com realização de manutenção e limpeza dos abrigos, verificações de itinerários, alertas à fiscalização sobre cumprimento de leis e correções em rotas do transporte público.

5. Considerações finais

A Ouvidoria Municipal manteve seu papel de canal legítimo de interlocução entre usuários de serviços públicos e o executivo municipal, colaborando efetivamente com a melhoria dos serviços públicos.

Em 2024, o total de demandas apresentadas à Ouvidoria Geral do Município foi de 1561. Embora as manifestações sobre transporte público representem **pouco mais de 0,5% do total**, sua **gravidade e impacto direto na vida cotidiana dos cidadãos** (trabalho, saúde, segurança) exigem atenção prioritária da Administração.

A partir desta análise, reforça-se a importância de:

- Manter e ampliar canais de comunicação entre usuários de serviços públicos e concessionárias de serviços.
- Melhorar a gestão das rotas e pontos de ônibus, considerando aspectos de segurança, acessibilidade e manutenção.
- Fortalecer ações conjuntas entre as secretarias municipais com base nos apontamentos da Ouvidoria.

Paranaguá, 16 de junho de 2025

Aurélio César Savi dos Santos

Ouvidor Geral do Município de Paranaguá