



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO MARANHÃO  
GABINETE DO 13º OFÍCIO**

**PORTARIA Nº 12/2019-HAM/PR/MA, de 29 de março de 2019**

O **Ministério Público Federal**, pelo procurador da República signatário, no exercício das atribuições constitucionais conferidas pelo art. 129 da Constituição Federal e da Lei Complementar nº. 75/93:

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, *caput*, da CF);

**CONSIDERANDO** que são funções institucionais do Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia (art. 129, *caput*, II, da CF); bem como promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos (art. 129, *caput*, III, da CF);

**CONSIDERANDO** que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, *caput*, XXXII, da CF);

**CONSIDERANDO** que é princípio da ordem econômica a defesa do consumidor (art. 170, *caput*, V, da CF);

**CONSIDERANDO** que compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei (art. 21, XI, da CF);

**CONSIDERANDO** que compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei (art. 21, XI, da CF);

**CONSIDERANDO** que são princípios da Política Nacional das Relações de Consumo o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor pela presença do Estado no mercado de consumo e pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, *caput*, I e II, "c" e "d", do CDC);

**CONSIDERANDO** que são direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (art. 6º, *caput*, VI e X, do CDC);

**CONSIDERANDO** que, sem prejuízo do disposto no CDC, é direito do usuário de serviço público receber serviço adequado (art. 7º, I, da lei nº. 8.987/95);

**CONSIDERANDO** o Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel nº. 574/2011;

**CONSIDERANDO** que a Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel informou a este Ofício que os indicadores de qualidade previstos no RGQ não fornecem indicadores por município, mas somente por unidade da federação;

**CONSIDERANDO** o teor da Notícia de Fato nº. 1.19.000.002409/2018-71, instaurada a partir do encaminhamento pelo Ministério Público do Estado do Maranhão do procedimento preparatório nº. 09/2017-PJPM, instaurado com vistas a apurar a regularidade do serviço de comunicação multimídia (SCM) ofertado pela Telemar Norte Leste S.A. (OI), no município de Pindaré-Mirim/MA.

**RESOLVE:**

Art. 1º Converter a presente Notícia de Fato em Inquérito Civil com vistas a apurar supostas deficiências na prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM) ofertado pela Telemar Norte Leste S.A. (OI), no Estado do Maranhão.

§ 1º Registre-se como investigada a **Telemar Norte Leste S.A. (OI)** e como interessada a **Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel**.

§ 2º Registre-se como assunto "**900093 - Telecomunicações**" e como grupo temático "**3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF**".

Art. 2º Para instruir o presente feito determino:

- **Oficie-se** à Anatel requisitando cópia do instrumento contratual da Telemar Norte Leste S.A., quanto à prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM).

Art. 3º **Publique-se** esta portaria no portal do Ministério Público Federal na internet.

Art. 4º **Comunique-se** à egrégia **3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal** deste ato, para conhecimento e publicação, nos termos dos art. 4º, VI, e 7º, § 2º, I e II, da Resolução CNMP nº 23/2007.

Art. 5º **Designo** a servidora Mariana Pavan Pereira, Assessora Nível II, para atuar neste Inquérito Civil como secretária, enquanto lotada neste 13º Ofício.

Art. 6º **Providencie-se** os registros de estilo junto ao sistema de cadastramento informático, notadamente para que se atualize a autuação quanto ao resumo dos fatos, partes, assunto/tema, município e prazos de tramitação.

Art. 7º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*(assinado digitalmente)*  
HILTON ARAÚJO DE MELO  
Procurador da República