



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
FORÇA-TAREFA PARA ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO  
DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO DISTRITO FEDERAL**

**RECOMENDAÇÃO Nº 14/2021 - PDDC/MPDFT**

Procedimento Administrativo nº 08190.006749/21-16

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT)**, por intermédio do Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão e do Procurador de Justiça da 1ª PCRIMESP, que esta subscrevem, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelos arts. 129, inciso III, da Constituição Federal, e 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93 e:

**Considerando** que ao Ministério Público incumbe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, caput, da Constituição Federal);

**Considerando** que a Lei Complementar nº 75/93 estabeleceu, em seu art. 6º, XX, caber ao Ministério Público da União expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito, aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis;

**Considerando** o disposto na Resolução nº 164/2017, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), sobre a utilidade da recomendação para a autocomposição dos conflitos e controvérsias envolvendo os direitos de cuja defesa é incumbido o Ministério Público, sendo importante instrumento de redução da litigiosidade, e de ampliação do acesso à justiça;

**Considerando** a obrigatoriedade de todo concessionário de serviços públicos de prestá-los de maneira adequada, eficiente e satisfatória, como disposto no art. 175, Parágrafo Único, inciso IV da Constituição Federal, e no art. 6º, inciso X da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do

1/4



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**FORÇA-TAREFA PARA ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO**  
**DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO DISTRITO FEDERAL**

Consumidor – CDC ;

**Considerando** que, nos termos do § 1º do art. 6º da Lei nº 8.987/95, deve-se entender por serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, além de modicidade das tarifas;

**Considerando** a obrigatoriedade das concessionárias de distribuição de energia elétrica de manter, em suas respectivas áreas de concessão, estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores, e de disponibilizar atendimento presencial, com implantação de postos físicos, nas localidades em que preste o serviço de fornecimento de energia elétrica, na forma e nas condições expressas nos artigos 177, 178, 179 e 180 da Resolução Normativa Aneel nº 414/2010;

**Considerando** que, à luz da legislação vigente, o conceito de serviço adequado também engloba o direito dos consumidores de receber informações claras e tempestivas do Poder Concedente e das concessionárias sobre os serviços prestados para, entre outros aspectos, defesa e exercício de seus direitos individuais e coletivos (art. 6º, III, da Lei nº 8.078/90 – CDC; e art. 7º da Lei nº 8.987/95)

**Considerando** o disposto no parágrafo 1º do art. 4º do Decreto Federal nº 6.523/2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o qual estabelece a obrigatoriedade de as empresas que prestam serviços regulados fazerem constar em todas as subdivisões do menu eletrônico do atendimento telefônico a opção do consumidor de contatar o atendimento pessoal;

2/4



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**FORÇA-TAREFA PARA ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO**  
**DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO DISTRITO FEDERAL**

**Considerando** reiteradas decisões dos tribunais superiores que reconhecem que, embora positiva pela conveniência e facilidade que representa aos consumidores, a oferta de canais digitais por concessionárias de serviços públicos não é suficiente e, muitas vezes, inadequada para garantir o direito ao atendimento digno de usuários que fazem parte de determinados segmentos sociais, como os idosos e outros que possuem barreiras de conhecimento técnico ou de acesso à internet;

**Considerando**, por fim, a informação prestada à Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão do MPDFT pela direção da Neoenergia Brasília de que, atualmente, o atendimento presencial é prestado pela concessionária aos consumidores somente em nove localidades do Distrito Federal onde funcionam unidades do Na Hora, serviço oferecido pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do DF (Sejus);

**RECOMENDA**

Ao Senhor Diretor-Presidente da Neoenergia Brasília, **Frederico Jacob Candian**, que adote as seguintes providências:

1. **Aprimore o acesso aos serviços e informações** prestados pela concessionária por meio da **instalação de novos postos de atendimento presencial nas diferentes Regiões Administrativas do Distrito Federal**, não se valendo apenas, para tal finalidade, do atendimento telefônico ou pelo prestado pelos atuais canais digitais ofertados aos consumidores na rede mundial de computadores (internet);
2. Apresente, **em até 45 (quarenta e cinco) dias**, um plano de instalação de postos/unidades de atendimento presencial no Distrito Federal.

3/4



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
FORÇA-TAREFA PARA ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO  
DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO DISTRITO FEDERAL**

Fica estabelecido o **prazo de 15 (quinze) dias úteis** para o encaminhamento à Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão – PDDC/MPDFT das providências concretas tomadas para o cumprimento da presente Recomendação.

Brasília/DF, 1º de dezembro de 2021.

**JOSÉ EDUARDO SABO PAES**  
Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão – MPDFT

**ANTÔNIO EZEQUIEL DE ARAÚJO NETO**  
Procurador de Justiça da 1ª Procuradoria de Justiça Criminal Especializada (PCRIMESP) - MPDFT

Assinado por:

ANTONIO EZEQUIEL DE ARAUJO NETO - 1ª PCRIMESP em 01/12/2021.

JOSE EDUARDO SABO PAES - PDDC/PGJ em 01/12/2021.

.