



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

Eixo Monumental, Praça Municipal, Lote 02, Edifício-Sede do MPDFT, 1º Andar, Sala 153 Brasília, DF, - CEP 70.094-900,
Telefones. 3343 9656 // 3343 9497 - <http://www.mpdft.gov.br>

RECOMENDAÇÃO Nº 01/2016

Procedimento Administrativo nº 08190.053726/16-71

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, por sua Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos artigos 127 e 129, incisos II, III, VI e IX, da Constituição Federal c/c os artigos 5º, inciso I, h; III, b; 6º, inciso X e inciso XX; e 151 da Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993;

CONSIDERANDO que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (artigo 37 da Constituição Federal de 1988);

CONSIDERANDO que o princípio da eficiência impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social;

CONSIDERANDO que a gestão com eficiência sempre foi um dever do administrador;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público adotar as medidas necessárias para assegurar o respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos e garantias fundamentais protegidos constitucionalmente, nos termos do artigo 129, inciso II, da Constituição Federal e do artigo 2º da Lei Complementar n. 75/1993;

CONSIDERANDO ser função institucional do Ministério Público a proteção dos direitos constitucionais do cidadão, cabendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que cabe à Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão – PDDC exercer a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis sempre que se cuide de garantir-lhes o respeito pelos órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, do Distrito Federal e Territórios, nos termos da Resolução n. 95 de 2010 do Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

CONSIDERANDO que compete privativamente ao Governador do Distrito Federal expedir decretos e regulamentos de leis, conforme dispõe o inciso VII do artigo 100 na Lei Orgânica do Distrito Federal;

CONSIDERANDO que os artigos 1º e 2º da Lei distrital nº 2.529, de 21 de janeiro de 2000, dispõem sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições,



hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias do serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuem no território a atenderem aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável de espera de, no máximo, trinta minutos;

CONSIDERANDO que o agente público sempre deve agir com a finalidade de atingir o bem comum, os interesses públicos segundo aquilo que a lei lhe impõe, só podendo agir *secundum legem*, onde a lei definirá até onde o administrador público poderá atuar de forma lícita, sem cometer ilegalidades;

CONSIDERANDO que o *Na Hora* – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão “visa reunir, em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos” (art. 1º, do Decreto distrital n. 22.125, de 11 de maio de 2001);

CONSIDERANDO que o “*Na Hora* – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão tem como finalidade prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão” (art. 2º do Decreto n. 22.125, de 11 de maio de 2001);

CONSIDERANDO que as unidades “*Na Hora*” estão vinculadas a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, que tem atuação e competência na área de atendimento ao cidadão e da qual é integrante a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora (art. 27, inciso IV, §1º, inciso III e §3º, inciso VI, do Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015);

CONSIDERANDO que a Companhia Energética de Brasília – CEB Distribuição S.A. aderiu ao programa Na Hora – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão na forma do art. 4º, da Decreto distrital n. 22.125/2011;

CONSIDERANDO que a Companhia Energética de Brasília – CEB Distribuição S.A., na qualidade de concessionária de serviço de utilidade pública no Distrito Federal, deve atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável de espera, de no máximo trinta minutos, conforme art. 2º da Lei distrital nº 2.529, de 21 de janeiro de 2000;

CONSIDERANDO que a Companhia Energética de Brasília – CEB Distribuição S.A, segundo informações prestadas às fls. 28, considera nos atendimentos aos usuários/cidadãos apenas a Resolução n. 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica e desconsidera a normatização distrital, que estabelece o prazo máximo de espera de 45 (quarenta e cinco) minutos para atendimento, em desrespeito aos limites da Lei distrital nº 2.529/2000; e,

CONSIDERANDO que cidadão registrou manifestação na Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, na qual relata que esteve no posto *Na Hora* de Ceilândia e não recebeu a senha de atendimento na Companhia Elétrica de Brasília – CEB Distribuição S.A de modo imediato, tendo ficado “17 min esperando (sem senha), e 24 min (com senha).”

RESOLVE:

I – RECOMENDAR

ao Secretário de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, a que se vincula o *Na Hora* – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão, que observe o tempo



razoável de espera para atendimento de trinta minutos estabelecido pelos artigos 1º e 2º da Lei nº 2.529/2000, sob pena de aplicação das penalidades previstas; e,

ao Presidente da CEB Distribuição, que observe o tempo razoável de espera para atendimento de trinta minutos estabelecido pelos artigos 1º e 2º da Lei nº 2.529/2000, sob pena de aplicação das penalidades previstas.

II – REQUISITAR

ao Secretário de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal e ao Presidente da CEB – Distribuição S.A. que informem, no prazo de **10 (dez) dias úteis** sobre o cumprimento da presente recomendação.

Publique-se.

Brasília, 8 de julho de 2016.


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