

Domingo, 12 de Abril de 2026

MPMT aciona empresa de telefonia para oferecer melhor qualidade do serviço

JUSTIÇA EM AÇÃO

Fonte: Ana Luíza Anache (MPMT)

A 1ª Promotoria de Justiça Cível de Juara (a 709km de Cuiabá) ajuizou Ação Civil Pública contra a empresa de telefonia Oi S/A, visando melhorar a qualidade do serviço prestado aos consumidores do Distrito de Paranorte. O Ministério Público requereu, em caráter liminar, que a operadora adote providências técnicas necessárias para resolver o problema da precariedade do serviço, por meio do reparo ou substituição dos equipamentos, bem como invista em tecnologia, no prazo de 30 dias, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 10 mil.

No julgamento do mérito, pediu a procedência da ação e a condenação da requerida em ressarcir os danos patrimoniais e imateriais causados aos consumidores e à coletividade, assim como em solucionar os problemas de queda de sinal, interferências e ruídos. Conforme a inicial, os moradores da localidade ficam frequentemente incomunicáveis e impossibilitados de realizar e receber ligações telefônicas, em razão da ausência de manutenção efetiva e da falta de compromisso com a qualidade do serviço ofertado. Os reclamantes alegam, inclusive, prejuízos financeiros, uma vez que dependem do telefone para realizar negócios.

Embora a empresa Oi sustentasse que as reclamações não procediam, a equipe da Promotoria de Justiça de Juara tentou ligar diversas vezes para os terminais indicados pelos moradores de Paranorte, mas as ligações não foram completadas, confirmando, assim, o teor das reclamações. “Os consumidores lesados, à medida em que o tempo passa, continuam a não poder se comunicar adequadamente através da rede de telefonia da Oi S/A, dificultando-se com isso, suas atividades diárias, sejam elas de trabalho, de estudos, de lazer, familiares e sociais de uma maneira geral, e, ainda, possíveis ligações de urgência”, considerou o promotor de Justiça Herbert Dias Ferreira.

Ele argumentou ainda que o fato dos serviços de telefonia fixa não serem constantes, regulares e de qualidade, reflete em situações que poderiam ter causado a perda de vidas, já que o órgão de saúde pública e também de segurança ficam incomunicáveis em diversas ocasiões. “Evidentemente, os graves defeitos na prestação do serviço público telefonia fixa também prejudicam em larga escala o funcionamento de órgãos públicos de grande relevância social, conforme repostas recebidas do Cartório de Paz e Notas, da Polícia Militar e da Unidade de Saúde da Família, todas dando conta da má qualidade do serviço de telefonia fixa prestado pela concessionária”, destacou.

Operadora Vivo - No início de julho, a 1ª Promotoria de Justiça Cível de Juara instaurou inquérito civil para “apurar a qualidade e o efetivo fornecimento dos serviços de telefonia móvel e internet móvel contratados pelos municípios de Juara junto a empresa Vivo S/A, com responsabilização por danos morais coletivos e ressarcimento aos consumidores lesados. O Ministério Público está orientando que, aqueles que se sentirem prejudicados com a má prestação do serviço, compareçam à Promotoria até o dia 29 de julho de 2022, ara

colheita de declarações.