



**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.gov.br>

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**  
**(nº 08190.017833/11-11)**

**DECISÃO:**

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado para acompanhar as soluções adotadas pela Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – Metrô/DF a fim de cessar a lesão ao direito dos cidadãos que utilizam o Cartão Unitário para ingresso nas estações do metrô, no tocante aos prejuízos financeiros decorrentes do exíguo prazo de validade do referido cartão e ao não ressarcimento dos créditos aos usuários possuidores de cartões vencidos.

O procedimento iniciou-se com reclamação de cidadão, fls. 05, que relatou suposta lesão sofrida por usuários do metrô ao comprarem cartão individual de acesso ao sistema metroviário com prazo de validade de apenas 03 (três) dias, os quais estariam sendo prejudicados por não poderem utilizar o cartão após o citado prazo, bem como não poderem solicitar a devolução do valor pago ou trocar o cartão por outro válido. Manifestações registradas na Ouvidoria deste MPDFT, contendo reclamações no mesmo sentido, foram juntadas ao procedimento às fls. 08-13, 20-22, 26-33, 41-45, 52 e 55. As datas das manifestações variaram de 19/09/2011 a 14/01/2013.

Esta Procuradoria solicitou informações ao Diretor-Presidente do Metrô/DF, fls. 06, que respondeu, às fls. 14-19, ser o Cartão Unitário destinado ao usuário eventual cujo objetivo é o uso imediato do cartão. Comunicou que somente o Cartão Unitário é coletado nas catracas, quando utilizado, realimentando as bilheterias para novas vendas. Noticiou a existência de outros dois cartões, o Cartão Flex e o Cartão Múltiplo, destinados aos usuários frequentes, e sugeriu a utilização do Cartão Flex, o qual possuía prazo de validade maior, de 90 dias.

Realizada reunião em 16/12/2011, fls. 23, o Diretor Financeiro Comercial do Metrô/DF prestou declarações, fls. 24-25, esclarecendo as diferenças entre os cartões comercializados, no tocante a: compra, cadastro, prazos de validade, recargas, recolhimento, valores, reembolso, divulgação aos usuários e uso indevido.





Houve a suspensão do feito, por 30 dias, fls. 35, para aguardar as providências adotadas pelo Metrô/DF para a extinção do Cartão Unitário. Contudo, o Metrô/DF argumentou, às fls. 36/38, a necessidade de estudos para a extinção do referido cartão, por ser o meio de acesso mais utilizado pelos usuários no sistema metroviário, correspondendo a 85,80% do fluxo de passageiros, o que exigiria um estoque de cerca de 300 mil novos cartões do tipo Flex para distribuição nas estações operacionais. Defendeu não haver prejuízo aos usuários compradores do Cartão Unitário, mesmo havendo diferença tarifária entre os dias úteis e os não úteis, por ser da responsabilidade do usuário o uso do cartão em que o custo da viagem é maior. Noticiou a tentativa de alguns usuários de obterem vantagem utilizando passagem comprada com valor menor em dia cujo valor da passagem é maior. Por fim, afirmou que o prazo para a adoção das providências necessárias era, aproximadamente, de quatro a seis meses.

Novo pedido de informações, fls. 60, foi encaminhado ao Metrô/DF, que informou, fls. 61-62, a significativa diminuição do uso do Cartão Unitário, em 25,9%, porém, justificou a manutenção do mencionado cartão em razão da utilização ainda frequente pelos usuários.

Determinou-se, fls. 68, a juntada aos autos da cópia do Estatuto Social do Metrô, da Lei n. 6.149/1974 e do Decreto Distrital n. 26.516/2005, fls. 69-90, bem como da cópia de andamentos do SISPROWEB referentes ao procedimento n. 08190.087147/10-17 da 3ª PRODECON, fls. 91-94, cujo objeto era a devolução aos usuários do metrô dos valores pagos pelas passagens não utilizadas.

Certificou-se, às fls. 96, informações fornecidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário do Metrô/DF relacionadas ao prazo de validade do Cartão Unitário, comercializado para apenas uma entrada no metrô - sendo retido na catraca, e da instituição de tarifa única de passagens, independente do dia, no valor de R\$ 4,00.

Foram juntados aos autos cópias do Procedimento Interno n. 08190.087147/10-17, fls. 97/108, contendo explicações sobre o procedimento de devolução do valor pago pela passagem, em caso de desistência; cópia do sítio oficial do Metrô/DF contendo dados sobre os cartões comercializados, fls. 109-111; e do Decreto n. 36.762/2015, fls. 112, que instituiu a tarifa única.

Requisitou-se ao Metrô/DF, fls. 113, esclarecimentos sobre a utilidade do Cartão Unitário; prazo de validade atual; procedimentos para reembolso de créditos existentes em cartão vencido, com ou sem a posse do cartão. O Metrô/DF respondeu, às fls. 115-118, que o Cartão Unitário é destinado ao usuário eventual, que realizará uma viagem no dia da compra, armazenando tarifa sem complementação, recolhido na catraca para retroalimentar as bilheterias, onde ocorre a venda do Cartão, tendo prazo de validade de 90 dias e podendo ser trocado por outro se o crédito estiver vencido ou se estiver sem saldo. Comunicou também que os demais cartões são voltados ao usuário costumeiro, que efetuará uma ou mais viagens, armazenando até R\$ 600,00 em créditos para várias viagens, não havendo recolhimento na catraca, podendo ser adquiridos os créditos pela internet ou





em totens localizados nas estações, permitida a troca por outro cartão se estiver inutilizado ou se o crédito estiver vencido.

Solicitou-se ao Metrô/DF, fls. 119, esclarecimentos complementares relacionados à divergência de informações encontradas no sítio oficial do Metrô/DF e nas respostas de fls. 115-118 sobre o prazo de validade do Cartão Unitário, bem como para informar se era possível o recolhimento de um Cartão Unitário vencido contendo créditos e, nesse caso, como o usuário poderia reaver tais créditos. O Metrô/DF justificou, às fls. 120-121, haver pedido a correção da informação sobre o prazo de validade no sítio oficial e esclareceu que o Cartão Unitário vencido não é aceito na catraca, que exibe a mensagem "cartão vencido", sendo necessário o usuário dirigir-se à bilheteria para efetuar a troca do cartão por outro válido contendo o mesmo valor de crédito.

Por fim, reiterou-se ofício, às fls. 124, questionando a efetiva correção da divulgação sobre o prazo de validade do Cartão Unitário no sítio do Metrô/DF, sendo comprovada a sua correção às fls. 123. A resposta foi juntada às fls. 127.

É o relatório.

As reclamações que deram causa a este procedimento versam sobre supostos prejuízos financeiros sofridos por usuários do metrô decorrentes de exíguo prazo de validade do Cartão Unitário, de apenas três dias, e do não reembolso dos créditos contidos em cartões vencidos dessa espécie, descumprindo determinação contida no artigo 21 do Decreto n. 26.516/2005:

Decreto N. 26.516, de 30 de dezembro de 2005 - Dá nova redação ao Decreto 19.547 de 02 de setembro de 1998, alterado pelo Decreto 22.726 de 15 de fevereiro de 2002, que **Instituiu o Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metropolitano do Distrito Federal.**

(...)

Artigo 21 – O METRÔ-DF providenciará o recolhimento e substituição do cartão, por 5 (cinco) bilhetes unitários validados, quando no momento de sua utilização seja apresentado problema técnico que impeça a passagem do usuário pelo bloqueio e não seja possível a leitura dos créditos de viagem inseridos no cartão.

§1º - **Havendo a possibilidade de comprovação dos créditos remanescentes, o METRÔ-DF providenciará, na estação e naquele momento, um novo cartão com os créditos correspondentes.**

§2º - Não havendo a possibilidade de comprovação dos créditos, na estação, o cartão deverá ser recolhido para análise técnica e verificação de sua autenticidade e detecção de erros elétricos. Caso se configure problemas de leitura e que não tenham sido causados diretamente pelo usuário, deverão ser devolvidos os créditos de viagens inseridos e que se encontravam em vigor.

Denota-se, da leitura das cópias juntadas às fls. 97-108, referentes ao Procedimento Interno n. 08190.087147/10-17, que a 3ª PRODECON resolveu a questão do ressarcimento de passagens adquiridas por consumidores que eventualmente desistiram de seus bilhetes. Contudo, a solução adotada naquele caso não se aplicava ao usuário que tivesse crédito em cartão vencido, fls. 99.



(ACR)





Portanto, restou pendente de solução a restituição de créditos a usuários portadores de Cartão Unitário com prazo de validade vencido. Verificou-se também problema relacionado à utilização equivocada do cartão em decorrência de diferenças tarifárias entre os dias úteis e os não úteis - as passagens do metrô nos dias úteis custavam R\$ 3,00 e as passagens aos sábados, domingos e feriados, R\$ 2,00.

Em relação ao uso dos créditos existentes em Cartões Unitários vencidos, o Metrô/DF adotou a sistemática de não recolhê-los nos equipamentos de linha de bloqueio (catracas) – o que possibilita a comprovação do crédito -, exibindo a mensagem "cartão vencido" ao usuário, fls. 121, e trocando-os na bilheteria por outro cartão válido, fls. 117. Além disso, disponibilizou aos usuários a informação sobre os procedimentos de troca no sítio oficial da Companhia na internet (fls. 127)<sup>1</sup>.

O prazo de validade do Cartão Unitário também foi alterado, de 3 (três) para 150 (cento e cinquenta) dias, tendo sido corrigida a informação divergente na página oficial do órgão na rede mundial de computadores. Ademais, o usuário que optar pelo Cartão Unitário somente pode adquirir crédito referente a uma viagem – o que evita sua utilização equivocada, haja vista ser destinado a usuários eventuais e não aos habituais. Aos passageiros habituais são indicados os cartões do tipo Flex ou Múltiplo, destinados à obtenção de créditos, até o montante de R\$ 600,00, a serem utilizados em várias viagens.

No tocante às diferenças tarifárias, o problema foi resolvido com a edição do Decreto n. 36.762, de 18 de setembro de 2015, fls. 112, no qual as passagens do metrô passaram a ter uma tarifa única, independentemente do dia da semana em forem utilizadas, no valor de R\$ 4,00.

Assim, verifica-se que, após a intervenção desta Procuradoria para a solução do caso em análise, cuja reclamação inicial versava sobre cartões comprados e não utilizados, retidos pela Companhia sob o argumento de estarem vencidos, o Metrô/DF procedeu às seguintes medidas:

- 1) aumentou o prazo de validade do Cartão Unitário de 3 (três) para 150 (cento e cinquenta) dias;
- 2) Delimitou a inserção de créditos para apenas uma viagem;
- 3) Adotou a tarifação única, independente do dia de uso da passagem;
- 4) Corrigiu as informações contidas em sua página oficial na internet;
- 5) Divulgou aos usuários os procedimentos para restituição dos créditos.

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 pelo requerente.

<sup>1</sup> <http://www.metro.df.gov.br/cartoes-2/>



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 aos manifestantes, fls. 08-13, 20-22, 26-33, 41-45, 52 e 55, das medidas descritas acima, itens 1 a 5, adotadas pelo Metrô/DF.

Encaminhe-se a decisão de arquivamento ao egrégio Conselho Superior do MPDFT, com base na Resolução nº 170/2014 - CSMPDFT, artigo 2º, inciso VI.

Brasília, 03 de março de 2016.

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