



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

### RECOMENDAÇÃO Nº 01/2020-MP/PJDCC

**CONSIDERANDO** ser dever do Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme prescrito no artigo 127, *caput*, da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** que entre os princípios constitucionais de observância obrigatória pela administração pública direta e indireta, elencados no art. 37, *caput*, da Constituição da República, encontra-se o *princípio da eficiência*;

**CONSIDERANDO** a instauração do Procedimento Administrativo nº 000002-114/2019 (nesta Recomendação eventualmente referido, simplesmente, como P.A. nº 000002-114/2019), por meio do qual a Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão e da Comunidade (PJDCC) busca avaliar o grau de aderência da Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém (SeMOB) aos ditames da Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);

**CONSIDERANDO** que não obstante a Lei n. 13.460/2017 esteja em vigor há mais de 2 (dois) anos (art. 25, inciso I), e embora se reconheça tenham sido implementadas algumas melhorias desde a instauração do Procedimento Administrativo nº 000002-114/2019, deixa ainda a SeMOB de observar alguns dos dispositivos mais básicos do aludido diploma legal, em prejuízo do princípio constitucional da eficiência e, por conseguinte, do usuário de seus serviços, do que é exemplo a situação que motivou a instauração do mencionado procedimento extrajudicial, em que cidadão teve inviabilizado seu pronto acesso a serviço da SeMOB por não disponibilizar a autarquia, à época, em seu site, informações precisas sobre o horário de funcionamento de suas unidades;



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

**CONSIDERANDO** que embora a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 5º, inciso VII, estabeleça que a adequada prestação dos serviços públicos deve observar, entre outras diretrizes, a “*definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário*”, a SeMOB, como forma de contornar dificuldades operacionais, lança mão, por exemplo, como prática administrativa usual, da entrega de senhas para aqueles que buscam seus serviços de indicação de real condutor, liberação de veículos guinchados e defesas de autuação e de penalidades;

**CONSIDERANDO** que tal prática administrativa, quando implementada em relação a serviços como os de indicação de real condutor (também conhecido como *transferência de pontuação*), bem como os de defesa de autuações e de imposição de penalidades, acaba por gerar efeito contrário ao pretendido, posto concentrar o atendimento de um expressivo número de usuários em poucas horas (a Coordenadoria de Processamento de Recursos e Infrações da SeMOB fala no recebimento de “*milhares de processos mensais*” relativos a “*protocolo de recursos de multa e transferência de pontuação*” – fls. 60/61 do P.A. nº 000002-114/2019), inviabilizando, portanto, o acesso do cidadão ao serviço almejado, caso atingido o número máximo de 50 (cinquenta) senhas disponibilizadas diariamente;

**CONSIDERANDO**, todavia, que a própria Coordenadoria de Processamento de Recursos e Infrações da SeMOB reconhece que, para fazer frente a entrave dessa natureza, deve a autarquia viabilizar maior oferta de seus serviços em meio digital;

**CONSIDERANDO** que, nesse particular, a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 5º, inciso XIII, estabelece que a adequada prestação dos serviços públicos também deve observar, como diretriz, a “*aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário (...)*”;

**CONSIDERANDO** que a SeMOB demandou há mais de 90 (noventa) dias, da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém (CINBESA), por meio do ofício n. 1493/2020-SCDS/SeMOB (fls. 63/64 do PA nº 000002-114/2019), as devidas providências objetivando a disponibilização, no site do órgão, dos mesmos serviços oferecidos no Espaço Bel Fácil (fls. 50/51 do PA nº 000002-114/2019), entre os quais os de indicação de real condutor, liberação de veículos guinchados, e



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

defesas de autuação e de penalidades, não tendo obtido, contudo, qualquer resposta à aludida demanda;

**CONSIDERANDO** que a disponibilização dos serviços de indicação de real condutor, liberação de veículos guinchados, e defesas de autuação e de penalidades, em meio digital, simplificará o atendimento do cidadão na SeMOB, em consonância, pois, com a diretriz fixada no mencionado art. 5º, inciso XIII, da Lei n. 13.460/2017, ao mesmo tempo em que, obviamente, reduzirá o número de atendimentos presenciais na unidade que hoje presta tal serviço, situação que, por conseguinte, afigura-se como mais condizente com o princípio constitucional da eficiência;

**CONSIDERANDO**, assim, que se faz necessária a implementação, com a maior brevidade possível, de melhorias nas funcionalidades tecnológicas existentes no site da SeMOB, com vistas a facilitar o acesso aos seus serviços, em especial os de indicação de real condutor, liberação de veículos guinchados e de defesas de autuação e de penalidades, providência que, repita-se, já foi demandada pela direção da autarquia, por meio do ofício nº 1493/2020-SCDS/SeMOB;

**CONSIDERANDO**, por fim, o que dispõem o **art. 6º, XX, da Lei Complementar n. 75/93** (Lei Orgânica do Ministério Público da União, de aplicação subsidiária aos Ministérios Públicos dos Estados); o **art. 27, parágrafo único, IV, da Lei n. 8.625/93** (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), e o **art. 55, parágrafo único, IV, da Lei Complementar Estadual n. 057, de 06 de julho de 2006** (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Pará);

o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ**, por meio do Promotor de Justiça signatário, conclui pela necessidade de expedir a presente

### RECOMENDAÇÃO

ao **EXCELENTÍSSIMO PREFEITO MUNICIPAL DE BELÉM**, senhor **ZENALDO RODRIGUES COUTINHO JÚNIOR**, a fim de que:



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

1. objetivando possa a Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém (SeMOB) observar com maior eficácia, e o quanto antes, a diretriz fixada no art. 5º, inciso XIII, da Lei n. 13.460/2017, em favor do cidadão usuário de seus serviços (*“aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário (...)”*), **determine à Companhia de Tecnologia da Informação de Belém (CINBESA) que, em prazo razoável** (cuja fixação é deixada a critério de Vossa Excelência, mas que, recomenda-se, não seja superior a 60 dias), **ultime as devidas providências com vistas a atender às demandas que lhe foram apresentadas pela citada autarquia municipal, registradas no ofício n. 1493/2020-SCDS/SeMOB**, especialmente aquelas listadas nos itens 8 a 11 do referido expediente administrativo (*“emissão da 2ª via de multas no site da SeMOB; geração de publicação de notificações e penalidades no site da SeMOB automatizadas pelos sistema GTTRANS; resultados de julgamentos de defesa de autuação, recurso da JARI e recurso CETRAN, e disponibilizados para consulta no site da SeMOB; disponibilizar no site para o usuário enviar os recursos de notificações, autuações e CETRANs e de real condutor”*), bem como

à SECRETARIA EXECUTIVA DE MOBILIDADE URBANA DE BELÉM (SeMOB), na pessoa de seu DIRETOR SUPERINTENDENTE, senhor GILBERTO FELIPE BARBOSA JÚNIOR, para que,

2. em atendimento ao prescrito no art. 6º, inciso VI, da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), disponibilize, **permanentemente**, em seus postos de atendimento, bem como em seu site na internet, informações precisas e de fácil acesso relativas a todos os seus serviços, especialmente aquelas mencionadas nas alíneas “a” a “e”, do citado dispositivo legal, quais sejam:

a) horário de funcionamento de suas unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações (referidas pelo art. 2º, inciso V, da Lei nº 13.460/2017, como as *“reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”*);



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que o usuário figure como interessado, e ainda

e) o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

3. em observância ao disposto no art. 5º, inciso VII, da Lei nº 13.460/2017 (Art. 5º. O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...) VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário), **promova os estudos competentes com vistas a:**

a) avaliar a efetiva adequação dos horários de funcionamento de suas unidades administrativas aos interesses dos usuários de seus serviços, de modo a evitar a concentração de grande número de atendimentos em curtos períodos, como ocorre hoje, e

b) em atenção ao art. 5º, inciso IV, da Lei nº 13.460/2017 (que prevê também como diretriz a ser observada pelos agentes públicos, visando à adequada prestação dos serviços públicos, a “*adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação*”), e **enquanto não oferecidos, em meio digital, envide esforços objetivando:**

b.1) modificar a atual sistemática de atendimento aos usuários dos serviços de indicação de real condutor, liberação de veículos guinchados e de defesas de autuação e de penalidades, os quais, para terem acesso aos mesmos, necessitam sujeitar-se à obtenção de senhas (no caso dos que procuram o posto de atendimento Bel Fácil, inclusive, com limitação a 50 delas), de modo que a distribuição de senhas seja utilizada, tão somente, como forma de manter o controle da ordem de chegada à unidade, em tudo respeitado o disposto no art. 5º, inciso III, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, ou, caso isso não se mostre, efetivamente, viável,

b.2) amplie o número de unidades aptas a prestar tais serviços, haja vista estarem os mesmos concentrados, atualmente, na Central de Atendimento Bel Fácil e na Estação Cidadania (esta, aliás, atendendo apenas o serviço de *liberação de veículos guinchados*) e, finalmente,



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO PARÁ

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO E DA COMUNIDADE

4. com a maior brevidade possível, realize amplo e fundamentado estudo acerca de eventuais outras melhorias tecnológicas a serem demandadas à Companhia de Tecnologia da Informação de Belém (CINBESA), em complementação ao registrado no ofício nº 1493/2020-SCDS/SeMOB, tudo em vista de propiciar ao usuário de seus serviços a *simplificação de processos e procedimentos* de que fala o art. 5º, inciso XIII, da Lei nº 13.460/2017.

Por fim, e sem prejuízo do imediato acatamento da pretensão materializada neste instrumento de atuação do Ministério Público, **requisita-se** aos destinatários, com fulcro no art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei n. 8.625/93, e no art. 55, parágrafo único, inciso IV, da Lei Complementar Estadual n. 057/2006, **resposta por escrito** a esta Recomendação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, **com apresentação, em caso de negativa, ainda que parcial, de atendimento, das justificativas técnicas e/ou jurídicas, para tanto.**

Belém (PA), 02 de outubro de 2020.

FIRMINO ARAÚJO DE MATOS

Promotor de Justiça de Defesa do Cidadão e da Comunidade de Belém