ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

IC.00783.00070/2016

Aos 15 de janeiro de 2019, às 09h30min, no gabinete da 1ª Promotoria de Justiça do Consumidor, estando presente o Promotor de Justiça André Ricardo Colpo Marchesan, compareceram em audiência os Srs.. Vinicio Salvagni (RG n.º 2003593023; vinicio-salvagni@metroplan.rs.gov.br), Fábio Antônio Castillo (RG n.º7005660902; fabio-castillo@metroplan.rs.gov.br) e Pedro Moacir Diniz Bessa (RG n.º 5002424439; p.bessa@transcal.com.br), Clíferson Pelisson (CPF n.º 19.447.79-4), Tarcisioo Flavio Thiele (CPF nº 315.767.530-34), Marco Aurélio Cezar Soares (CPF nº 503.261.040-20), Danilo Rossi Lando (CPF nº 334.420.290-15), Margarete Paulina Boldori (CPF nº 493.008.490-34), Leonidas Cabral Albuquerque (RG nº 8013257806, OAB/RS nº 21994), Anne Caroline Gularte Moraes (RG nº 5091196732; anne_moraes_62@hotmail.com). Informou o Sr. Tarcisio sobre a extinção da linha Anchieta da TRANSCAL e o aumento significativo das passagens dos ônibus executivos e a mudança de horários, onde os consumidores estão passando por dificuldades para conseguir pagar os valores elevados, pois dependem das linhas executivas para conseguirem chegar a tempo no serviço. Destacou os abaixo-assinados que recolheu mais de mil assinaturas de usuários das linhas. Salientou três principais reivindicações: 1º) O retorno dos cobradores; 2º)O retorno dos ônibus da linha Anchieta depois das 09h30min; 3º) O retorno dos ônibus - Morada do Valle e Fátima – Freeway que foram retirados de circulação, à noite. O Sr. Vinicio Salvagni representante da METROPLAN, falou sobre a licitação, onde informou que é necessária uma empresa especializada para fazer a modelagem, que é um estudo para identificar o comportamento do passageiro no transporte público para definir o melhor modelo de licitação, e este modelo deverá ser entregue até julho/19. A empresa contratada foi a Logiti e a partir desse projeto será realizada uma avaliação e a licitação deverá ser feita. Sobre a questão dos idosos foi informado que serão confeccionadas carteirinhas gratuitas (no primeiro momento) e já

estão sendo implementadas na cidade de Alvorada. Foi informada a existência do Conselho de Usuários da METROPLAN, integrada pela FRACAB. Foi destacado pelo Promotor André Marchesan que atualmente a FRACAB não representa efetivamente os usuários da METROPLAN ,o que causa uma enorme dificuldade dos usuários serem ouvidos. O Sr. Vinicio Salvagni esclareceu que o setor público não investe no transporte público, que não realiza políticas para o seu melhoramento. A Sra. Anne Caroline, informou tem sérios problemas de visão e que seu maior problema em relação aos ônibus é que, como mora na divisa de Cachoeirinha/Gravataí e a parada não é sinalizada e sem iluminação, utilizava a linha Fátima, mas como a linha parou de passar, começou a utilizar a linha Granja. Destacou o elevado valor das passagens e a falta de iluminação dentro dos ônibus executivos e a nova linha que faz o trajeto passou a englobar 5 bairros fazendo com que o trajeto seja bem maior e mais demorado. Pediu o retorno da linha Fátima. Salientou que não existe uma linha de ônibus da TRANSCAL que faça o trajeto de volta e que precisa recorrer a outros meios. Pede uma melhor iluminação no interior dos ônibus. Sobre os apontamentos feitos pela Sra. Anne Caroline, informou o Sr. Vinicio Salvagni que os usuários não utilizam o canal de comunicação que é 0800 1 4774, pois a partir do momento que a reclamação é feita a empresa pode tomar uma posição, informou ainda que em relação ao caso particular em que a usuária tem necessidades especiais (problema de visão), seria lhe passada a orientação para que ela pedisse auxílio ao motorista para que ele aumentasse a iluminação no interior dos ônibus. Sobre o valor das passagens foi informado que o custo do cobrador corresponde a 13% e que o valor elevado se dá pela queda de usuários e a solução é reduzir a frota para que ela se adapte a demanda. Sobre a falta de ônibus da TRANSCAL no trajeto do centro – Cachoeirinha, foi esclarecido pelo Sr. Danilo que a empresa do município de Cachoeirinha não integrava com as outras linhas, mas que foi feito um convênio entre a prefeitura e a METROPLAN no dia 14/01/2018 para que ocorra essa integração. O Sr. Pedro Moacir Diniz

Bessa representante da TRANSCAL, falou sobre a redução de 10 mil passageiros, por dia, e que a redução da frota é necessária para se adequar ao número de usuários para que o valor da passagem não continue aumentando. Com a evolução da tecnologia, 40% dos usuários utilizam a linha executiva e possuem a perspectiva de transportar mais 20%. Informou que todos os veículos obedeciam ao padrão americano e que a iluminação obedecia ao padrão rodoviário com luzes individuais e era tênue, pois obedecia a norma da ABNT e que no caso da usuária Anne Caroline, seriam colhidas as informações dos horários que ela utiliza para que sejam avisado os motoristas para acenderem as luzes. Convidou os quatro usuários presentes para visitarem a sede da TRANSCAL e conhecer os procedimentos adotados pela empresa. Sobre a limpeza informou que não era possível a limpeza interna dos ônibus diariamente e que pelo protocolo interno era feita a limpeza em uma determinada de quilometragem. Externamente os ônibus eram limpos no final de cada dia. Solicitou que os usuários informassem as deficiências dos ônibus. A Sra. Margarete Paulina informou ser usuária da TRANSCAL e que os ônibus estão sempre superlotados e que o motorista fica sobrecarregado, pois além de dirigir, e ter que ficar atento ao trânsito, ele precisa cobrar as passagens e prestar atenção ao trajeto. O Sr. Pedro Moacir Diniz Bessa, informou que a questão dos cobradores foi avaliada e que iniciou o processo em horários entre picos, e que os motoristas são treinados para não fazerem a cobrança quando o ônibus está em movimento, e salientou que os cartões eletrônicos são uma solução. O Sr. Danilo Rossi Lando falou da dificuldade do usuário em obter o cartão eletrônico, pois faltam pontos de venda, além de possuir um valor mínimo para que o usuário consiga carregar, impossibilitando que mais usuários possam utilizar este serviço. O Sr. Fábio Antônio informou que a legislação que regulamenta a superlotação é antiga da década de 50, e a nova modelagem vai envolver também esta questão e que será feita uma nova proposta para solucionar este problema. Representando a Morada do Vale, com 60 mil

habitantes, o Sr. Marco Aurélio, informou que os usuários se obrigam a pegar os ônibus executivos e que a diminuição dos usuários também se dá pelo fato de que muitas pessoas perderam e/ou não conseguem emprego pela insuficiência do transporte até Porto Alegre, e as empresas não bancam o valor dos ônibus executivos o que evita a contratação de moradores de Gravataí, e que as demandas da Morada do Vale não são resolvidas, pois falta o ônibus que vai pela Freeway, que era mais barato e facilitava o transporte. Reclamou da falta do número 0800 e solicitou um link para ser feita as reclamações. Foi informado pelo Promotor André Marchesan que o modelo de representação dos usuários não mais é efetivo e assim as informações dos usuários não são repassadas e é necessário a efetiva resposta por parte das empresas e não apenas uma mensagem automática o que é uma grande deficiência da TRANSCAL. A empresa precisa pensar em uma forma de ouvir representantes dos moradores, que possam ser ouvidos ao menos uma vez ao mês, pela TRANSCAL e pela METROPLAN para solucionar os problemas dos passageiros. Sobre a questão trazida pela usuária Anne Caroline que possui necessidades especiais, salientou que a solução não pode ser limitada a sua linha, e sim se estender a todos os usuários, resgatando esse público, pois eles necessitam do transporte público. E que existem questões onde a empresa não ouve o usuário, pois necessita ter um canal efetivo na TRANSCAL. O Sr. Pedro informou a existência de um número onde é possível enviar mensagens via *"whatsapp"*, para onde as informações podem ser enviadas. Propôs o Sr. Marco a criação de uma comissão, para que os usuários sejam ouvidos, sugeriu a criação de linhas pelo novo acesso criado na Freeway e a criação de um corredor para os ônibus (mobilidade urbana). O Sr. Pedro falou sobre o projeto "linha rápida", que não foi implementado, porque havia oposição dos comerciantes, onde a terceira ponte foi construída com o dinheiro do projeto. Destacou novamente a falta de investimento por parte dos governos. O gerente operacional da TRANSCAL, o Sr. Clifferson falou sobre a montagem da comissão dos usuários para que sejam

resolvidas as questões que são informadas pelos usuários e que sua sala estará sempre aberta para que os usuários possam levar as informações e que será feita a implantação de GPS nos ônibus e que o passageiro poderá saber em qual horário o ônibus passará na sua parada. O Sr. Pedro solicitou que os moradores da Morada se reúnam para trazerem a TRANSCAL suas demandas. Informou ainda o Sr. Clifferson que com a implementação do GPS o usuário não precisa ficar muito tempo esperando na parada, pois a localização dos ônibus será em tempo real. Pelo Ministério Público foi solicitado à Metroplan e à Transcal que esclarecessem, em prazo não superior a vinte dias, os problemas relativamente à bilhetagem eletrônica, em particular a dificuldade de compra e carregamento do cartão. Foi solicitado à empresa e à Metroplan que informassem os canais efetivos de comunicação com os usuários, ou seja, através de email ou Whatsapp. Foi sugerido à empresa que criasse um conselho de usuários, inclusive com um representante dos portadores de necessidades especiais para a solução de problemas de acessibilidade. Pela Metroplan foi informado que os canais de comunicação são o telefone 0800.5104774 (inclusive celular). O email é atendimentoaousuario@metroplan.rs.gov.br. Pela Transcal foram informados os principais canais de atendimento: Telefone 3441.6400. Ou através de Whatsapp: 99326.1712. O email é atendimento@transcal.com.br. Posteriormente será designada outra audiência. Nada mais.

André Ricardo Colpo Marchesan,

Promotor de Justiça.

Vinicio Salvagni,

Metroplan.

Fábio Antônio Castillo,

Metroplan.

Pedro Moacir Diniz Bessa,

Transcal.

Clífferson Pelisson,

Transcal.

Tarcisio Flavio Thiele,

Usuário.

Marco Aurélio Cezar Soares,

Usuário.

Danilo Rossi Lando,

Metroplan.

Margarete Paulina Boldori,

Usuário.

Leonidas Cabral Albuquerque,

Metroplan.

Anne Caroline Gularte Moraes.

Usuária.