

Porto Alegre, 04 de julho de 2023.

Ofício n.º 166/2023-GLG

Objeto: Novas denúncias - empresa Citral

Exma. Sra. Presidente do Conselho de Tráfego do DAER:

Em abril de 2023, este mandato parlamentar encaminhou o ofício n.º 080/2023 - em anexo - com o objetivo de dar conhecimento acerca de diversas reclamações e denúncias envolvendo o transporte municipal de passageiros realizado pela empresa Citral.

Ocorre que recebemos novas notícias acerca de dois incêndios em menos de um mês em veículos da empresa¹, o que reforçou a gravidade do problema, razão pela qual encaminhamos novamente as denúncias, já notificadas:

- I. que os ônibus são **demasiadamente antigos**, com mais de 20 anos de uso³, o que traz dificuldades aos motoristas que precisam realizar o trajeto pela Serra com, segundo o informado, velocidade máxima de 30 quilômetros por hora, por estarem sempre com a capacidade máxima e por não possuírem motores condizentes para as respectivas subidas.
- II. que em dias de chuva, haveria **goteiras em alguns ônibus da Empresa**⁴, o que contribuiria para deixar o deslocamento, nas palavras dos denunciantes, ainda mais insatisfatório;
- III. que a linha Taquara - Canela executaria o trajeto apenas com os veículos da modalidade comum, portanto **sem condições, diante do desgaste, de**

¹ [Ônibus da Citral é consumido pelas chamuscas - Jornal Integração](#)

² [Outro Ônibus da Citral tem princípio de incêndio, na RS 115, em Gramado | Portal da Folha](#)

³ [Problemas em ônibus da Citral são frequentes, apontam passageiros - Região - Jornal de Gramado](#)

⁴ [Passageira usa guarda-chuva para se proteger de goteiras em ônibus - Região - Jornal NH](#)

cumprir adequadamente o trecho. Segundo informações, um dos veículos teria, inclusive, deixado de funcionar na saída da rodoviária de Taquara;

IV. que veículos que possuem ar condicionado teriam **odor desagradável** quando ligados;

V. que há **poucos horários disponíveis**, o que não estaria de acordo com a demanda, uma vez que a referida linha abrange usuários das regiões de Três Coroas, Igrejinha e Taquara⁵. Além disso, os moradores desses municípios utilizam o referido transporte para chegar aos seus trabalhos;

VI. que os **ônibus não recebem manutenção adequada**, o que colocaria os usuários em risco. Também, segundo relatos de próprios funcionários da empresa, os veículos que fazem este trajeto são os menos piores dentre os disponíveis, gerando grande preocupação aos usuários.

VII. que **sairiam da rodoviária superlotados**, obrigando os passageiros a viajarem em pé, em condições desconfortáveis e inseguras, colocando-os, novamente, em risco, conforme fotografia anexa.

VIII. que, muitas vezes, o **ponto correto de parada seria desrespeitado**;

IX. que a cidade de Nova Petrópolis não possui nenhuma linha que a interliga diretamente com Gramado, deixando os trabalhadores dependentes unicamente do veículo que vem de Caxias do Sul. A situação traria grande transtorno e desconforto, principalmente em relação ao horário;

Na ocasião, a referida empresa apresentou, resumidamente, as seguintes justificativas:

[...] deve-se esclarecer que toda a frota da empresa é objeto de fiscalização por parte do DAER, que está permanente e rigorosamente atento a qualquer tipo de irregularidade que se possa constatar nos serviços regulares de transporte, sendo as empresas obrigadas a respeitar as diretrizes fixadas pelo DAER e pela Metroplan.

⁵https://www.reclameaqui.com.br/citral-transporte-e-turismo/onibus-em-pessimas-condicoes_v_9rmF9RISMFXdKS/

⁶ A íntegra da resposta está anexa.

[...]

no que se refere à manutenção da frota, a empresa destaca que mantém rigoroso serviço de manutenção de toda sua frota, e qualquer problema por ventura verificado é imediatamente reparado, com pesados investimentos na manutenção dos equipamentos rodantes.

[...]

Finalmente, sobre a superlotação de alguns horários temos a esclarecer que se trata de situação bastante incomum, uma vez que nos serviços de longo curso não é permitido o transporte de mais do que 20 passageiros em pé, isso para veículos com 12 metros, sempre respeitando a proporção de 5 passageiros em pé para cada metro quadrado de corredor. Essa matéria é regulada na Resolução 5.575/2014 do Conselho de Tráfego do DAER e é observada pela empresa reclamada.

Ainda, conforme se verifica da grade de serviços juntada em anexo, a empresa Citral possui exatos 18 horários em cada sentido em todos os dias úteis, sendo destes 9 horários na linha Taquara – Canela (nº 722), 4 horários na linha Porto Alegre – Três Coroas (nº 2272) e outros 5 horários na linha São Leopoldo – Canela (nº 508), o que representa uma oferta de serviços mais que adequada à demanda verificada na Região. Nos domingos e feriados a oferta se reduz, mas ainda assim não ofertados 10 horários em cada sentido nesses dias.

O dado mais estarrecedor e que se contrapõe à alegação de que ocorreria superlotação neste trecho é o aproveitamento apresentado nas linhas que atendem essa demanda: 38,6% na linha Taquara – Canela e 37,92% na linha São Leopoldo – Canela. Já em relação aos serviços semi diretos, direto e executivo, não é permitido o transporte de passageiros em pé, razão pela qual a lotação do veículo, quando ocorre, se dá pela plena ocupação dos assentos disponíveis no veículo.

[...]

Contudo, não é o que se observa diante das diversas reclamações recebidas diretamente pelo mandato, conforme explicitadas neste ofício, e de outras publicadas em rede social⁷:

⁷https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02GEtDZ7mNb3DpVy94kCkNpdhYekc3gUy1VTeZaMMgK6szYEwKnqqw9rJriV9TYMV1&id=256069227763675&sfnsn=wiwspwa&mibextid=VhDh1V. Comentários disponíveis em 03 de julho de 2023.



Assembleia Legislativa

Estado do Rio Grande do Sul



Joao Feier Tá na hora do Daer fiscalizar essa empresa.... tem ônibus de super lotação ônibus com motores fracos subindo a serra que não aguentam já pego ônibus a dez anos dessa empresa que vou a agramado e Desso a três coroas muitas e muitas vezes ônibus fica empenhado por motivos de mecânica tem um deles que é tão fraco o motor que sem explicação e quando tá super lotado nós feriados e sextas feira sem o que dizer.....e uma pergunta a empresa CITRAL O POR QUE O REFORÇO NOS FERIADOS E DOMINGOS DE TAQUARAA CANELA QUE SERIA SO NAS RODIVIARIS VEM PIR DENTRO DAS CIDADE FAZENDO MUITOS PSSAGEIROS DE TROUXA QUE ELE NAO PARA POIS SENDO REFORÇO SERIA SO NAS RODOVIARIA VAI POR DENTRO deixando muitos que não sabe que vem o outro deixando abandonado indo embora assando que não tem mais ônibus....e fora as lotações e fora o preço da passagens um absurdo....olha tá na hora de alguém fiscalizar isso pois tá aí a icopentecia acidente sim mas com esses ônibus fracos e velhos pra subir a Serra da nisso.....

5 sem



Emanuel Felipe Trabalhei 6 meses de cobrador na citral, seis tem noção que eu com 19 anos trabalhava em ônibus mais velho que eu? kkkkkkkk é fora da realidade. Tem coisa que só quem trabalhou lá sabe.

5 sem



Cleber Braga Frota toda sucateada e rodando todos os dias , pondo em risco o motorista e usuários. OBS: Já é a segunda vez em menos de 1 mês . Cadê as autoridades q fiscalizam ?

5 sem



Tiago Consul Pego essa frota todos os dias , ônibus mal cuidados sem manutenção nenhuma . Tá na hora de ser feito alguma coisa antes que acontece alguma tragédia. Eu estava nesse ônibus e foi tenso . Só por Deus.

5 sem



↳ 26 respostas



Eva Ticiane Alves Machado Imagina , citral usa uns cacos de ônibus, até gramado, riozinho, são os mesmos que vivem dando pane até Sao Leopoldo. Colocando a vida de todos em risco.

5 sem



↳ 3 respostas



Superfã

Leandro Gaffke Esses dias precisei pegar de Nova Petrópolis para Gramado. Todo rasgado, sujo, imundo, sem ar condicionado e chovia dentro.

5 sem



Diante do exposto, entendemos que a situação, se confirmada, é de extrema gravidade, uma vez que, além de não oferecer condições mínimas de conforto e tranquilidade para os usuários, acaba por expor suas vidas a risco.



No ponto, cabe reforçar que os demandantes alegam que houve diversas tentativas de contato com a empresa e com o DAER, mas não obtiveram retorno.

Assim, considerando a atribuição de fiscalização do Conselho de Tráfego do DAER, **SOLICITAMOS** que sejam tomadas **COM URGÊNCIA** as medidas necessárias para solucionar esses problemas e garantir um transporte de qualidade aos usuários das referidas linhas. **Requeremos**, ainda, resposta por escrito, informando quais providências serão adotadas e seus eventuais resultados.

Saudações cordiais,

Luciana Genro
Deputada Estadual.