



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão

**Ref. Inquérito Civil Público nº 1.34.001.006221/2007-22**

*Resumo: PESSOA COM DEFICIÊNCIA. AUDITIVA. Notícia de que a Central de Atendimento ao Surdo da TIM encontra-se inoperante.*

PR/SP-ASSPRDC-000004/2010.

**RECOMENDAÇÃO N.º 01/2010**

**CONSIDERANDO** que dispõe o art. 129, inciso II, da Constituição Federal ser função institucional 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*”;

**CONSIDERANDO** que dispõe o art. 5.º, incisos III e IV, da Lei Complementar n.º 75/93, ser função institucional do Ministério Público da União: “*III - a defesa dos seguintes bens e interesses: (...) e) os direitos e interesses coletivos, especialmente das comunidades indígenas, da família, da criança, do adolescente e do idoso; IV - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos da União, dos serviços de relevância pública e dos meios de comunicação social aos princípios, garantias, condições, direitos, deveres e vedações previstos na Constituição Federal e na lei, relativos à comunicação social*”;

**CONSIDERANDO** que dispõe o art. 6.º, inciso XX, da Lei Complementar n.º 75/93, competir ao Ministério Público da União: “*expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito, aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis*”;

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal, em seu art. 1.º, incisos II e III, estabelece a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos da República Federativa do Brasil, além de prever, em seu art. 3.º, inciso IV, como objetivo fundamental do Brasil, a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação;

**CONSIDERANDO** que o Texto Maior, em seu art. 5.º, caput, consagra o Princípio da Igualdade sustentáculo de um Estado Democrático de Direito, vedando discriminações de qualquer natureza;

**CONSIDERANDO** que um cliente com deficiência auditiva, via mensagem eletrônica, reclamou quanto ao atendimento de acesso à comunicação da Central de Atendimento ao Surdo da TIM;

**CONSIDERANDO** que tramita na Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão do Estado de São Paulo os autos do Inquérito Civil Público n.º 1.34.001.006221/2007-22, com o objetivo de verificar as condições de acessibilidade aos deficientes auditivos no serviço de atendimento ao consumidor pela operadora TIM S.A.;

**CONSIDERANDO** que é expressamente prevista na Lei n.º 7.853/89 a garantia, às pessoas com deficiência, de igualdade de tratamento e oportunidade, justiça social, respeito à dignidade e bem estar, inserindo-se no conceito a liberdade de atendimento e de acesso à comunicação;

**CONSIDERANDO** que, apesar da empresa TIM ter informado um número de telefone no qual seriam prestados serviços adequados aos portadores de deficiência auditiva e da fala, as dificuldades de acessibilidade permaneceram;

**CONSIDERANDO** que a Assessoria da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão, ao ligar para o número indicado (11-2113.6903), confirmou a ineficácia do “Serviço de Atendimento a Deficientes Auditivos” oferecido pela TIM;

**CONSIDERANDO** que o Decreto n.º 5.296/2004, em seu art. 49, incisos I e II, determina que as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações deverão garantir o pleno acesso às pessoas portadoras de deficiência auditiva, por meio das seguintes ações: “ (...) II - no Serviço Móvel Celular ou Serviço Móvel Pessoal: a) garantir a interoperabilidade nos serviços de telefonia móvel, para possibilitar o envio de mensagens de texto entre celulares de diferentes empresas; e b) garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva, que funcionem em tempo integral e atendam a todo o território nacional, inclusive com integração com o mesmo serviço oferecido pelas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado”;

**CONSIDERANDO** que compete à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – a regulamentação pertinente à aplicação do referido Decreto;

**O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL RESOLVE  
RECOMENDAR:**

a) ao Presidente da ANATEL, Sr. Ronaldo Sardenberg, que proceda à fiscalização e exija das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP e Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, disponibilização de plenos serviços de atendimento às pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala através dos Centros de Atendimento a Deficientes Auditivos (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e regulamente efetivamente os dispositivos do Decreto n.º 3.298/99, cujo prazo previsto incidiu seis meses após sua aplicação; e

b) ao Diretor Presidente da TIM Celular S.A., Sr. Luca Luciani, que adote *incontinenti* todas as medidas necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor com os devidos Centros de Atendimento aos Deficientes Auditivos, que faça ampla divulgação por todos os meios que dispõe e que adote medidas necessárias à implementação do serviço das Centrais de Intermediação de Comunicação Telefônica, uma vez que o prazo legal para tal implementação já decorreu.

Fica fixado, nos termos do art. 6.º da Lei Complementar n.º 75/93, o prazo de 30 (trinta) dias para que a ANATEL e a TIM CELULAR S.A., por meio de seus responsáveis legais, informem sobre a postura perfilhada em face da presente recomendação, esclarecendo quais as providências adotadas para alcançar o recomendado.

**FICA DETERMINADO AINDA:**

Seja dada publicidade à presente Recomendação, no portal eletrônico do Ministério Público Federal, conforme estabelece o art. 23 da Resolução n.º 87/2006, do CSMPF.

Marília, 13 de janeiro de 2010.

**JEFFERSON APARECIDO DIAS**  
Procurador Regional dos Direitos do Cidadão