



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA n.º 855/2024**

(Lei n.º 7.347/85, artigo 5º, § 6º)

**Procedimento Preparatório n.º 08192.234278/2023-85**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, por sua Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, de um lado, **AUTOVIAÇÃO MARECHAL**, com a razão social AUTOVIAÇÃO MARECHAL LTDA., com o CNPJ 76.557.867/0005-38, com sede na CSG 04 S/N LOTE 07 —TAGUATINGA SUL | BRASÍLIA-DF CEP: 72.035-504 neste ato representada por seu representante legal:

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (artigo 129, inciso II, da Constituição Federal, e artigos 81 e 82, ambos da Lei Federal n.º 8.078/90);

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 4º, inciso VII, da Lei n.º 8.078/1990 (Lei de Proteção e Defesa do Consumidor), que preconiza a racionalização e a melhoria dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor, a prestação adequada e eficaz dos serviços públicos (art. 6º, inciso X, da Lei n.º 8.078/1990 — Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que os órgãos públicos, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22 da Lei nº8.078/1990 — Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que o transporte público foi alçado ao *status* de direito social, integrando o artigo 6º da Constituição Federal de 88, com um direito e garantia fundamental;

**CONSIDERANDO** que toda concessão e permissão de serviços públicos deve ser adequada para o pleno atendimento dos usuários (Lei n.º 8.987/95, artigo 6º, inciso I), para atender às expectativas do consumidor;

**CONSIDERANDO** que legislação definiu, positivamente, quais serviços públicos são considerados essenciais, entre eles: o transporte coletivo, nos termos do art. 10, V, da Lei 7.783/89.

**CONSIDERANDO** que o serviço essencial de transporte público deve ser prestado de forma adequada, eficiente, segura e contínua. — artigo 6º, § 1º, da Lei n.º 8.987/1995;

**CONSIDERANDO** que a Lei Orgânica do Distrito Federal elenca o transporte público como um serviço público essencial — inciso VI, do Artigo 15 e do § 1º do Art. 335;

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter o serviço público de transporte urbano, vedada a interrupção, a descontinuidade ou a deficiência grave, conforme estabelecido na Lei n.º 4.011/2007, nos Artigos 30 e 34, e no Art. 25 do Decreto n.º 30.584, de 16 de julho de 2009;

**CONSIDERANDO** o enunciado da súmula do E. STJ: “Súmula 601-STJ: O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público;

**CONSIDERANDO** a notícia de fato instaurada para investigar a possível violação de direitos e interesses transindividuais no transporte coletivo urbano, além dos prejuízos causados aos consumidores pela diminuição parcial do serviço de transporte coletivo pela Autoviação Marechal, durante os dias 12 a 18 de dezembro de 2023, sendo 5 dias úteis;

**CONSIDERANDO** que, conforme divulgado na imprensa, no dia 12 de dezembro de 2023, aproximadamente 140 ônibus da empresa Marechal não saíram da garagem devido à falta de combustível, e em tese afetaria cerca de 128.000 (cento e vinte mil) usuários da Bacia 4 (Guará, Parkway, Águas Claras, Ceilândia (ao sul da Av. Hélio Prates), Taguatinga (ao sul da QNG 11);

**CONSIDERANDO** que, apesar de ter sido notificada pela SEMOB, a Concessionária suspendeu, parcialmente, o deslocamento de seus veículos para diversas áreas

do Distrito Federal atendidas pela concessão, devido à falta de orçamento para pagamento das verbas de complementação e subsídios referentes ao transporte público pelo Governo do Distrito Federal;

**CONSIDERANDO** que a Concessionária tem dever legal e o contratual de prestar o serviço de forma adequada e contínua:

**CONSIDERANDO** que, conforme apontado pela SEMOB, essas rotas foram interrompidas de modo irregular, em descumprimento do contrato de concessão e da regulamentação do modal, com uma frota exígua ou quase inexistente e com suspensões do fornecimento de linhas de transporte público, condição não autorizada pelo Poder Concedente:

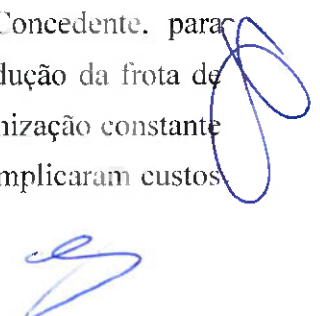
**CONSIDERANDO** que a Concessionária Marechal operou, por quase sete dias consecutivos, com uma frota abaixo do mínimo estabelecido pelo órgão regulamentador, com a suspensão de parte da operação das linhas da Bacia 4 da concessão, o que pode configurar uma violação ao princípio da efetividade, previsto na Constituição Federal e na Lei n.º 8.078/90;

**CONSIDERANDO** a deficiência no serviço de transporte do Distrito Federal com a circulação de ônibus, em desacordo ao Contrato de Concessão, além de aumentar o tempo entre as linhas ou, até mesmo, ocasiona a falta de atendimento das linhas básicas necessárias ao transporte da população;

**CONSIDERANDO** que a paralisação ocasionou uma demanda reprimida pela prestação do serviço de transporte e outros percalços aos usuários do transporte público;

**CONSIDERANDO** que durante a Pandemia a empresa continuou operando com as linhas previstas no Contrato, mas não obteve o retorno financeiro adequado, eis que o número de passageiros não correspondia a número suficiente para abarcar sequer os custos da manutenção do serviço, impactando diretamente no equilíbrio financeiro do contrato;

**CONSIDERANDO** que as medidas solicitadas pelo Poder Concedente, para minimizar os riscos de transmissão do Coronavírus; como a proibição da redução da frota de ônibus em circulação, diante da redução da demanda de passageiros, e a higienização constante dos ônibus no início de cada viagem, durante e após o término da pandemia, implicaram custos operacionais que não foram repassados pelo Poder Público;



**CONSIDERANDO** que uma parte da redução da frota de ônibus, relatada nos autos, foi informada à SEMOB e motivada pela diminuição da demanda de passageiros devido às férias escolares, na conformidade de documentação exibida pela investigada.

**CONSIDERANDO** a insuficiência ou atrasos de repasses por parte da SEMOB, notadamente no cumprimento efetivo do Contrato de Concessão, eis que a empresa alega que não operava com recursos suficientes para todos os trajetos, decorrente de ato unilateral do Concedente;

**CONSIDERANDO** que a empresa alega a existência de um passivo reconhecido pela Governo do Distrito Federal — GDF, no valor de R\$ 123.215.802,50 (cento e vinte três milhões, duzentos e quinze mil, oitocentos e dois reais e cinquenta centavos), referente aos anos de 2022 a 2024, o que a impediu de operar de forma contínua a sua frota de ônibus, devido à ausência de repasses integralizados e contínuos, gerando perdas consideráveis e insuficiência de recursos financeiros para o regular abastecimento da frota em circulação.

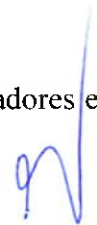
**CONSIDERANDO** que a empresa está em tratativas com a SEMOB para garantir a suplementação e a regularização dos recursos orçamentários, a fim de evitar mais uma vez a interrupção da continuidade do serviço decorrente do repasse regular dos valores devidos;

**CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar a segurança e o conforto dos passageiros que utilizam o transporte público, a fim de que os veículos estejam em boas condições de conservação e manutenção para prevenir acidentes e assegurar uma operação segura e eficiente.

**CONSIDERANDO** a importância de aprimorar a qualidade do serviço de transporte público no Distrito Federal, especialmente em relação ao cumprimento e pontualidade das linhas em operação, otimizando o tempo de deslocamento e fornecendo dados úteis aos usuários por meio de canais de comunicação;

**CONSIDERANDO** a busca por melhoria da qualidade, confiabilidade e a eficiência do transporte público oferecido pela concessionária, a fim de proporcionar uma melhor experiência aos passageiros e uma operação mais eficiente do sistema.

**CONSIDERANDO** a necessidade de acompanhamento de indicadores e ações de melhoria do serviço de transporte público fornecido pela Viação Marechal.



**CONSIDERANDO** que é mais benéfico aos consumidores usuários do transporte público do Distrito Federal a constante melhoria e eficiência dos serviços prestados pelas Empresas, sendo que o mero recolhimento de quaisquer valores ao Fundo específico não impacta, necessariamente, em qualquer benefício ao destinatário final.

**RESOLVEM.**

firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º da Lei n.º 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, a reger-se pelas seguintes disposições:

**1. DEVERES DA EMPRESA**

**Cláusula Primeira** — a concessionária assume o compromisso de garantir a continuidade do serviço de transporte oferecido pelas linhas em operação, e não poderá interromper seu funcionamento, sem a permissão do órgão público competente ou fora das hipóteses autorizadas por lei.

**Parágrafo primeiro** — no caso de interrupção (total ou parcial) ou suspensão da circulação de veículos de sua frota, sem autorização do Poder Concedente, fora das hipóteses autorizadas por lei, desde que não decorra diretamente da insuficiência de recursos por eventual atraso de repasses por parte da SEMOB, a concessionária arcará com uma multa, **no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco) mil reais** para cada dia de paralisação ou suspensão indevida, que será revertida para o **Fundo Distrital de Transporte Público e Mobilidade Urbana (FDTPMU)**, criado pela Lei Distrital 7.467/2024, sem excluir a eventual punição administrativa.

**Parágrafo segundo** — No caso de atrasos sistemáticos por parte da SEMOB, sem a devida regularização do passivo já acumulado, de modo a impactar o equilíbrio financeiro do contrato de concessão, a empresa se compromete a informar imediatamente a PRODECON, com vistas a investigar as causas e agir para preservar os interesses maiores dos usuários das linhas de ônibus, o que poderá servir de justificativa para eventuais descompassos no número de ônibus e cumprimento fiel de horários.

**Cláusula segunda** — a signatária se compromete a manter todos os veículos da frota em boas condições de funcionamento, realizando as respectivas manutenções preventivas e corretivas, sobretudo em relação aos equipamentos de segurança, com documentação e vistoria adequadas.

**Cláusula terceira** — a concessionária se compromete a manter os veículos de sua

frota, em boas condições sanitárias, de limpeza, organização e conservação, especialmente em relação à manutenção do ar-condicionado e dos sistemas de acessibilidade para pessoas com deficiência física.

**Cláusula quarta** — a signatária se compromete a colocar em operação, a quantidade necessária de veículos para o cumprimento dos trajetos e horários estabelecidos, conforme determinado pelo Poder Concedente.

**Parágrafo único** — para cumprimento as obrigações estabelecidas na cláusula anterior, a empresa deverá respeitar os intervalos entre as partidas dos ônibus, fazendo circular um número suficiente de ônibus para atender às necessidades dos passageiros, consoante o estabelecido pelo Poder Público.

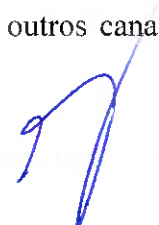
**Cláusula quinta** — a signatária se compromete a disponibilizar para a SEMOB informações e dados sobre a quantidade de coletivos nos terminais, estações e paradas, horários das saídas dos ônibus, o itinerário com numeração do coletivo, além da relação completa (número do carro, linha, placa, ano e licenciamento) dos veículos que fazem parte da sua frota.

**Parágrafo Primeiro** — para conferir efetividade a presente obrigação, a concessionária se compromete a fornecer para a SEMOB meios para aprimorar a comunicação com os usuários do transporte público, fornecendo informações atualizadas sobre horários, rotas, tráfego e interrupções no serviço.

**Parágrafo Segundo** — A Prodecon diligenciará perante a SEMOB para que todas as informações atualizadas sobre horários, rotas, tráfego e interrupções no serviço da concessionária sejam, posteriormente, disponibilizados aos usuários por meio de aplicativos móveis, totens nas estações e/ou site oficial.

**Clausula sexta** — a signatária assume o compromisso de fornecer aos usuários uma estrutura física para atendimento presencial, bem como canais de telefone e plataformas eletrônicas para poderem registrar reclamações e solicitar medidas de forma conveniente e eficiente.

**Parágrafo único** — para conferir cumprimento ao disposto, a empresa promoverá ativamente os canais de atendimento aos usuários disponíveis, tanto físicos quanto eletrônicos, por meio de campanhas de conscientização, materiais informativos em estações e veículos de transporte público, além de comunicação em mídias sociais e outros canais de comunicação populares.



**Cláusula sétima** — em caso de descumprimento das obrigações presente nas cláusulas segunda a sexta, a signatária arcará com o pagamento de multa, **no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais)**, para cada infração autuada e considerada procedente pelo Órgão regulador, que será revertida para o **Fundo Distrital de Transporte Público e Mobilidade Urbana (FDTPMU)**, criado pela Lei Distrital 7.467/2024, sem excluir a possibilidade de punição administrativa.

**Parágrafo primeiro** — a multa prevista nesta Cláusula somente incidirá se, após notificada acerca de suposto descumprimento pelo Ministério Público, a empresa signatária não justificar eventual descumprimento, regularizar eventual ponto de descumprimento ou deixar de comprovar o efetivo cumprimento no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Notificação;

**Parágrafo segundo** — A notificação prévia deverá ser enviada à empresa signatária por escrito, (i) para CSG 04 S/N LOTE 07 — TAGUATINGA SUL | BRASÍLIA-DF, CEP: 72.035-504, em versão física (ii) e por: e-mail:

### **DO PRAZO, FORMA E MODO DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES**

**Cláusula oitava** — as obrigações previstas neste TAC, devem ser cumpridas ou informados o andamento de sua efetividade, **no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias**, e deverá a empresa signatária adotar todas as providências pertinentes para que o Termo de ajustamento de conduta seja fielmente cumprido.

**Parágrafo único** — a compromissária apresentará à PRODECON todos os documentos comprobatórios ao cumprimento das obrigações previstas nesse ajuste.

### **3. DA RECLAMAÇÕES EXISTENTES NOS CANAIS DE ATENDIMENTO INTERNOS E EXTERNOS**

**Clausula nona** — visando aprimorar o atendimento de qualidade ao usuário do transporte público, de maneira eficaz e responsiva, garantindo que as reclamações dos consumidores sejam ouvidas e abordadas de maneira adequada, a signatária se compromete:

1. a aderir, **no prazo de até 60 (sessenta) dias**, após a assinatura deste instrumento, ao sistema de fornecedores e prestadores de serviços das plataformas eletrônicas de reclamações do consumidor, disponibilizados pelo Governo Federal (*Consumidor Gov*) e pelo Procon-DF.

2. implementar um sistema de monitoramento para acompanhar o status de todas as reclamações recebidas em sistemas internos e externos de atendimento ao usuário, com objetivo de garantir que cada uma delas seja devidamente tratada e respondida no prazo estabelecido.

3. estabelecer mecanismos para receber dos passageiros avaliações de resolatividade das demandas, como pesquisas de satisfação, canais de atendimento ao cliente e ouvidorias, a fim de identificar áreas de melhoria e implementar melhorias contínuas nos serviços oferecidos.

4. a informar ao Ministério Público sobre todos os procedimentos adotados para efetivação das reclamações, os índices de resolatividade das demandas e quaisquer medidas tomadas para melhorar o processo de atendimento ao cliente no transporte público.

## V — COMPROMISSOS COMPLEMENTARES

**Cláusula décima** — a concessionária compromete-se a investir e a promover a formação adequada dos motoristas e demais funcionários, incluindo treinamento especializado em atendimento aos usuários, direção defensiva, normas de segurança e acessibilidade.

**Cláusula décima primeira** — a signatária se compromete a adotar de medidas específicas de segurança para proteção das mulheres e idosos nos veículos que integram a sua frota de ônibus.

**Clausula décima segunda** — para assegurar a eficácia do que foi estabelecido, a concessionária se compromete a enviar, **anualmente**, pelo prazo de três anos, ao Ministério Público, os relatórios de gestão, com as ações tomadas para implementação dos compromissos assumidos, destacando os principais projetos, iniciativas e resultados alcançados ao longo do ano.

**Clausula décima terceira** — A signatária se compromete a implementar, em todos os veículos da sua frota, sistemas de ar-condicionado, desde que atendidos aos critérios de equilíbrio financeiro do contrato de concessão.

**Parágrafo único** — a signatária terá prazo, **de até 3 (três) anos**, a contar da data de homologação deste instrumento, para adequar sua frota às exigências contidas na cláusula anterior.



## VI. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Cláusula décima quarta** — Na hipótese de promulgação de nova legislação, edição de novas regulamentações, surgimento de novas tecnologias, novas regras de negócio na plataforma ou definição de atuação empresarial da empresa signatária diversa da atual, este instrumento será interpretado de acordo com essas novas regras, não representando isso descumprimento ao aqui acordado. As partes poderão, em caso de necessidade, renegociar os termos deste COMPROMISSO.

**Cláusula décima quinta** — compete ao Órgão do Ministério Público infrafirmado, ou àquele que o suceder, fiscalizar a execução do compromisso de ajustamento em epígrafe e o divulgará nos meios de comunicação.

**Cláusula décima sexta** — o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso IV, do CPC, bem como no art. 5º, §6º, da Lei n. 7.347/85.

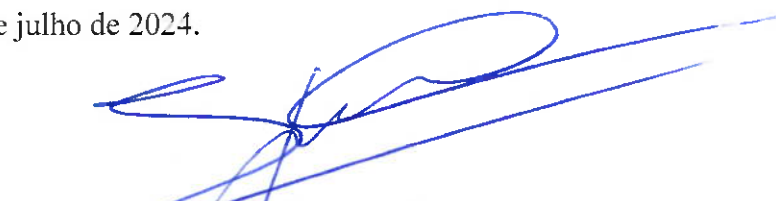
**Cláusula décima sétima** — o presente termo vigorará enquanto vigentes as disposições que regem a matéria, bem como não impedirá novas investigações do Ministério Público ou o ajuizamento de ações civis públicas, pertinentes ao objeto aqui tratado, nem prejudica o exercício de direitos individuais, coletivos e difusos.

E, por estarem justo e acordados, firmam o presente compromisso de ajustamento de conduta, em 03 (três) vias de igual teor e forma, produza os devidos efeitos jurídicos, conforme previsto no CPC.

Brasília, 4 de julho de 2024.



Paulo Roberto Binicheski  
Promotor de Justiça



Igor Luiz Nogueira Taques  
Administrador da Auto Viação Marechal





Documento assinado eletronicamente por WILLIAM FRANCISCO DE OLIVEIRA, TÉCNICO DO MPU/ADMINISTRAÇÃO em 04/07/2024, às 17:01.



Para verificar a autenticidade deste documento acesse o site <https://www.mpdft.mp.br/autenticardocumento> e informe o identificador 14237094 e o código de controle 824B3275.