



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

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**  
(nº 08190.000013/15-88)

**DECISÃO DE ARQUIVAMENTO**

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado para apurar a cobrança indevida, em tese, de passagens nos trechos de integração entre o metrô e a linha Rodoviária/STJ/Pier21 e a cobrança de valor superior pela empresa Cootarde na linha identificada pelo sr. Francisco F. M. dos Santos, nos termos da Portaria n. 008/2015-PDDC.

O procedimento iniciou-se por meio das manifestações 68.772 e 68.914, fls. 3-5 e 6-8, registradas na Ouvidoria deste MPDFT e encaminhadas a esta Procuradoria para conhecimento e providências.

O despacho de fls. 9-10 determinou a instauração do Procedimento Administrativo, a identificação da linha mencionada pelo cidadão Francisco F. M. Santos e a expedição de ofício ao diretor do Transporte Urbano do DF - DFTrans requisitando informações. Oficiou-se ao DFTrans às fls. 11 e 13, juntando-se a resposta às fls. 14-33.

O despacho de fls. 34 determinou à Secretaria da PDDC contatar o cidadão Francisco F. M. dos Santos para complementação dos dados da manifestação e a expedição de novo ofício ao DFTrans para complemento das informações.

Foram juntados ofícios e documentos da Secretaria de Mobilidade, às fls. 35-50, e da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle, da Secretaria de Estado de Transportes, às fls. 51-64.

Às fls. 65-67, consta termo de declaração do Coordenador Geral de Bilhetagem.

Oficiou-se ao Secretário de Estado de Mobilidade do DF, fls. 69, requisitando informações sobre as providências adotadas em virtude do Relatório de Auditoria de fls. 53. Pedidos de prorrogação do prazo de resposta foram juntados às fls. 72-73 e 75. A resposta da referida Secretaria foi acostada às fls. 76-87.



As mesmas informações anteriormente citadas foram solicitadas ao Diretor-Geral do DFTrans, fls. 88 e 91, as quais foram prestadas às fls. 98-100.

O despacho de fls. 101-102 determinou a requisição, tanto do Secretário de Mobilidade, quanto do Diretor do DFTrans, de informações, de documentos e a adoção de providências para identificação dos usuários prejudicados. Oficiados às fls. 103-104 e 105-106, o Diretor-Geral do DFTrans prestou esclarecimentos às fls. 107-111.

Nova manifestação, oriunda da Ouvidoria, foi acostada às fls. 112-114.

O feito foi prorrogado por mais 1 ano às fls. 118.

Novos esclarecimentos do DFTrans, com documentos, foram juntados às fls. 121-172.

Às fls. 173, consta correspondência eletrônica contendo declaração do manifestante Francisco F. M. Santos.

É o relatório.

O procedimento em análise versa sobre supostas cobranças indevidas de passagens em trechos de integração entre o metrô e linha Rodoviária/STJ/Pier 21 e em linha de ônibus da empresa Cootarde que trafega pelo Lago Oeste.

O cidadão José Henrique Moraes Guaritá dos Santos noticiou, na manifestação n. 68.772, fls. 4-5, o desconto indevido do valor da passagem da linha de integração Rodoviária/STJ/Pier 21 em seu Cartão Fácil. Conforme relato do manifestante, casos similares foram ratificados pelo cobrador da referida linha, o qual informou ao manifestante que essa cobrança estava ocorrendo há algum tempo e que não houve comunicado sobre o cancelamento das linhas de integração.

O cidadão Francisco Ferreira de Miranda Santos reclamou, na manifestação n. 68.914, fls. 7-8, a cobrança de R\$ 1,00 a mais no valor da passagem de linha circular “que passa pela rodovia e vai até o final do Lago Oeste” da empresa Cootarde. Segundo o manifestante, a passagem deveria custar R\$ 2,00 e ele estava pagando R\$ 3,00, mas não tinha certeza se o valor da passagem era realmente R\$ 2,00.

Determinou-se, às fls. 9-10, contatar o manifestante Francisco F. M. dos Santos para identificar a linha em que houve a cobrança indevida e a requisição de informações ao diretor do DFTrans. Em resposta, o DFTrans informou, às fls. 14-33, que, “caso comprovada a cobrança de tarifas adicionais no sistema integrado, os valores serão devidamente ressarcidos”, mediante requerimento do interessado em qualquer loja do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA.



Às fls. 34 reiterou-se a determinação de fls. 09 e uma nova expedição de ofício ao DFTrans para complemento das informações anteriores.

A Secretaria de Mobilidade encaminhou, fls. 35-38, o Relatório de Auditoria de Análise Operacional de Integração Tarifária, fls. 39-50, contendo as recomendações e os resultados da auditoria realizada pela Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle, na qual constatou-se a situação e “definiram-na como uma irregularidade pontual, que foi prontamente resolvida logo no final do mesmo mês de janeiro de 2015, tendo, neste lapso temporal, sido detectadas reclamações de aproximadamente 400 usuários, os quais foram orientados à época a solicitar, via requerimento junto ao SBA/DFTRANS, o ressarcimento dos respectivos valores cobrados indevidamente, com verificação prévia junto àquele setor, que reavia os créditos diretamente no cartão do usuário”. A SUFISA verificou, “por fim, que, de fato, tais irregularidades aconteceram somente no mês de janeiro de 2015, e que não há reclamações neste sentido para qualquer outro mês, encontrando-se regular a integração das empresas Metrô DF e TCB”. A SUFISA reiterou as informações e os documentos acima citados, conforme fls. 51-64.

Designou-se, fls. 64-verso, data para a colheita de declarações do Coordenador-Geral do Sistema de Bilhetagem Automática no tocante à parametrização do sistema SBA que causou prejuízo à coletividade, conforme a Auditoria encaminhada pela SUFISA. De acordo com o Termo de Declaração de fls. 65-67, o Coordenador-Geral não tomou conhecimento de que o sistema TDMAX foi parametrizado com data final de 31/12/14 sobre a cobrança de tarifas do sistema integração; no período de dezembro de 2014 a janeiro de 2015 as pessoas realmente tiveram muitas dificuldades de atendimento nas lojas do SBA, que ficaram dias sem qualquer atendimento, tudo por causa da oscilação no sistema eletrônico; o declarante soube que em razão das reclamações sobre o sistema TDMAX foi aplicada penalidade à empresa TRANSDATA.

Oficiou-se ao Secretário de Estado de Mobilidade do DF, fls. 69, requisitando informações sobre as providências adotadas em virtude do Relatório de Auditoria de fls. 53, no tocante à identificação dos responsáveis técnicos pela parametrização do sistema SBA/TDMAX com parâmetro final em 31/12/2014 para as tarifas de integração e à devolução de valores aos 400 usuários prejudicados no mês de janeiro de 2015. Os pedidos da SEMOB para prorrogação do prazo de resposta foram juntados às fls. 72-73 e 75. Por fim, a SEMOB informou, às fls. 76-87, não dispor dos dados solicitados, não ter competência para prestar as informações requeridas, “sendo de responsabilidade do DFTRANS, entidade autárquica apenas vinculada a esta Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal para efeito de controle finalístico, portanto, sem qualquer vínculo hierárquico”, e solicitou a remessa do pedido de informações ao DFTRANS.



Expediu-se ofícios ao Diretor-Geral do DFTRANS requerendo as informações anteriormente solicitadas à SEMOB, fls. 88 e 91. O DFTRANS esclareceu, às fls. 98-100, não ter encontrado registros na Coordenação de Bilhetagem sobre os procedimentos e/ou os responsáveis pela parametrização do sistema e noticiou a correção da situação, no início de 2015, o atendimento e ressarcimento de parte dos 400 clientes, que procuraram os postos do SBA.

Determinou-se, fls. 101-102, a requisição de informações e de documentos sobre os atendimentos e orientações prestadas aos usuários prejudicados, os ressarcimentos efetuados e as providências adotadas para identificação e penalização dos responsáveis pela parametrização indevida. Expediu-se ofícios às fls. 103-104 e 105-106. O Diretor-Geral do DFTRANS reiterou os termos das informações prestadas às fls. 98-100.

Nova manifestação, oriunda da Ouvidoria, de n. 75.344, foi acostada às fls. 112-114, sobre fato similar ocorrido em outubro de 2015 com passageiro da linha 115.1 ao ingressar em transporte de integração entre a estação Arniqueiras do Metrô e ônibus com destino à Esplanada.

O DFTRANS prestou novos esclarecimentos, com documentos anexos, às fls. 121-172, informando que está efetuando gestões a serem encaminhadas à Coordenação de Bilhetagem para a devida efetivação do crédito dos valores cobrados indevidamente dos 400 usuários, e que está atentando-se quanto a continuidade das ações visando o pleno ressarcimento de prejuízos aos usuários. A Gerência de Custos e Tarifas - GCT relatou, às fls. 123-124, que “existe a possibilidade de que a não integração dos usuários, seja causada pela desatualização dos validadores da operadora TCB”; e que o procedimento de desconto nos finais de semana e feriados para as linhas do Metrô/DF era efetivado por servidor lotado no SBA, mas, “após a sua saída, em nenhum momento foi informado sobre a necessidade de operacionalização de tal atividade”. A GCT, ao conhecer do problema, recorreu à Gerência de Sistemas de Informação, que efetivou o cadastramento, no sistema TDMAX, do desconto nos finais de semana e feriados, relativos ao ano de 2015, para as linhas do Metrô/DF.

O manifestante Francisco Ferreira de Miranda Santos comunicou, às fls. 173, ter registrado a reclamação com base na suspeita de outra pessoa em relação à cobrança indevida e que foi informado não ter sido encontrada irregularidade na linha de ônibus citada em sua manifestação.

A certidão de fls. 174 noticia o reembolso efetivado ao manifestante José Henrique Guaritá dos Santos e a providência a ser adotada pelo manifestante Felipe Lopes da Silva para requerer a devolução do valor pago indevidamente.



A Constituição Federal elenca, em seu artigo 6<sup>o</sup>, o transporte como um dos direitos sociais dos cidadãos.

A Lei Orgânica do Distrito Federal estabelece, no artigo 336, a competência do Distrito Federal para “planejar, organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre mediante licitação, os serviços de transporte coletivo”, cabendo à lei dispor sobre “a política tarifária, com a garantia de que o custo do serviço de transportes públicos coletivos deverá ser assumido por todos que usufruem do benefício, mesmo que de forma indireta, como o comércio, a indústria e o Poder Público”, conforme inciso III do retromencionado artigo.

A Lei n. 4.011/2007, que dispõe sobre os serviços de transporte público coletivo integrantes do Sistema de Transporte do Distrito Federal, define, em seu artigo 16, inciso III, o princípio do incentivo à implementação da integração tarifária do STPC/DF na adoção da política tarifária do sistema, e institui, no artigo 42, o Sistema Integrado de Transporte do Distrito Federal – SII/DF, constituído dos segmentos integrantes do Serviço Básico do Sistema, em que, segundo o §1<sup>o</sup> do citado artigo, “os operadores dos serviços que compõem o SII/DF submetem-se às determinações da entidade gestora do STPC/DF no que diz respeito àquelas relativas à integração física, operacional e tarifária”.

O Decreto n. 34.495/2013 instituiu a integração tarifária do novo modelo do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF, consistindo em:

*§ 1<sup>o</sup> A integração tarifária consiste em proporcionar desconto na tarifa aos usuários que realizarem viagens utilizando um ou mais modais de transporte relacionados no caput deste artigo.*

*§ 2<sup>o</sup> Será considerada viagem integrada quando forem feitos até 2 (dois) transbordos pelo usuário, independente dos modais utilizados, um subsequente a outro, em um único sentido.*

*§ 3<sup>o</sup> Somente será considerada viagem integrada aquela que tiver um intervalo máximo de 2 (duas) horas entre as utilizações do cartão.*

Denota-se, da leitura das manifestações de fls. 4-5 e 113-114, que os usuários em questão faziam jus ao desconto na tarifa, eis que estavam realizando viagens em mais de um modal de transporte, com 1 transbordo cada, não sendo possível auferir, pela narrativa dos fatos, se o intervalo entre as utilizações do cartão foi inferior a 2 horas. Em relação à manifestação de fls. 7-

<sup>1</sup> Art. 6<sup>o</sup> São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição



8, não há como estabelecer o direito ao desconto, eis que o manifestante não apresentou elementos suficientes para a análise, declarando, às fls. 173, que registrou a reclamação com base em “comentário de outra pessoa, (...) sem confirmação de que havia realmente a cobrança indevida de tarifa”.

Verifica-se, do constante na certidão de fls. 174, que o manifestante José Henrique Moraes Guaritá recebeu o reembolso devido pela cobrança tarifária indevida e que o manifestante Felipe Lopes da Silva ficou-se inerte para exercer o seu direito, mas, após receber instruções, comprometeu-se a procurar o órgão de trânsito e requerer o reembolso do valor. Por outro lado, o manifestante Francisco Ferreira de Miranda Santos declarou sua satisfação com as providências adotadas, conforme cópia de e-mail de fls. 173.

Após diligências promovidas por esta Procuradoria, a SEMOB/DF providenciou o levantamento dos usuários prejudicados, perfazendo o montante de 400 usuários, conforme vê-se dos documentos acostados aos autos às fls. 121-172, e adotou as providências para a efetivação dos créditos, referentes aos valores cobrados indevidamente, nos cartões respectivos.

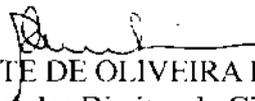
Por fim, é importante ressaltar que, após o mês de janeiro de 2015, período de concentração das reclamações sobre a cobrança indevida, apenas uma reclamação similar foi registrada neste MPDFT, sendo que a solução não foi atingida por inércia do usuário, que não procurou o órgão de trânsito para reclamar e requerer o reembolso do valor pago a mais.

Neste contexto, verifica-se que os fatos não carecem de outra intervenção desta Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão. Infere-se, portanto, que o problema ensejador da instauração do presente feito encontra-se superado, uma vez que o Poder Público, por intermédio da atuação do Ministério Público, atendeu à demanda trazida pelos requerentes.

Ante o exposto, não havendo novas diligências a serem adotadas por parte deste Ministério Público, determino o arquivamento do presente procedimento, nos termos do artigo 4º, parágrafo segundo, da Resolução nº 78 – CSMPDFT/2005.

Dê-se ciência ao reclamante.

Brasília, 05 de agosto de 2016.

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