



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

Edifício Sede do MPDF - Palácio São Sebastião DF - CEP 70004-900
Rua Monumental, Praça Municipal, Lote 02, Edifício Sede do MPDF - Palácio São Sebastião DF - CEP 70004-900
Telefone: 3342-2552/3342-2553 - E-mail: pddc@mpdf.mp.br

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

(nº 08190.056623/17-25)

DECISÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado a partir dos fatos relatados pelo cidadão Paulo Henrique Bernardo de Melo, e registrados na Ouvidoria do MPDFT em 14/12/2016, referentes à dificuldade de informações e atendimento para expedir segunda via da carteira de identidade. Afirma que “tem tentado expedir segunda via da carteira de identidade sem sucesso a quase uma semana” e há três dias tenta, “sem sucesso, uma vaga no site da Polícia Civil”, fls. 2-4.

Requisitou-se ao Diretor do Instituto de Identificação da Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF informações sobre a emissão de carteira de identidade, locais, tempo de espera e quantidade de agendamentos eletrônicos por dia, fls. 14, que foram atendidas às fls. 15-17.

Foi realizada reunião, em 8 de fevereiro de 2017, com a participação do Promotor de Justiça Adjunto do Núcleo de Controle Externo da Atividade Policial, de representantes da PCDF e da Governadoria do Distrito Federal, conforme ata de fls. 20.

Foram colacionadas aos autos outras manifestações sobre a mesma temática: do cidadão Jakson da Silva Farias, fls. 27-31 e fls. 40-47; da cidadã Simone Pedrosa Fernandes, fls. 60-61; do cidadão José Soares Júnior, fls. 65-66; do cidadão Arno Cardoso dos Santos, fls. 74-77; do cidadão Gabriel Moreira de Alcântara, fls. 92-93; do cidadão Daniel Junior da Silva Santos, fls. 94-95; do cidadão Victor Domingo Gonzales Torres, fls. 114-115. A PCDF apresentou informações sobre o atendimento do cidadão Gabriel Moreira de Alcântara, às fls. 105-109 e do cidadão Daniel Junior da Silva Santos, às fls. 97.

Em 15 de fevereiro de 2017, realizou-se reunião com a presença de representantes da PCDF, conforme ata e áudio de fls. 33-35.

Às fls. 78-86, foram colacionadas as tentativas de agendamento de carteira de identidade no sítio da PCDF, conforme certidão de fls. 87.



Em 26 de outubro de 2017, foi realizada reunião com a participação de representantes da PCDF, conforme ata e áudio de fls. 89-91. Determinou à PCDF o encaminhamento de avaliação acerca da extensão para agendamentos eletrônicos para atendimento em postos de emissão de carteira de identidade e quais as informações foram acrescentadas na página da internet sobre os serviços oferecidos para a emissão do documento. fls. 89.

Informou que o link de informações do sítio da PCDF foi alterado para constar o quantitativo de vagas diárias e de atendimento presencial; que foram disponibilizadas 85% das vagas para atendimento até 24h; e 15% de vagas para atendimento posterior a 24h; que realizou 2 mutirões nos dias 18 e 25/11 nos postos de identificação, atendendo 1921 pessoas presencialmente (agendadas); e que foram disponibilizadas 4.278 vagas até o dia 22/1/17, fls. 102.

Determinou-se à Assessoria a realização de simulação no site da PCDF sobre as vagas ofertadas e a certificação nos autos. fls. 110, verso. Certificou-se que nas 4 tentativas realizadas para agendar atendimento para emissão de Identidade, apenas em dois dias havia vagas disponíveis, em quantidades inferiores àquelas informadas pela PCDF. fls. 111-113.

Requisitou-se ao Diretor do Instituto de Identificação da Polícia Civil do DF esclarecimentos sobre as informações divergentes, conforme narrado pelo cidadão Victor Domingo Gonzales Torres, fls. 118. O Instituto de Identificação da PCDF apresentou esclarecimentos às fls. 119-124.

É o simples relatório.

Cuida-se de Procedimento Administrativo instaurado a partir dos fatos relatados pelo cidadão Paulo Henrique Bernardo de Melo, e registrados na Ouvidoria do MPDFT em 14/12/2016, referentes à dificuldade de informações e atendimento para expedir segunda via da carteira de identidade. Afirma que “tem tentado expedir segunda via da carteira de identidade sem sucesso a quase uma semana” e há três dias tenta, “sem sucesso, uma vaga no site da Polícia Civil”, fls. 2-4.

No segundo semestre de 2016, a Polícia Civil do Distrito Federal paralisou a prestação de vários serviços em razão de movimento grevista da categoria. De acordo com notícia intitulada “Assembleia prevista para quinta deve determinar nova greve da Polícia Civil”, veiculada no sítio do Correio Braziliense, em 17/8/2016, “mais de 700 policiais civis, entre 200 delegados em cargos comissionados, protocolam manifesto de intenção de abandonar os postos na Polícia Civil do DF”:



Sem proposta de reajuste salarial, mais de 700 servidores, sendo 196 delegados em cargos comissionados de chefia, manifestaram a intenção de entregar as funções. No total, 1.063 policiais — entre agentes, delegados, escrivães, agentes policiais de custódia, **papiloscopistas**, peritos criminais e médicos legistas — ocupam altas posições na corporação. Os servidores sinalizaram deixar as funções ontem no protocolo do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP). São delegados-chefes e adjuntos, além de diretores e chefes de seções¹. (grifo nosso)

Em 3/11/2016, a PCDF iniciou seu protesto e decidiu interromper os serviços até as 8 horas do dia 5/11/2016:

Além da paralisação, a categoria decidiu reiterar o pedido das exonerações dos cargos entregues por todos os policiais civis, há mais de três meses. O Sindicato dos Policiais Civis (Simpol) informou ainda que outras ações serão incluídas na cartilha da operação PCDF Legal. Deflagrada em 4 de julho de 2016, a operação tem como objetivo evidenciar o sucateamento da Polícia Civil do Distrito Federal, em recursos humanos e materiais².

Diante desse cenário, os serviços de emissão de carteira de identidade também foram afetados, em razão da greve dos papiloscopistas policiais, cujas atribuições, incluem coordenar e executar o processo de identificação papiloscópica e antropológica civil e criminal, a teor do art. 98, inciso X, do Decreto distrital n. 30.490/2009.

Instado a se manifestar, fls. 14, o Diretor do Instituto de Identificação da Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF informou, fls. 15-17:

(...)

- Atualmente, este Instituto conta com 06 (seis) Unidades de Atendimento do Na Hora e 09 (nove) Postos de Identificação Biométrica para emissão de carteiras de identidade, conforme relação anexa³;
- O prazo para entrega do documento de identificação ao requerente é de 04 (quatro) dias úteis nas Unidades do Na Hora e de 10 (dez) dias úteis nos demais Postos de Atendimento;
- No mês de janeiro de 2017, foram liberadas diariamente cerca de 700 (setecentas) vagas para agendamento eletrônico, totalizando, junto com os atendimentos prioritários e presenciais uma média de 1000 (mil) atendimentos diários.

Conforme compromisso assumido nas reuniões realizadas em 8 de fevereiro de 2017, fls. 20 e em 15 de fevereiro de 2017, fls. 33-35, a PCDF apresentou as seguintes informações, fls. 71:

(...)

O agendamento será realizado por meio deste site, pelo telefone 156, ou ainda por atendimento presencial espontâneo, conforme a capacidade da unidade.

¹ Disponível em:

https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2016-08-17/interna_cidadesdf,544705.assembleia-prevista-para-quinta-pode-determinar-nova-greve-da-policia.shtml. Acesso em 4 jul 2018.

² Disponível em: <https://congressoemfoco.uol.com.br/especial/noticias/em-protesto-policiais-civis-interrompem-servicos-no-df>. Acesso em 4 jul 2018.

³ As fls. 17, foram informados os endereços e telefones dos Postos de Identificação e unidades do Na Hora.



- Serão disponibilizadas 900 vagas para atendimento, por dia útil, da seguinte forma:
 - a) 720 vagas para agendamento eletrônico, sendo disponibilizadas às 08h30 (360 vagas) e 14h30 (360 vagas).
 - b) 180 vagas para atendimento presencial espontâneo e prioridades legais, sem a necessidade de prévio atendimento.
- (...)

Em 26 de outubro de 2017, em reunião realizada na PDDC, foi determinado à PCDF o encaminhamento de avaliação acerca da extensão para agendamentos eletrônicos, para atendimento em postos de emissão de carteira de identidade e quais as informações foram acrescentadas na página da internet sobre os serviços oferecidos para a emissão do documento, fls. 89. Nesse sentido, a PCDF informou que: i) o link de informações do seu sítio foi alterado para constar o quantitativo de vagas diárias e de atendimento presencial; ii) foram disponibilizadas 85% das vagas para atendimento até 24h e 15% de vagas para atendimento posterior a 24h; iii) realizou dois mutirões nos dias 18 e 25/11/2017 nos postos de identificação, atendendo 1921 pessoas presencialmente (agendadas) e que foram disponibilizadas 4.278 vagas até o dia 22/1/17, fls. 102.

Diante de informações divergentes, apresentadas pelo cidadão Victor Domingo Gonzalez Torres fls. 114, requisitou-se ao Diretor do Instituto de Identificação da Polícia Civil do DF esclarecimentos, fls. 118, que foram apresentados nos seguintes termos, fls. 119-124:

(...) informo que o Sr. Victor Domingo Gonzalez Torres requereu segunda via do seu RG (...). A carteira ficou pronta (...) e entregue ao próprio Sr. Victor dia 22 às 07:57.

(...) o Instituto de Identificação da PCDF, em mais uma tentativa de otimizar o site, alterou, a partir de 02/03/2018, a disponibilização de vagas passando a liberá-las nos horários de 08:30/10:30/14:30 e 16:30 para que os usuários consigam fazer o agendamento com mais tranquilidade. Ressalta-se ainda que, nos relatórios de vagas disponibilizadas dos dias 08, 09 e 12/03/2018, o Instituto de Identificação da PCDF ultrapassou o número de vagas informadas no site (900-novecentas vagas), o que denota o grande esforço em atender a população nos anseios em buscar o serviço ofertado por este órgão. Finalmente e aproveitando o oportuno, aguardamos a nomeação e posse dos Papiloscopistas aprovados no último concurso, com previsão de nomeação de quinze em setembro de 2018 e quinze em dezembro de 2018, bem como da convocação do restante dos aprovados, para que possamos intensificar ainda mais o atendimento à população.

Por fim, a PCDF apresentou Relatório Quantitativo do conjunto de serviços: Carteira de Identidade, fls. 121-125.

Da análise dos autos, depreende-se que a PCDF adotou medidas para aprimorar e ampliar o atendimento aos cidadãos para emissão da carteira de identidade. No sítio da PCDF encontram-se as seguintes informações⁴:

⁴ Disponível em: <http://agendaservico.pcdf.df.gov.br/>. Acesso em 29 jun 2018.



As vagas são disponibilizadas todo dia útil no sistema de agendamento nos seguintes horários: 08h30, 10h30, 14h30 e 16h30.

O Sistema de Agendamento de Serviços é um mecanismo desenvolvido pela Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF para agilizar o procedimento de expedição da carteira de identidade, proporcionando a marcação de horário para atendimento nos Postos do Instituto de Identificação – II/PCDF. O objetivo é minimizar as filas na frente dos postos, melhorando o bem estar do cidadão.

A carteira de identidade individualiza as pessoas por meio das impressões digitais, tem validade em todo território nacional, sendo o documento necessário para a inserção do cidadão no mercado de trabalho e em planos sociais e assistenciais do Governo.

A primeira via da carteira do Distrito Federal é gratuita - Art. 2º, § 3º, Lei 7116/83. Se você já possuiu uma carteira de identidade no DF, siga os passos da segunda via. Se você possui identidade em outro Estado, mas não possui no DF, siga o processo de primeira via.

O horário poderá ser agendado para a Unidade de Atendimento mais perto de sua residência ou para sua maior comodidade para a Unidade com data e horário mais próximos.

É importante observar que o atendimento presencial para as prioridades legais continua sendo realizado nos postos de identificação e nas unidades de atendimento Na Hora. (grifo no original)

Importante registrar, ainda, que a PCDF possui vários canais de atendimento à disposição dos cidadãos para apresentação das suas demandas. A utilização desses canais é de extrema importância para que o órgão tenha conhecimento das demandas dos cidadãos e possa melhorar a prestação de serviços à comunidade. O cidadão tem as seguintes opções de contato:

- Internet: <https://www.pcdf.df.gov.br/unidades-policiais/ouvidoria>;
- E-mail: ouvidoria@pcdf.df.gov.br;
- Telefones: (61) 3245-7525 - 3207-4925 - 3207-4928 e 197 (opção 6)
- Presencialmente: Endereço: EQS 216/416, Brasília - DF
Horário de atendimento ao público: segunda a sexta-feira, das 12 às 19h.

Posto isso, tendo em vista as providências adotadas pela PCDF e considerando a inexistência de outras providências a serem tomadas por esta Procuradoria, determino o arquivamento do feito, nos termos da Resolução n. 95/2010 do CSMPDFT.

Comunique-se ao manifestante de fls. 2-4, fls. 27-31, fls. 60-61, fls. 65-66, fls. 74-77, fls. 92-93, fls. 94-95, fls. 114-115 e à Ouvidoria do MPDFT, em atendimento à Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP n. 1, de 26 de maio de 2017.

Brasília, 4 de julho de 2018.


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

