

# CGE Itinerante ouve opinião de usuários sobre funcionamento do ferry-boat

06/05/2021

CGE

A equipe da Controladoria-Geral do Estado, que integra o programa CGE Itinerante, verificou nesta semana as opiniões dos usuários do serviço de balsa (ferry-boat) que faz a travessia na Baía de Guaratuba, no Litoral. Na semana passada, os profissionais acompanharam a entrega de merenda escolar e de doses da vacina contra a Covid-19.

A iniciativa no Litoral foi motivada pelas reclamações na Ouvidoria-Geral. A principal queixa é a demora na espera pela travessia, que gera longas filas. Desde o início da operação da empresa Três Mosqueteiros Comércio e Navegação, no começo de abril, foi recebida pelo menos uma reclamação por dia. Pelo contrato, o prazo máximo é de 32 minutos, mas foi relatado que esse prazo é ultrapassado.

A [lei federal 13.460/2017](#) determina pesquisas periódicas de satisfação dos usuários de serviços públicos. Assim, a CGE observou no local a situação vivida por muitos usuários que dependem da travessia diariamente.

Cristiano Pereira, que integra a Coordenadoria de Transparência e Controle Social, coordena as visitas realizadas em conjunto com a Coordenadoria de Ouvidoria. “Essa proximidade é fundamental. Nesta ação no ferryboat entrevistamos 52 usuários que relataram espera de uma a duas horas, sendo que esse tempo pode dobrar nas sextas-feiras, dia de maior fluxo. Muitos dos entrevistados não conheciam o serviço de ouvidoria e não sabiam onde reclamar ou dar sugestões para o Governo do Estado”, disse.

CGE supervisionou aplicação de R\$ 357,8 milhões na pandemia

VACINAS – Com o mesmo propósito, o CGE Itinerante visitou 15 cidades na semana passada, e concluiu 240 entrevistas, em regionais de saúde e colégios. O objetivo foi verificar se houve problema na entrega das doses de vacina contra o coronavírus e dos kit merenda escolar. Desde que começou esse trabalho, a CGE Itinerante já visitou 92 cidades, pertencentes às 22 Regionais de Saúde.

Desde o ano passado, antes da pandemia, a equipe havia visitado farmácias do

Estado, delegacias da Polícia Civil e Institutos de Identificação, entre outros órgãos. No total, até abril deste ano, 162 locais tiveram o atendimento conferido pelo CGE Itinerante, por meio de 2.168 entrevistas a usuários de serviços do Estado.