

Entulho, uma pedra no caminho dos cariocas

Problema, comum nas ruas do Rio, está no topo das denúncias ao serviço 1746. Prefeitura diz que está trabalhando



• Inaugurada em março do ano passado, a central de atendimento da prefeitura (1746) tem como objetivo ser um canal direto entre a população e o governo municipal. O Rio Como Vamos, que acompanha o desempenho e os resultados do serviço desde a sua implantação, vê como relevante este mecanismo, que aponta problemas que atrapalham ou dificultam o dia a dia de muitos cariocas. Diante das centenas de reclamações recebidas diariamente, cabe ao poder público se empenhar para resolver as demandas. Em seu primeiro ano, o 1746 já atendeu a mais de 2,4 milhões de ligações, das quais, segundo a prefeitura, 85% foram solucionadas.

Lâmpada apagada é uma das queixas da população

Nos últimos meses, a prefeitura identificou as principais reclamações dos cariocas, os bairros onde ocorrem, o grau de dificuldade dos problemas e o que é necessário para resolvê-los. Entre os serviços mais requisitados pela população estão remoção de entulho e de objetos fora de uso, troca de lâmpadas apagadas, controle de roedores, reparo no asfalto, vistoria de possíveis focos do mosquito da dengue, fiscalização de veículo em via pública, calçada e entradas de garagem, e a po-

AS RECLAMAÇÕES EM NÚMEROS

Teleatendimento 1746

Total das principais demandas da população
(Município do Rio de Janeiro - 2011)



Teleatendimento 1746

Regiões Administrativas com maior percentual de demandas solucionadas
(Município do Rio de Janeiro - 2011)



Fonte: Rio Como Vamos/Sistema de Atendimento 1746/Corfuta

de árvores. Os dados coletados pelo 1746 mostram que, das 430 mil solicitações referentes a estes problemas, 370 mil foram resolvidas.

Em todo o município, foram feitos 40 mil pedidos de reparo de lâmpadas apagadas. No escuro, segundo o RCV, a população vê aumentar a sensação de insegurança. Do total de pedidos, 5,5 mil vieram da Região Administrativa (RA) de Campo Grande; 4 mil de Jacarepaguá e 3 mil de Bangü. Em relação às infrações de trânsito, foram 30 mil chamadas para a fiscalização de

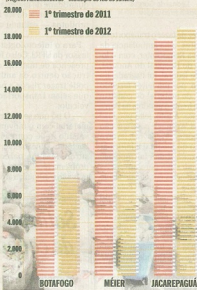
veículos em locais proibidos. Do total, 4 mil ocorrências foram registradas em Jacarepaguá; 3 mil, em Botafogo e 2 mil, no Méier.

Quando o assunto é lixo, os temas remoção de entulho e limpeza de logradouro são os campeões de chamadas: um total de 158 mil, das quais 21 mil na RA do Méier, 20 mil na de Jacarepaguá e 14 mil na de Botafogo. Problemas na coleta de lixo, lembra o RCV, contribuem para a proliferação de roedores e insetos e aumentam os focos de doenças, como leptospirose e dengue. Só para o controle de roedores, o

1746 registrou 17 mil pedidos em todo o município. O RCV alerta que, somente no primeiro trimestre de 2012, foram coletadas 780 mil toneladas de lixo na cidade. O sinal vermelho também acende quando o assunto é dengue: no mesmo período foram registrados 28 mil casos no Rio. Uma das RA's que mais utilizou o 1746, no ano passado, foi a de Jacarepaguá, que reúne 573 mil pessoas em dez bairros. Dos seus 47 mil pedidos, 42 mil foram solucionados. A de Santa Teresinha, com 40 mil moradores, registrou o maior índice de solu-

Toneladas de lixo público coletado

(Regiões Administrativas - Município do Rio de Janeiro)



RCV monitora a qualidade de vida do carioca

Saúde e educação estão em pauta

• O Rio Como Vamos (RCV) acompanha a qualidade de vida do carioca em dez áreas fundamentais: saúde; transporte; educação; segurança pública; pobreza e desigualdade social; meio ambiente; lazer e esporte; saneamento básico; inclusão digital e trabalho, emprego e renda e orçamento. Os resultados são publicados mensalmente pelo GLOBO e

no site do RCV.

O Rio Como Vamos é apartidário e tem o apoio de: Fecomércio, Firjan, Associação Comercial, Observatório de Favelas, Iser, Cedaps, CDI, Idac, Ethos, Banco Real, Instituto do Trabalho e Sociedade, Sanarun, Grupo Libra, Unicef e Fundação Avina, Light, Metrô Rio, CHL, UTE Norte Fluminense, KPMG e OnBus.

ções: 92% de atendimentos, a maior parte dirigida ao controle de roedores.

Moradora de Pílares, Jurema de Jesus Tavares recorreu ao 1746 para conseguir resolver um problema antigo: a falta de tempo para estudar.

— O pessoal foi muito eficiente. Em menos de dez dias botaram a tampa e ainda usaram um sistema antirruído. Eu dei muita sorte, pois esses serviços nunca funcionaram direito — disse Jurema.

Já o vendedor Marcelo de Barros, morador de Cascadura, não ficou satisfeito com o serviço. Após passar por um engarrafamento no bairro, provocado por uma obra do programa Asfalto Liso, ele pediu para enviarem agentes da CET-Rio ao local, mas foi informado que o certo seria a Secretaria municipal de Obras enviar ofício à CET-Rio, pedindo reforço na fiscalização. Para Bar-

ros, ainda falta integração e agilidade entre os órgãos.

Gestor do 1746, Gustavo Miranda diz que 2011 foi um ano piloto para o projeto, e a maior dificuldade foi levar aos mais de 350 atendentes informações sobre o funcionamento dos treze órgãos da prefeitura:

— Já o nosso maior desafio é tentar, junto a esses órgãos, abreviar os prazos para a solução das demandas. O mais longo deles é o de 90 dias, da CET-Rio, para mudanças de sinais de trânsito. Os menores prazos são os da Guarda Municipal, atuação em até quatro horas; da Rio-Luz, em 72 horas (reparo de lâmpada apagada); e os da Comlurb, que variam entre 24 horas e 15 dias úteis.

Cumprida esta etapa inicial, o RCV continuará acompanhando o 1746, e espera que, com a experiência acumulada, a prefeitura apresente soluções duradouras. ■