

ESTUDO DE CASO: A TRAVESSIA DE BALSA ENTRE ILHA FORMOSA E SANTO EXPEDITO OU ENTRE “DIREITOS DE UNS” E “DEVERES DE QUEM?” SITUAÇÃO

Após passar o final de semana em Ilha Formosa, Ana retornou no domingo a tarde para sua casa e utilizou o serviço de travessia de balsa Ilha Formosa/Santo Expedito. O serviço de travessia é de responsabilidade de empresa de economia mista, concessionária do serviço público, que terceirizou o mesmo.

Ana não se surpreendeu com a grande quantidade de carros e pessoas que, como ela, aguardavam o embarque na balsa para retornar ao continente, pois, certamente, a maioria dos turistas decidiu, também como ela, aproveitar os últimos minutos daquele dia ensolarado e quente de inverno. Bem por isso, Ana entrou com seu carro na fila para a travessia sabendo que aguardaria no mínimo 1 hora e 30 minutos até embarcar. “Afinal”, pensou logo depois de pagar a taxa cobrada para aquele tipo de transporte, “é o preço que pagamos por um fim de semana maravilhoso”.

Instantes depois de se acomodar tranquilamente para esperar sua vez, Ana sobressaltou-se ao perceber que um carro havia furado a fila “bem na cara” de um funcionário da empresa responsável pelo serviço, que, para a surpresa de todos, nada fez. Ato contínuo, muitos motoristas saíram de seus carros para protestar e exigir explicações contra aquele descarado desrespeito. Sem conseguir dar qualquer tipo de esclarecimento, o funcionário complacente chamou seu superior que, por sua vez, decidiu tirar o “veículo furão” da fila.

Acreditando cedo demais que nada mais pudesse estragar seu fim de semana, tão logo entrou na balsa, Ana pôde verificar com seus próprios olhos e com enorme indignação que o “veículo furão” lá estava embarcado. Sem hesitação, ela e os demais passageiros da balsa decidiram tirar satisfação sobre o ocorrido com os funcionários da empresa que respondiam já dentro da balsa pelo transporte. Para a perplexidade de todos, foram informados por esses funcionários que a

decisão do operador terrestre não interferia nos operadores da balsa e que, portanto, o carro que furou a fila faria a travessia. Os funcionários ainda falaram que se os reclamantes não concordassem com a situação deveriam descer da balsa e reclamar com o responsável da fila.

Ana teve ainda tranquilidade para considerar que se “fosse uma ambulância” ou “um carro com idosos” ou mesmo com “crianças” até que se poderia compreender a prioridade atribuída pela empresa. Todavia, em se tratando de um Mercedes conversível contendo um jovem casal sem qualquer necessidade aparente, era inaceitável, porque, na verdade, era um privilégio.

Assim que chegou à sua casa, em Monte da Boa Esperança, Ana nem desceu as malas de seu carro e se pôs

imediatamente a relatar, por e-mail, o ocorrido à Ouvidoria da instituição responsável pela terceirização da travessia, reclamando que a empresa terceirizada havia desrespeitado a ela e a todos os demais usuários daquele serviço, e que não tinha qualificação necessária para gerenciar a travessia.

A ouvidoria da empresa concessionária do serviço recebeu a reclamação e informou à cidadã que após a apuração dos fatos concluiu-se que houve omissão do funcionário, em terra, “diretamente responsável pela fila” da prestadora de serviços, o qual permitiu o embarque de passageiro após este ter furado a fila, e que, por esta razão, o funcionário foi demitido.

PARA DISCUSSÃO:

1. Por que Ana ficou indignada com o episódio? Que interesse Ana teria em reclamar se, ao fim, o “veículo furão” não a impediu de embarcar?
2. O que você faria se fosse:
 - Ana ou um dos motoristas que presenciaram o episódio narrado;
 - O funcionário (em terra) diretamente responsável pela fila;
 - O “chefe” do funcionário em terra;
 - Os funcionários e Comandante da balsa;
 - O ouvidor do órgão público responsável pela concessão;
 - A empresa concessionária do serviço.
3. Questão de fundo: Uma empresa concessionária que presta serviços públicos deve tratar seus usuários do mesmo modo que os órgãos de estado devem tratar os cidadãos em geral? Ou, como a empresa trabalha para obter lucro, seus clientes podem ser diferenciados em razão, por exemplo, da renda que possuem?

4. Questão de fundo: Poder econômico – influência na prestação de serviços públicos.
5. Questão de fundo: Terceirização de serviços públicos – como garantir o respeito ao cidadão e a qualidade na prestação dos serviços?
6. Demitir o funcionário que “permitiu” a burla na ordem da fila evitará que situações iguais à descrita aconteçam novamente?
7. Como a situação poderia ser resolvida nos três seguintes momentos:
 - Logo depois da Mercedes ter furado a fila em terra;
 - Durante a travessia;
 - Após a travessia.
8. Diante do cenário apresentado no caso, qual seria a melhor estratégia para evitar/reparar a situação causada com a burla na ordem da fila. Tente definir linhas de ação que possam contribuir de forma mais permanente e completa a atuação da empresa. Destaque o papel da Ouvidoria nessa análise.