



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

---

**PORTARIA Nº 4/2020-HAM/PR/MA, de 14 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. 1.19.000.001944/2019-95, 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 Vivo, aos deveres de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em especial dos indicadores SMP 5, SMP 12 e SMP 14, e de metas de atendimento em abrangência por município, principalmente em Araiões, Coelho Neto, Cururupu, Matões, Tutóia e Vitorino Freire, no âmbito do SMP.

#### RESOLVE:

Art. 1º Converter a presente Notícia de Fato em Inquérito Civil com vistas a apurar supostas deficiências na prestação do Serviço Móvel Pessoal, no Estado do Maranhão, pela operadora Vivo, bem como apurar suposta ineficiência na fiscalização e no monitoramento realizados pela Anatel relativos à referida prestação.

§ 1º Registre-se como **investigadas** a **Telefônica Brasil S/A** 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. requirite-se à Anatel:

- a) informações sobre a eventual instauração de procedimento de apuração de conduta para investigar a conduta da Vivo quanto à qualidade do SMP, relativo ao ano de 2019, no Estado do Maranhão;
- b) envio de cópia do Termo de Autorização da Vivo, 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 Vivo no Maranhão, principalmente os relativos aos municípios de Araioses, Coelho Neto, Cururupu, Matões, Tutóia e Vitorino Freire, cujos termos finais ocorreram em 31 de dezembro de 2019;

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

3. requirite-se à Vivo a comprovação do efetivo adimplemento de compromissos de abrangência da operadora relativos aos municípios de Arame, Coelho Neto, Cururupu, Matões, Tutóia e Vitorino Freire, cujos termos finais ocorreram em 31 de dezembro de 2019;

4. em seguida, agende-se reunião com a Vivo.

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**