



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA - MARANHÃO
Gabinete do 13º Ofício

PORTARIA Nº 3/2020-HAM/PR/MA, de 13 de janeiro de 2020

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 (CF, art. 127, *caput*);

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 (CF, art. 129, *caput*, II), 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 (CF, art. 129, *caput*, III);

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

CONSIDERANDO que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observado, dentre outros, o princípio da defesa do consumidor (CF, art. 170, *caput*, V);

CONSIDERANDO que compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais (CF, art. 21, XI);

CONSIDERANDO que a Lei nº. 9.472, de 16 de julho de 1997, dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº. 08, de

1995.

CONSIDERANDO que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional (Lei nº. 9.472/1997, art. 3º, *caput*, I);

CONSIDERANDO que a Resolução Anatel nº. 575, de 28 de outubro de 2011, aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal - RGQ-SMP, que estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP;

CONSIDERANDO o teor da Notícia de Fato nº. 1.19.000.001981/2019-01, instaurada de ofício a partir das informações colhidas no Inquérito Civil nº. 1.19.000.002520/2018-67, instaurado com vistas a supostas deficiências na prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), no Estado do Maranhão, pela operadora Claro.

CONSIDERANDO que foram constatadas, nos anos de 2018 e 2019, violações pela operadora Oi S.A. - Em Recuperação Judicial - aos deveres de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em especial dos indicadores SMP 5, SMP 6, SMP 7, SMP 12 e SMP 14, e a acompanhar o adimplemento das metas de abrangência em relação aos municípios de Araguanã, Boa Vista do Gurupi, Itaipava do Maranhão, Milagres do Maranhão, Paulino Neves e Presidente Medici, cujo termo final é 31 de dezembro de 2019.

RESOLVE:

Art. 1º Converter a presente Notícia de Fato em Inquérito Civil com vistas a apurar supostas deficiências na prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), no Estado do Maranhão, pela operadora Oi S/A - Em Recuperação Judicial, bem como apurar suposta ineficiência na fiscalização e no monitoramento realizados pela Anatel relativos à referida prestação.

§ 1º Registre-se como **investigadas a Oi S/A - Em Recuperação Judicial** e a **Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)** e como **interessada a União**.

§ 2º Registre-se como assunto **“10080 - Telefonia”** e como grupo temático **“3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF”**.

Art. 2º Para instruir o presente feito determino:

1. requirir-se à Anatel:

a) informações sobre a eventual instauração de procedimento de apuração de conduta para investigar a conduta da Oi S/A - Em Recuperação Judicial quanto à qualidade do SMP, relativo ao ano de 2019, no Estado do Maranhão;

b) envio de cópia do Termo de Autorização da Oi S/A - Em Recuperação Judicial, quanto à prestação do serviço móvel pessoal (SMP), e de todo e qualquer ato ou contrato no qual estejam consignadas as obrigações da autorizatária, em especial no âmbito da qualidade e abrangência do serviço prestado ao assinante, indicando-se, ademais, as normas legais e regulamentares regentes da matéria;

c) informações sobre a realização de fiscalizações com vistas a apurar o efetivo adimplemento de compromissos de abrangência da Oi no Maranhão, principalmente os relativos aos municípios de Araguanã, Boa Vista do Gurupi, Milagres do Maranhão, Presidente Médici, Itaipava do Grajaú e Paulino Neves, cujos termos finais ocorreram em 31 de dezembro de 2019;

d) manifestação quanto ao processo de revisão do regulamento de qualidade do SMP, especialmente sobre a fase em que se encontra, motivos fáticos e técnicos que ensejaram a sua instauração, quais indicadores e respectivas metas serão alterados ou mantidos, bem como sobre as posturas que serão adotadas pela agência em face dos não atingimentos pretéritos por parte das operadoras das metas dos indicadores de qualidade do SMP;

e) informações quanto à suspensão de exigibilidade de metas de indicadores de qualidade do SMP, especificando quais delas se encontram suspensas;

f) o envio de chave de acesso ao sistema SEI que permita a vista dos autos do processo no bojo do qual o regulamento de qualidade dos serviços de telecomunicações (RQUAL) está sendo formulado;

g) o envio de chave de acesso ao sistema SEI que permita a vista dos autos do processo da Consulta Pública nº. 29/2017 (processo nº. 53500.006207/2015-16);

2. determino que a assessoria deste gabinete envie esforços para obter dados atualizados quanto à qualidade da prestação do SMP pela Oi, no Estado do Maranhão, relativos ao ano de 2019;

3. requirite-se à Oi a comprovação do efetivo adimplemento de compromissos de abrangência da operadora relativos aos municípios de Araguanã, Boa Vista do Gurupi, Milagres do Maranhão, Presidente Médici, Itaipava do Grajaú e Paulino Neves, cujos termos finais ocorreram em 31 de dezembro de 2019;

4. em seguida, agende-se reunião com a Oi S/A - Em Recuperação Judicial.

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.

HILTON ARAÚJO DE MELO
Procurador da República