



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

PROCEDIMENTO INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR Nº 08190.001668/09-34

INTERESSADOS: DETRAN-DF E CARLOS FREDERICO DE O. PEREIRA

DECISÃO nº 020/2010

1. RELATÓRIO

Trata-se de Procedimento instaurado a partir do Ofício nº 03/Gab. Subprocuradores Gerais protocolado em 17/07/2009 na Promotoria de Defesa do Consumidor, em que Dr. **CARLOS FREDERICO DE OLIVEIRA PEREIRA E OUTROS** reclamam do longo período de espera para atendimento nos postos do DETRAN-DF.

Foram juntadas ao Procedimento as reclamações. Após, foi expedido ofício ao respectivo órgão e em face da ausência de resposta, a Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão, à época, reuniu-se com o Diretor Geral e Diretor do Departamento Jurídico do DETRAN-DF e o Promotor de Justiça Dr. Leonardo Bessa com o objetivo de buscar solução para o problema.

Em 05 de abril de 2010, a Procuradoria Distrital expediu a Recomendação nº 02/2010, recomendando ao Diretor Geral do DETRAN que *“promova as mudanças administrativas necessárias, sejam aquelas de ordem tecnológica ou as que envolvam recursos humanos, como o aumento do número de servidores para prestarem atendimento, bem como de agentes para procederem às vistorias nos veículos e de médicos que emitam laudos técnicos que comprovem a deficiência ou invalidez dos interessados, a fim de que sejam respeitados os*



direitos dos consumidores de não aguardarem por mais de trinta minutos nas dependências de qualquer das unidades desta antarquia para serem atendidos”. Foi, ainda, concedido prazo de trinta dias úteis para que a Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão fosse informada sobre as providências adotadas.

O DETRAN-DF prestou os devidos esclarecimentos bem como informou que acatará os termos da Recomendação, pelo Ofício nº 857/2010-GAB.DG, de 16 de junho de 2010.

O Subprocurador-Geral do Ministério Público foi informado das providências.

Em 05 de agosto de 2010 foi publicada no Diário Oficial do Distrito federal Comissão instaurada pelo DETRAN para elaborar projeto de atendimento aos usuários do DETRAN-DF.

É o breve relatório.

2. DECISÃO

O Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF - comprovou nos autos deste Procedimento de Investigação Preliminar que adotou providências no sentido de cumprir a Recomendação 002/2010, expedida às fls. 63/66, demonstrando que foi providenciada a criação de grupo para elaborar o projeto matriz de atendimento aos usuários, conforme publicado no Diário Oficial de 05 de agosto de 2010. Além disso, foram nomeados 129 auxiliares e 30 analistas e expedido o edital de concurso destinado ao provimento de 10 vagas para o cargo de assistente de trânsito.

Ainda na busca por uma melhora na prestação do serviço aos consumidores, no intuito de diminuir o tempo de espera e adequá-lo aos padrões legalmente aceitáveis no Distrito Federal, foram criados dois novos postos de serviços localizados no “Na Hora” do Gama e em Sobradinho.

O DETRAN informa também a assinatura de convênio com a Caixa Econômica Federal com vistas a ampliar a rede bancária credenciada para o recebimento das taxas e emolumentos por ele cobrados.



Noutro giro, tem-se que a Exma. Sra. Procuradora Distrital determinou a realização de consulta interna, pelo Correio Eletrônico deste MPDFT, objetivando conhecer a satisfação dos consumidores com os serviços do DETRAN-DF, obtendo resultado satisfatório no sentido da melhoria. Deste modo, tem-se que o DETRAN-DF adotou providências concretas objetivando encontrar soluções para a diminuição do tempo de espera na prestação dos seus serviços, acolhendo, assim, os termos da Recomendação expedida pelo MPDFT. É bem verdade que a consulta revelou que duas ou três pessoas disseram que o serviço ainda não é o adequado.

Entretanto, a maioria esmagadora respondeu que a prestação do serviço melhorou sensivelmente. A própria Ouvidoria do MPDFT, consultada sobre novas reclamações sobre filas no DETRAN, informou “*que há meses a Ouvidoria não recebe reclamações sobre o assunto*” (certidão de fls.49). Torna-se, portanto, imperativo o arquivamento deste Procedimento de Investigação Preliminar nos termos do Enunciado nº 1, da Súmula do Egrégio Conselho Institucional das Câmaras de Coordenação e Revisão deste órgão ministerial.

SÚMULA Nº 01: O atendimento, pelo investigado, às exigências do Poder Público ou o seu compromisso de ajustamento de conduta perante o MPDFT é causa de arquivamento dos autos de investigação preliminar ou do inquérito civil público.

Diante disso, em razão do atendimento dos termos da Recomendação nº 002/2010 e com base nas razões acima expendidas, promovo o arquivamento do presente procedimento. Na hipótese de surgirem novas reclamações, nada impede que os autos sejam desarquivados para adoção de medidas judiciais cabíveis.

Submeto a promoção de arquivamento ao Egrégio Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, nos termos do Art. 14º, § 1º, da Resolução nº 66/2005, do Egrégio Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, c/c a Decisão nº 76, de 10 de maio de 2010, do Exmo. Sr. Procurador-Geral de Justiça..



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

Dê-se ciência ao reclamante e ao Dr. Leonardo Roscoe Bessa.

Brasília-DF, 28 de setembro de 2010.

JOSÉ VALDENOR QUEIROZ JÚNIOR
Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão