



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 08190.009439/18-21)

DECISÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de Notícia de Fato instaurada a partir dos fatos narrados pela cidadã Letícia Bignotto, na qual relata, em suma, que registrou “reclamações junto à ouvidoria do DFTrans desde fevereiro deste ano sobre a ineficiência do sistema de integração de transportes públicos do DF pelo DFTrans”, conforme manifestação de fls. 2-3.

Requisitou-se informações à Unidade de Controle de Bilhetagem Automática do DFTRANS, fls. 5, que prestou esclarecimentos às fls. 7-8.

É o simples relatório.

Cuida-se de Notícia de Fato instaurada a partir dos fatos narrados pela cidadã Letícia Bignotto, na qual relata, em suma, que registrou “reclamações junto à ouvidoria do DFTrans desde fevereiro deste ano sobre a ineficiência do sistema de integração de transportes públicos do DF pelo DFTrans”, conforme manifestação de fls. 2-3.

Diante dos fatos narrados, esta Procuradoria requisitou informações à Unidade de Controle de Bilhetagem Automática do DFTRANS, fls. 5, que esclareceu, fls. 7-8:

(...) apresentamos a análise realizada pela Unidade de Controle de Bilhetagem Automática desta Autarquia, descrita no Despacho SEI-GDF DFTRANS/DIRTI/UCBA n. 11899229, a qual, resumidamente, constata que a usuária faz jus a reembolso no valor de R\$ 18,50 (dezoito reais e cinquenta centavos), a título de cobranças indevidas ocorridas por conta de falhas na computação das integrações.

Portanto, informamos que a referida usuária deverá comparecer à unidade do DFTrans da Galeria dos Estados, portando seu cartão e documento de identidade com foto, para que seja disponibilizado o referido valor.

Ressaltamos, outrossim, que já foram tomadas providências no sentido de identificar a causa das mencionadas falhas, bem como para solucioná-las.

De acordo com a informação apresentada pela Autarquia, foi detectada a cobrança indevida pelo sistema de integração, razão pela qual a usuária teria direito a um reembolso de R\$ 18,50. O DFTRANS informou ainda que, a fim de prevenir novas falhas do sistema, foram tomadas providências para solucionar o problema.



Nada obstante, importante ressaltar a importância de utilização dos canais de atendimento que o DFTRANS e a SEMOB possuem à disposição dos usuários do serviço de transporte público coletivo, por meio dos quais, o cidadão pode registrar sua demanda, a saber, i) Ouvidoria: 162: www.ouvidoria.df.gov.br; www.semob.df.gov.br/ouvidoria.html; ii) E-mail: ouvidoriadftrans@dftrans.df.gov.br; iii) Central Telefônica 156 (opção 4) que fornece informações gerais, como horários e itinerários dos ônibus; iv) E-mail da GRC¹: grc@dftrans.df.gov.br; e v) Postos da GRC.

Logo, o exercício da cidadania é imprescindível para que o gestor público tenha conhecimento dos problemas e condições de melhorar os serviços prestados à população.

Posto isso, considerando que o DFTRANS tomou providências em relação ao fato narrado nos autos, disponibilizando à usuária a quantia que lhe foi cobrada indevidamente no sistema de integração, assim como informou que estão sendo adotadas medidas para detectar e corrigir as falhas na cobrança do bilhete único na utilização do referido sistema, determino o arquivamento do feito, nos termos da Resolução n. 95/2010 do CSMPDFT.

Comunique-se à manifestante, em atendimento à Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP n. 1, de 26 de maio de 2017.

Brasília, 20 de setembro de 2018.


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

¹Gerência de Relações com a Comunidade (GRC/DFTrans).