

Publicado em 18/12/2025 - 19:00

Moradora reclama de atendimento prestado pelo Atende Fácil

Sarinha Rod
11 h · 🌐

Venho, por meio deste, manifestar minha profunda indignação com o atendimento prestado pelo Atende Fácil, especificamente no que se refere aos serviços do DETRAN, diante da restrição injustificável e abusiva dos meios de pagamento das taxas obrigatórias.

No dia 12/12, compareci ao Atende Fácil para realizar a transferência do documento do veículo e o licenciamento, após cumprir todas as exigências e providenciar integralmente a documentação necessária. Contudo, o atendimento foi simplesmente inviabilizado, uma vez que o órgão aceita exclusivamente pagamento via PIX.

Questiono de forma objetiva: e o cidadão que não possui PIX, paga como?

Não existe qualquer obrigação legal que imponha ao cidadão a adesão ao sistema PIX. Ainda assim, o órgão público opta por exigir o pagamento de taxa sem oferecer alternativas viáveis, impedindo o acesso ao serviço público por uma limitação criada pela própria Administração.

A situação se agrava pelo fato de que meu veículo é refinanciado, o que bloqueia o pagamento das taxas em casas lotéricas, restando como única opção o pagamento direto no DETRAN. Entretanto, o próprio DETRAN restringe o pagamento exclusivamente ao PIX, criando um verdadeiro impasse administrativo, totalmente alheio à vontade do cidadão.

Como se não bastasse:

- Não há casa lotérica no Atende Fácil, obrigando o cidadão a se deslocar até supermercado ou à Praça da Matriz;
- Não existe Banco 24 horas no interior do prédio, o que inviabiliza qualquer tentativa alternativa de pagamento;
- Não há orientações claras, prévias ou ostensivas sobre essa limitação antes do agendamento.

Tal conduta viola frontalmente os princípios da Administração Pública, previstos no art. 37 da Constituição Federal, especialmente os princípios da eficiência e da razoabilidade, além de afrontar:

- Art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal, que garante o direito à informação clara e adequada;
- Lei nº 9.784/1999, em seus arts. 2º e 3º, que asseguram ao administrado atendimento eficiente, proporcional e razoável;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), diante da ausência de informações claras sobre formas de pagamento.

É entendimento consolidado que o cidadão não pode ser penalizado, ter seu atendimento negado ou sofrer atraso quando a própria Administração não cria condições para o cumprimento das exigências que impõe. Exigir pagamento sem oferecer meios adequados configura conduta abusiva e desproporcional.

Diante desse cenário, exijo providências imediatas, especialmente:

- A disponibilização de outros meios de pagamento, como boleto, guia de recolhimento ou banco conveniado;
- A garantia de que não haja qualquer prejuízo, penalidade ou indeferimento do meu atendimento em razão dessa falha administrativa;
- A revisão urgente dos procedimentos adotados pelo Atende Fácil, a fim de evitar que outros cidadãos sejam submetidos à mesma situação constrangedora e inaceitável.

O serviço público existe para atender o cidadão, e não para criar obstáculos que inviabilizam o exercício de direitos básicos.

👍❤️ 44 27 🗨️ 2 ➦

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

<https://www.facebook.com/share/p/1MmRZzZD3c/>

Veículo: Online -> Facebook -> Facebook Moradores de São Caetano do Sul pedem socorro

Seção: São Caetano