



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PROCURADORIA DISTRITAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO - PDDC

Eixo Monumental, Praça Municipal, Lote 02, Edifício-Sede do MPDFT, 1º Andar, Sala 153 Brasília, DF - CEP 70.094-900,
Telefones. 3343 9656 // 3343 9497 – Internet: <http://www.mpdft.mp.br>

NOTÍCIA DE FATO
(nº 08190.056683/17-57)

DECISÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de Notícia de Fato instaurada a partir da Manifestação n. 93.960, formulada junto a Ouvidoria MPDFT, fls. 2-3, na qual foram solicitadas providências no intuito de melhorar os canais de comunicação do DFTRANS com o cidadão.

Determinou-se à Assessoria Jurídica certificar sobre o funcionamento dos canais de comunicação com o DFTRANS, que atendeu às fls. 16, com cópias de fls. 5-15 do sítio eletrônico.

É o breve relatório.

O feito teve início após o cidadão Adão Coutinho de Carvalho relatar que não conseguiu obter informações a respeito da aquisição do passe livre para transporte urbano no Distrito Federal, tendo solicitado a melhoria dos canais de comunicação do DFTRANS com o cidadão.

Ocorre que, após pesquisa da Assessoria Jurídica desta Procuradoria Distrital, foi possível verificar que os canais de atendimento ao cidadão, relacionados no sítio eletrônico do DFTRANS, <<http://www.dftrans.df.gov.br/servicos/atendimento-ao-cidadao.html>>, são, fls. 5: a Ouvidoria do Distrito Federal, por meio do telefone 162 e do sítio eletrônico www.ouvidoria.df.gov.br; o e-mail da Ouvidoria do DFTRANS ouvidoriadftrans@dftrans.df.gov.br; a Central Telefônica 156 (opção 4) para informações gerais, como horários e itinerários dos ônibus; o e-mail da Gerência de Relações Comunitárias grc@dftrans.df.gov.br; e os postos de atendimento da Gerência de Relações Comunitárias.

Na oportunidade, fls. 16, certificou-se, ainda, que, ao telefonar para número 162, a atendente informou que o canal de atendimento é apenas para realizar denúncias, reclamações e sugestões e, para obter informações, o contato deve ser realizado por meio do número 156, opção 4. Ademais, por meio de ligação telefônica para o número 156 (opção 4), a atendente indicou onde se encontravam as informações sobre o “Cartão Especial” no site do DFTRANS, fls. 15.



Nesse sentido, observa-se que foi possível obter as informações desejadas pelo manifestante sobre o “Cartão Especial”, mais precisamente por meio do sítio eletrônico <<http://www.dftrans.df.gov.br/bilhetagem-sba/cartao-especial.html>> e do número 156 (opção 4). Além disso, conforme se extrai de fls. 16, o número informado pelo manifestante em fls. 2v (0800-9412345) não consta na lista de canais de atendimento disponibilizada no sítio eletrônico do DFTRANS.

Assim, restou claro que o manifestante pode se utilizar de qualquer um dos meios oficialmente disponibilizados pelo DFTRANS, sejam os eletrônicos ou telefônicos, ou mesmo dirigir-se a um posto de atendimento presencial da Gerência de Relações Comunitárias.

Em complemento ao acima exposto, ressalte-se que a Ouvidoria do DFTRANS, por meio do Ofício SEI-GDF nº 8/2017-DFTRANS/DG/OUVIDORIA, datado de 21/7/2017, fls. 18, informou que realizou dois contatos por telefone com o manifestante. No primeiro, esclareceu o ocorrido e informou a documentação necessária e o local para sua entrega (Estação do metrô 112 Sul), com vistas à solicitação do cartão de passe livre especial. E, em um segundo contato, o manifestante teria informado estar ciente dos procedimentos e do local correto para solicitação do referido cartão.

Como se sabe, a Constituição Federal, no inciso II do seu artigo 129, prevê ser função institucional do Ministério Público “zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia”. Por sua vez, a Lei Complementar nº 75/1993 prevê, em seu artigo 11, “a defesa dos direitos constitucionais do cidadão”, que será exercida por esta Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão visando, assim, à garantia do efetivo respeito pelos Poderes Públicos e pelos prestadores de serviços de relevância pública.

Ante o exposto, não havendo novas diligências a serem adotadas por parte deste Ministério Público, determino o arquivamento do feito, nos termos da Resolução nº 95/2010 do Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Comunique-se ao manifestante Adão Coutinho de Carvalho e à Ouvidoria deste MPDFT.

Brasília, 7 de agosto de 2017.

MARIA ROSYNETE DE OLIVEIRA LIMA
Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão
MPDFT