



SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE REGISTRO E REDAÇÃO PARLAMENTAR

REUNIÃO

15/07/2015 - 27ª - Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação e Informática

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Quero dar um bom dia a todos.

Havendo número regimental, declaro aberta a 27ª Reunião da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática da 1ª Sessão Legislativa Ordinária da 55ª Legislatura, que se realiza neste dia 15 de julho de 2015.

Submeto à apreciação do Plenário a dispensa da leitura e aprovação da ata de reunião anterior.

As Sr^{as} e Srs. Senadores que concordam permaneçam como se encontram. (*Pausa.*)

A ata está aprovada e será publicada no *Diário do Senado Federal*, juntamente com a íntegra das notas taquigráficas.

Sr^{as} e Srs. Senadores, iniciando os trabalhos da reunião, informo que realizaremos hoje uma audiência pública em atendimento aos Requerimentos nºs 35 e 51, de 2015, da CCT, de autoria do Senador Hélio José, e aprovados pelo Plenário da Comissão.

Destina-se esta audiência pública a debater a má qualidade do serviço de telefonia móvel no Brasil e discutir as providências que devem ser tomadas para sanar os problemas reclamados pela população.

Para tal, temos a honra de convidar, para compor a mesa de expositores, os seguintes convidados: a Sr^a Maria Inês Dolci, Coordenadora do Departamento de Relações Institucionais da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste).

Maria Inês está aí?

(*Intervenção fora do microfone.*)

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - O Sr. Paulo Márcio Sampaio, Diretor-Geral do Procon-DF. Também não está por aqui?

O Sr. Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle de Obrigações da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Como você está, Paulo?

Está bem, Roberto? Como é que vai?

Roberto, sente-se aqui.

O Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (SINDITELEBRASIL).

Está bem? Prazer, Eduardo.

O Sr. Artur Coimbra de Oliveira, Diretor do Departamento de Banda Larga da Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações (STE/MiniCom).

Está aí o Sr. Artur?

Bom dia, Artur? Como é que vai? Você está bem?

O Sr. Marcelo Cama Proença Fernandes, Consultor Jurídico e de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviços e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura - Cabo - MMDS - DTH e Telecomunicações (SINSTAL).

Marcelo, prazer. Seja bem-vindo.

Comunico que esta reunião será realizada em caráter interativo, com a possibilidade de participação popular; assim, as pessoas que têm interesse em participar com comentários e perguntas podem fazê-lo por meio do Portal e-Cidadania, no endereço www.senado.leg.br/ecidadania, e do Alô Senado, através do número 0800-61-2211.

Passaremos, então, daqui a pouquinho, à exposição dos convidados.

Nobres colegas aqui presentes nesta mesa, esse é um assunto muito recorrente em nosso País, porque a reclamação está muito grande por falta de sinais em vários pontos das cidades, dos Estados. Ontem mesmo, eu ouvi aqui o nosso Senador, ex-governador do Amazonas por oito anos, Omar Aziz, deixando claro que em várias áreas do Estado do Amazonas não é possível obter o sinal. Aqui também, no próprio Distrito Federal, se você sair a 10, 15 quilômetros do DF, você já não consegue mais sinal de telefonia.

Então, de acordo com o levantamento da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no mês de maio passado, as quatro operadoras de telefonia móvel que exploram serviços de telefonia no Distrito Federal não conseguiram atingir as metas de qualidade de completamento de chamadas, estabelecidas no regulamento geral da qualidade do órgão. A falha, aliás, vem se repetindo desde o início deste ano, isso na capital do País. Os problemas se repetem quando analisamos os levantamentos relacionados à entrega de mensagens de texto e à taxa de atendimento pessoal ao usuário.

A preocupação é maior, pois vemos que, em alguns casos, os números são bem menores do que a meta estabelecida. Para se ter ideia, no quesito completamento de chamada, no mês de maio, uma operadora teve índice de 49,42%, sendo que o índice mínimo estabelecido no regulamento é de 67%.

Como são números que comprometem a qualidade do serviço e impactam diretamente no setor produtivo, precisamos saber o que as operadoras e a Anatel estão fazendo para sanar este problema. Afinal, estamos falando de um serviço extremamente importante, cuja qualidade impacta não só no desenvolvimento de diversos setores da economia, mas na segurança de nossas famílias.

Eu gostaria de que, durante a exposição, o nosso representante da Anatel respondesse às seguintes perguntas: quantos Procedimentos de Apuração por Descumprimento de Obrigações (PADOs) a Anatel abriu contra as operadoras de telefonia móvel? Quantos resultaram em multa? Como é o processo de fiscalização do serviço móvel pessoal?

Para os representantes do sindicato das operadoras, se possível: quais investimentos as operadoras estão fazendo para resolver esta questão específica do completamento da chamada? Qual a maior dificuldade das operadoras no processo de completamento de chamada, a dificuldade com a interconexão e com o sinal?

Para o nosso querido Paulo, do Procon, que serve para todos os Procon do Brasil, no levantamento da Anatel, os índices de reclamação do serviço de telefonia móvel têm sido considerados aceitáveis, apesar de alguns serviços estarem abaixo da meta. Qual o índice de reclamação geral do serviço móvel pessoal no Procon?

Pessoal, este tema é de constante reclamação para todos nós que trabalhamos com meios políticos. Então, é de grande relevância esta audiência pública. Como chamamos um grupo muito grande de palestrantes, devido à importância do tema, vamos rapidamente passar às exposições. O tempo deve ser de cinco, no máximo oito minutos, para darmos prazo para todos exporem e passarmos para os Srs. Senadores e as Sras. Senadoras perguntarem.

Vamos passar a palavra à Srª Maria Inês Dolci, Coordenadora do Departamento de Relações Institucionais da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - Proteste.

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Muito bom dia. Em nome da Proteste, agradeço o convite. É uma satisfação estar aqui, principalmente para falar de um tema que a Proteste acompanha desde a sua fundação. Cumprimento o Senador Hélio José, Vice-Presidente da CCT, pelo qual cumprimento todos os Senadores, os presentes e os colegas de Mesa.

A Proteste é uma associação de defesa do consumidor com mais de 200 mil associados no Brasil todo e 14 anos de história. Temos revista de testes comparativos, um grande trabalho feito em relação a mudanças que o mercado vem promovendo a partir dos nossos testes, dos nossos estudos, das orientações, das intermediações que fazemos. Há intercâmbio de conhecimento com entidades internacionais, são organizações que hoje contam com mais de 1,2 milhão de associados pessoas físicas em vários países. Também temos intercâmbio com a Consumers International, que congrega 120 países, com mais 250 associações.

Neste ano, haverá um congresso mundial em Brasília da Consumers International e também do ICRT (International Consumer Research and Testing), que foi criado justamente para promover os testes comparativos no mundo. Fazemos

orientações, temos mais de 70 mil atendimentos só em 2014, várias ações civis públicas, ações coletivas, mais de 75 mil inserções na mídia só em 2014. Nossa prioridade, quando fazemos os testes, é segurança, defesa do consumidor, saúde e meio ambiente.

Com antecedência, evidentemente, de dois anos, programamos todos os testes e estudos na nossa entidade. Recentemente, também fizemos a cartilha da telefonia, para ajudar o consumidor a entender um pouco mais o setor.

Tivemos várias vitórias e vocês receberão estes eslaides que estamos autorizando. Portanto, no entendimento da Proteste, a privatização no Brasil foi bem-sucedida no aspecto do acesso. E os números comprovam isso. Em junho de 2014, por exemplo, pudemos ver que temos 1,138 milhão de reclamações registradas na Agência e, portanto, os acessos que hoje temos são de 283,4 milhões de telefones móveis no País e 45 de telefones fixos.

Aumentou a oferta, mas os consumidores estão insatisfeitos com a qualidade do serviço que vem sendo prestado desde as privatizações.

Hoje temos, pelos dados da própria Anatel, que o Sr. Roberto Martins depois poderá comprovar, que 42% dizem respeito só a cobranças indevidas, não reconhecidas pelo consumidor. Isso foi na telefonia celular.

Na telefonia fixa, em 2014, a Anatel tem um percentual de 42% em relação à qualidade do fixo.

Não poderia deixar de trazer aqui que, em 2012, pudemos parabenizar a Anatel pela suspensão dos planos de celulares móveis, justamente pela má qualidade, pela falta de informação, pelos problemas que os consumidores tiveram. Porém, 15 dias depois, a Anatel autorizou que novos planos fossem vendidos perto da época do Dia dos Pais.

Também tivemos e acompanhamos quando ela liberou a venda de chips da Claro, da TIM, da Oi, quando também tivemos problemas diversos. Portanto, a telefonia fixa no Brasil poderia mudar no entendimento da nossa entidade, que vem acompanhando o setor desde as privatizações.

Há metas de telefonia fixa cumpridas em dezembro de 2005, mas têm uma estrutura que é a mesma desde 1998, portanto não percebemos investimentos em infraestrutura nacional.

A Proteste entende que assinatura básica serve para remunerar serviços, porém não do valor que hoje nós consumidores pagamos. Poderia ser um valor simbólico de uns R\$10 e não R\$42, R\$49, como hoje acontece. E também que pudéssemos ter uma franquia livre, ou seja, quando ultrapassar o limite da franquia para chamadas locais, o consumidor não precisaria pagar e hoje ele paga.

Também somos contra a redução de 40% da planta atual dos telefones públicos, dos orelhões; então, propomos o uso dessa infraestrutura para *hotspots* de acesso à Internet, que hoje é necessário no País, ainda mais com o marco civil da Internet recém aprovado pelo Governo.

Temos perdas, o consumidor tem muitas perdas. A lei do SAC, que é do serviço de acesso condicionado, aprovado em 2009, em 2011, em tese, acabou alterando um artigo da Lei Geral de Comunicações, viabilizando que as concessionárias prestem todos os tipos de serviço, e essa mesma lei determinou, portanto, que a Anatel adotasse mecanismos regulatórios para propiciar o compartilhamento dos ganhos das teles com os consumidores. Mas a receita auferida com a exploração do STFC vem subsidiando injustamente a implantação de redes privadas, o que é expressamente proibido pela Lei Geral de Telecomunicações.

Além disso, também nosso acompanhamento aponta omissões. A omissão das autoridades tem provocado uma baixa participação da telefonia fixa nas telecomunicações. Hoje percebemos que a qualidade deixou de existir, não se tem um acompanhamento efetivo. Portanto, cada vez mais os consumidores acabam migrando para outros meios de comunicação, como o móvel, o pré-pago, o pós-pago, para economizar.

Esta decisão da Anatel de não aplicar o modelo de custos para as tarifas de varejo, mas só no atacado, em 2019, é lesiva ao setor, fere direitos da concorrência e também dos consumidores.

Cinquenta por cento dos acessos fixos da banda larga utilizam a infraestrutura da STFC e quanto ao *backhaul*, nossa entidade mantém uma ação civil pública, com decisão transitada em julgado, e o saldo da troca de metas do *backhaul* de 2008 é de R\$1,4 bilhão.

O que deveria mudar na móvel? Na móvel, já enviamos ofício à Anatel, estamos postulando que não haja cobrança de *roaming*. Na Comunidade Europeia esta cobrança já está acontecendo. No Brasil, temos projetos de lei que já estão sendo aprovados, um deles recém aprovado, há 15 dias, que deveria ter uma continuidade. Deve-se considerar que essas chamadas e os dados trafegam na mesma rede, sem pagamento de adicionais pelo uso de infraestrutura de outra empresa. Então, não haveria necessidade dessas cobranças.

Em relação ao 3G, a Proteste foi para estrada, percorreu mais de cinco mil quilômetros, em 12 Estados. Percebemos problemas, entramos com ações judiciais contra todas as empresas para que o consumidor tivesse acesso. E não só têm o acesso adequado, como também o 4G já vem sendo autorizado.

Temos feito vários trabalhos nesse sentido, criamos ferramentas para que o consumidor pudesse entender um pouco mais o que vem acontecendo. Não quero me tornar muito longa, mas quero apresentar apenas mais uns três eslaides. Temos que pensar resumidamente o que podemos melhorar em termos de telefonia no Brasil, do ponto de vista do consumidor. Fazer um acordo entre Judiciário, Legislativo, Executivo, para a criação de uma via rápida das multas, porque, segundo o Procon-SP, foram aplicados 440 milhões em multas às teles, porém só 0,66% dessas multas foram efetivamente levadas adiante, tiveram efetividade.

Também criar um indicador público, semelhante, por exemplo, ao IDSS, de saúde suplementar, cruzando dados sobre a qualidade dos serviços prestados, com as reclamações com os investimentos no setor.

Retomar as suspensões das vendas de *chips*, enquanto os índices de reclamações estiverem tão elevados como hoje podemos perceber.

Criar um Selo Anatel, em parcerias com entidades públicas e privadas, até para testar a qualidade do serviço, divulgar mais os direitos dos consumidores, a partir da nova legislação das teles, que é muito boa e foi implantado agora o regulamento do consumidor. Também, por exemplo, o que se tem que fazer é o monitoramento constante para que se possa melhorar esse cenário.

A cobrança do *roaming* é uma proposta que trazemos também para acabar.

Implantar um novo modelo de custo, a fim de que o consumidor pague preços módicos pelos serviços que são contratados.

Melhorar a competição e a infraestrutura do 3G, do 4G, para que o consumidor possa ter acesso para que a baixa renda não seja penalizada pelos serviços que, às vezes, pagam e não tem acesso.

Trouxe aqui, já finalizando, Senador, uma reflexão do especialista Ethevaldo Siqueira, que gostaria de ler na íntegra.

Ele diz:

É claro que existem problemas nas telecomunicações, que as operadoras nos tratam mal, que há áreas mal servidas ou congestionadas. Sempre criticamos esses aspectos. Aliás, é bom dizer que os serviços não são melhores exatamente por falta de fiscalização rigorosa da Agência Nacional das Telecomunicações (Anatel), o que significa omissão dessa agência federal, não apenas nessa área, mas também de regulação, no planejamento e na defesa do usuário. Nesse aspecto, nenhum governo cumpriu essas obrigações fundamentais: [nenhum dos governos, o atual e os anteriores].

Em todo o mundo, privatizar é uma estratégia de governo e não uma questão ideológica. Na realidade, só há, dois tipos de privatização ou de desestatização: as privatizações feitas com rigor e honestidade e as mal feitas, eivadas de vícios ou com desonestidade. Retorno financeiro: mais de R\$600 bilhões.

E já me apresso a antecipar que o retorno econômico-financeiro da privatização da Telebras e de tudo que ocorreu em função dela ao longo de 15 anos e meio, foi o ingresso adicional de mais de R\$600 bilhões aos cofres públicos.

A rigor, foram R\$603,2 bilhões que ingressaram nos cofres públicos em decorrência da privatização da estatal de telecomunicações, de 1998 até o final de 2013. E sem incluir nesse valor os R\$440 bilhões de recursos privados investidos na infraestrutura do setor nesse período.

O jornalista lembra também que:

O Governo Federal mete a mão em recursos que deveriam, por lei, serem aplicados em telecomunicações - e confiscou, do ano 2000 até 2014, a impressionante quantia de R\$81 bilhões confiscados ilegalmente dos três fundos setoriais. Para quem não conhece o assunto, esses fundos são o FUST, o FISTEL e o FUNTTEL.

Não estamos nos referindo apenas ao confisco dos fundos setoriais praticado ao longo deste governos, mas também aos dois anos finais do segundo mandato de Fernando Henrique. Agora se esses R\$81 bilhões confiscados pelos três governos, do ano 2000 a 2014, tivessem sido investidos numa infraestrutura moderna de banda larga, esse montante, somado ao investimento privado no setor, teria dado ao Brasil uma rede de banda larga de primeiro mundo.

Concluindo, faço minhas as palavras de Ethevaldo Siqueira: temos má qualidade de serviços, porque as teles não são fiscalizadas como deveriam e pelo uso indevido dos fundos de telefonia. Sem mudar isso, o cenário, na opinião na Proteste, continuará exatamente o mesmo.

Obrigada pela atenção e desculpem-me por ter ultrapassado os minutos concedidos.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Quería agradecer à Sr^a Maria Inês Dolci, pela brilhante exposição, ao mesmo tempo que passo imediatamente a palavra ao nosso diretor do Procon-DF, Sr. Paulo Márcio Sampaio.

O SR. PAULO MÁRCIO SAMPAIO - Bom dia, Senador Hélio José, em nome de quem saúdo os demais Senadores presentes, o Dr. Roberto Pinto Martins, Superintendente da Anatel, o Dr. Artur Coimbra Oliveira, diretor da Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, o Sr. Eduardo Levy, representante da Febratel, a Sr^a Maria Inês Dolci, representante do Proteste e o Dr. Marcelo, presidente do Sindicato, representando o sindicato, além dos senhores e das senhoras, onde identifico a presença do meu amigo Paulo Vítor, sempre acompanhando as ações do Senador e do Procon do Distrito Federal.

Na verdade, o Procon do Distrito Federal é uma autarquia especial vinculada à Secretaria de Justiça do Distrito Federal. A nossa atuação no âmbito nacional tem um elo de ligação com a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e da Associação dos PROCONs Brasil, da qual faço parte como membro e representante.

Pretendo colocar alguns dados sobre a telefonia móvel, exatamente em relação a este primeiro semestre de 2015. O Instituto de Defesa do Consumidor, durante esse período, apurou, como disse muito bem a representante do Proteste, a Sr^a Maria Inês, alguns fatos que trazem preocupação.

Nesse primeiro momento, temos alguns índices que são apresentados em relação à telefonia celular onde se percebe que houve, do início do ano, de janeiro até junho, um grande índice de reclamações apresentadas somente no Procon do Distrito Federal. Tivemos um pico no mês de março, quando foram registradas 994 reclamações sobre a telefonia celular especificamente. De uma forma geral, esse número é acrescido quando nos referimos à telefonia de uma forma mais abrangente.

Ainda em relação ao ranking das reclamações por parte de fornecedores, as grandes operadoras em relação à telefonia móvel, que é o foco atual da discussão no Brasil, identificamos que, entre as cinco principais operadoras, a empresa Claro atingiu um índice de 2.837 reclamações somente no primeiro semestre deste ano no Distrito Federal.

Em relação a esses índices, podemos apresentar para vocês quais seriam os principais problemas apresentados em Brasília, no Distrito Federal, em relação à telefonia celular. Nesse aspecto, temos assuntos, como a cobrança indevida, que é o grande fator de reclamação. Recebemos, nos primeiros seis meses, em torno de 2,5 mil reclamações, que se estendem até a questão da venda, oferta e publicidade enganosa que é prestada, oferecida pelas operadoras para os consumidores do Distrito Federal.

Ainda em relação a isso, já falamos sobre a atuação do Procon, que, durante estes primeiros meses, realizou várias audiências de conciliação. Entre essas audiências, temos os índices de resolutividade das quatro principais operadoras. Observamos que a TIM Celular tem um índice de resolutividade de 89%, ou seja, em 89% das situações conseguimos fazer com que houvesse conciliação entre o interesse do consumidor e o serviço prestado por essa operadora. O índice menos elevado ou mais baixo, na verdade, é da operadora Claro, com 64%.

Todos esses índices superam a meta de 50%, exigida como um nível aceitável por parte do Procon Brasil, da Senacon do Ministério da Justiça. Portanto, as quatro operadoras já apresentam índices de resolutividade superando a média. Vimos, por parte dessas empresas, uma disposição em colaborar com a construção e com a realização de uma relação consumerista mais eficiente dentro do Distrito Federal. *(Pausa.)*

Parece que houve uma pequena falha no equipamento, Senador.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Enquanto o pessoal vai ajeitando para o Paulo retornar sua fala, quero comunicar que, daqui a pouco, terei que me retirar. O Senador Telmário Mota está vindo para assumir a Presidência, porque tenho um compromisso com o Ministro da Fazenda, Joaquim Levy, às 10 horas, tanto eu quanto o Senador Omar Aziz.

Todavia, quero dizer a vocês que esta questão será acompanhada de muito perto pela CCT, tanto por mim, quanto pelo Senador Cristovam e pelos demais membros da CCT, porque a reclamação é grande demais. O Proteste, o Procon, que está colocando que daqui a pouco será reativada a questão...

Paulo, se você quiser acompanhar pela sua...

Senador Cristovam, tudo bem?

Acredito que precisamos debater com muita tranquilidade esta questão, porque é uma questão de cidadania e precisamos, de fato, retornar a uma situação mais tranquila, para os sinais de telecomunicação no Brasil de telefonia móvel, pois a situação que está é complicada.

Senador Cristovam, tenho um compromisso com o Ministro Levy, que está nos aguardando às 10 horas no gabinete dele. Então, V. Ex^a poderia fazer a gentileza de assumir os trabalhos, enquanto vou lá e retorno rapidinho? Queria dizer ao senhor que a Sr^a Maria Inês Dolci já falou, que o Paulo Márcio, do Procon-DF está falando. Houve uma pequena pane nas transparências, que está sendo ajustada. E, em seguida, daremos continuidade.

Está bem, Senador?

Obrigado. *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Senador Hélio, diga ao Levy que corte menos dinheiro do setor de ciência e tecnologia.

O SR. HÉLIO JOSÉ (Bloco Maioria/PSD - DF. *Fora do microfone.*) - Com certeza, Senador. É necessário. *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Bom dia a cada uma e a cada um.

Substituo o Senador Hélio José, pedindo que V. S^a continue a sua exposição.

O SR. PAULO MÁRCIO SAMPAIO - É um prazer, Senador, estar aqui com sua presença, ex-governador do Distrito Federal, do qual temos bastantes recordações. Agradeço a honra de estar aqui compondo esta Mesa com o senhor. Muito obrigado. É um grande prazer para mim e para o Procon do Distrito Federal estar aqui presente.

Retomando, gostaria de mencionar os índices em relação aos fornecedores com maior número de reclamações. Vocês podem observar que, entre as reclamações apresentadas no Procon, os oito primeiros itens, considerando a NET Brasília, operadora de TV a cabo, todas elas se referem a telecomunicações, todas elas se referem à parte de comunicação.

Cabe a mim também deixar registrado que o Procon do Distrito Federal, em todas as oportunidades em que esteve presente com a Anatel, participou das reuniões contando com o apoio da Agência, sempre com a percepção de que a Agência tem desempenhado com muita competência seu papel, intermediando as relações de consumo das operadoras com os usuários, com os consumidores, respeitando e observando aquelas orientações que surgem do meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, da Senacon, dos Procon Brasil.

Obrigado à Anatel por todas as vezes em que estivemos juntos e pela compreensão que tem tido com os usuários em apoiar e fazer com que se cumpra sua missão, seu papel de regular o sistema de comunicação no Brasil. O Procon do Distrito Federal se alia à Agência nesse sentido. Identificamos, e Sr. Superintendente, estive com a Dr^a Elisa há poucos dias, e nós identificamos que realmente existe uma carência muito grande em relação à divulgação de informações. A nossa população não tem informações suficientes em relação ao uso da telefonia e ao uso das telecomunicações. Esse não é um fator novo, não existe nenhuma novidade nisso. Eu já estive na Anatel no período de 2001 a 2007 e lá já nos debatíamos com essa dificuldade, com essa deficiência. É óbvio que esse serviço de divulgação precisa ser capitaneado pela Agência, mas precisa ser apoiado e desenvolvido de forma muito mais intensa por parte das operadoras.

Deixo aqui um registro no sentido de que a Senacon e os Procons Brasil têm todo interesse de receber, na mesa de negociação, para conversarmos, para esclarecermos, para tratarmos de uma estratégia que leve ao consumidor o esclarecimento sobre os sistemas de telecomunicações, sobre o uso dos recursos de telecomunicações. É um fator muito importante, hoje em dia, a divulgação das informações.

Na última sexta-feira, participando de um programa na TV Câmara, com a participação ao vivo do consumidor, identificamos que muitas informações não chegam ao consumidor. No momento em que o consumidor é esclarecido sobre aquilo que está acontecendo em relação à telefonia móvel, à telefonia fixa, ele se convence de que existe uma regulamentação. Pode não estar muito satisfeito com as condições, porque não dá para esquecer que, no Brasil, temos a telefonia móvel mais cara do mundo, temos um serviço prestado de uma forma muito precária, muito morosa, muito difícil, complicado para o consumidor entender que ele pague tão caro por tão pouco. Isso necessita que aprimoremos nossos meios de comunicação, aprimoremos a regulamentação, enfim, que possamos prestar um serviço melhor para nossa Nação. O povo brasileiro precisa muito mais de informação e de educação do que ter a sua disposição simplesmente um recurso de alta tecnologia, que ele tem muita dificuldade para utilizar.

Coloco o Procon do Distrito Federal à disposição de vocês e, no momento oportuno, poderei esclarecer qualquer dúvida, Senador.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Nós é que agradecemos as suas colocações. Obrigado pelas palavras a meu respeito.

Passo a palavra agora ao Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Bom dia a todos; bom dia, Senador Cristovam, cuja campanha em prol da educação faço questão de registrar, em meu nome e em nome do setor de telecomunicações.

Vou procurar mostrar aqui algumas coisas que ouvi hoje, outras que tenho ouvido e que são similares, mas vou procurar que elas não têm a menor sustentação.

Antes de mostrar alguns slides, ouvi a representação do Proteste comentar, e eu acompanhei, a pesquisa que foi feita nas estradas, de que não havia sinal nas estradas. E não é para haver mesmo. Não é para haver, porque a política pública brasileira estabelece a não necessidade de atendimento de um metro de nenhuma estrada federal, estadual ou municipal.

Nós setor de telecomunicações, e aqui estamos falando da telefonia celular, tem seu serviço prestado através da execução dos leilões de espectro e, nos leilões de espectro, as empresas têm um conjunto de obrigações a serem cumpridas. Esse conjunto de obrigações, entre outras coisas, exigem uma certa abrangência geográfica. Se eu fizer aqui uma demonstração para os senhores, vou mostrar como o País vem, há muitos anos, desde que o telefone celular foi utilizado, começou a ser utilizado no Brasil, como é a política pública brasileira de telecomunicações.

Em relação à questão falada sobre o Procon, dois aspectos, a última tabelinha mostrou algumas empresas que apresentam os números, e apresenta ali os números absolutos. Se observarmos, o ano de 2014, que é o dado que tenho, o Distrito Federal tem 6,3 milhões de telefones celulares. Em 2014, 1.610 reclamaram, o que significa duas reclamações para cada 10 mil clientes, no ano inteiro, o que não me parece um número tão absurdo, apesar de que o nosso esforço é no sentido sempre de reduzir essa quantidade de reclamações.

Temos muitas reclamações relacionadas à cobertura, locais onde... Aqui, o Senador Hélio José falou sobre deslocamento nas estradas, o Senador Omar Aziz, do Estado do Amazonas, que é enorme, estava aqui presente, e tenho um eslaide para mostrar que o maior Município do Brasil é Altamira, que tem um distrito que fica a 900 quilômetros da sede, de Altamira - um distrito fica a 900 quilômetros! Não há nenhuma obrigação, em nenhuma política pública, de cobrir nenhum distrito do Brasil... Nenhum distrito do Brasil tem obrigação de ser coberto pela política pública brasileira de telefonia celular.

Temos investido muito: R\$31 bilhões em 2014. Os investimentos alcançaram 22% da receita líquida. Quando o Senador Hélio José saiu hoje, permita-me, Senador Cristovam, o senhor pediu que não nos cortem os investimentos na área de ciência e tecnologia. Temos mantido o investimento crescente na área de telecomunicações, alcançado 22% da receita líquida das empresas. São poucos os países que têm esse percentual.

Os celulares em banda larga já representam 63% do total de acessos. A grande maioria, 97% das novas ativações, são em móveis. Todos querem estar conectados o tempo todo.

De acordo com o IBGE, na pesquisa PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, em 2013, considera pessoas com dez anos mais. Pessoas com dez anos ou mais, 130 milhões usam o celular, 75% da população. A questão aqui é como atender os outros 25%. A população quer dados com mobilidade.

Desde 2001, e foi comentado isso aqui pela representante do Proteste, Maria Lúcia, que falou sobre os fundos. Aliás, o comentário é interessante, porque ela fala do Ethevaldo, que comenta que foi uma boa privatização, face à quantidade de recursos que entraram nos cofres públicos. Mas desses 84 bilhões, 7% apenas foram aplicados. A grande parte deles é o Fistel, o Fundo de Fiscalização de Telecomunicações. Precisamos aplicar esses fundos para melhorar ainda mais a cobertura principalmente.

As taxas do Fistel são um grande impedimento à entrada desse percentual de 25%, que ainda não usa o telefone celular. Tenho aqui um dado do JP Morgan, que mostra o Fistel comparando com o percentual desta palavrinha aqui chamada Arpu, porque é a receita por usuário, *Average Revenue Per User*, a receita média por usuário. Então, esta curva preta mostra a receita por usuário. No Brasil, ela vem caindo, caindo, caindo e está aqui, segundo um banco de investimento estrangeiro, abaixo de R\$20,00, em torno de R\$18,00. Como essa taxa Fistel é fixa e se mantém a mesma, ela proporcionalmente vai valendo hoje mais de 6% da receita média dos celulares brasileiros. A diminuição do valor do Fistel, que já arrecadou aquela quantidade de recursos e não são utilizados nem 7%, pode incluir a população que não tem acesso ainda ao celular e à banda larga.

O Brasil, por outro lado, por mais que haja um esforço de passar a imagem de que são empresas ricas, temos uma das menores margens de lucro do mundo. Isso significa ganhos antes do investimento, taxas, depreciação e amortização. O ganho das empresas, essa margem brasileira é a mais baixa das empresas celulares do mundo.

O preço do minuto do celular, e aqui gostaria de fazer um comentário sobre aqueles que acham que o Brasil é um dos países mais caros do mundo, que isso só pode ser uma absoluta falácia, porque não teríamos queda desses valores, R\$0,14

o valor do minuto, a queda do valor da banda larga nos últimos cinco anos, o valor médio de um mega de R\$29,40 por R\$8,67. Nenhum desses dados são da associação que represento, são dados de terceiros.

O reajuste da telefonia fixa, que aqui também foi falado, é quase sete vezes menor do que a inflação desde 2005. O reajuste da inflação, o IPCA foi de 59%. O índice de sobresserviços de telecomunicações já é mais baixo, o IGP-DI, 65%, e o reajuste das tarifas fixas 9,5%, de 2005 a 2013.

A conta média no Brasil é de R\$18,20, basta pegar qualquer balanço das empresas, basta pegar o relatório da Anatel de 2014, basta ver bancos de investimento. A UIT diz que é R\$220, porque a UIT busca o dado dentro do *site* da Anatel em que aparecem os preços referenciados. É como se, em um hotel, alguém achasse que o preço que se paga pela hospedagem é o preço que está escrito atrás do balcão. Não é. Quem faz reservas de hotel sabe realmente o quanto paga por uma tarifa que não é o que está escrito. Se a conta média brasileira fosse de R\$220, representaria 28% do salário mínimo. O Brasil tem 283 milhões de celulares, não pode ser caro. Se a conta fosse R\$220, as empresas teriam arrecadado R\$750 bilhões no seu relatório, que é auditado pela CVM. As empresas faturaram um sétimo desse valor em 2014.

Então, é preciso avaliar com cuidado, quando se fala, porque dizer que a conta média brasileira de celular é R\$220 é praticamente 30% do salário mínimo. Esse número não se sustenta.

Acrescento que o estudo de uma consultoria independente, vendo a realidade brasileira, o minuto do celular do Brasil é o quarto mais barato entre países pesquisados. A banda larga móvel pré-paga brasileira tem o segundo preço mais barato. O mesmo estudo mostra que o Brasil tem, sim, a maior carga tributária entre 18 países pesquisados. Esta carga tributária de 43% significa que, quando uma empresa presta R\$100 de serviço a alguém, envia uma conta de R\$143 - R\$100 ficam com a empresa e R\$43 são recolhidos basicamente ao ICMS.

A competição brasileira, e quando fala em competição, é uma política pública vitoriosa, o indicador Herfindahl-Hirschman, que mede a concentração do mercado com base de *market share*, considera que o Brasil é um dos mais competitivos do mundo. Quando falamos que só há quatro empresas celulares no Brasil, esquecemos que poucos países têm tantas empresas celulares funcionando hoje.

A sociedade demanda cobertura em todos os lugares. Precisamos atender estradas, distritos, lugares remotos. A cobertura dos serviços móveis é resultado dos leilões de frequência. A cobertura em estradas e atendimento aos distritos nunca foram consideradas necessárias, porque nunca fizeram parte de nenhum leilão. De acordo com os editais, um Município será atendido quando a área de cobertura contenha pelo menos 80% da área urbana do distrito-sede do Município atendido. Assim como nos editais, está definido o cronograma de implantação. Não há, então, em nenhum edital, a obrigação de cobertura em estradas. Perdoe-me o Proteste, ao fazer os testes nas estradas, onde existir cobertura não há obrigação e onde não existir cobertura, também não há obrigação. Os Municípios aqui estão, se uma estrada tem cobertura, ou ela tem uma área economicamente interessante, ou ela faz parte dos 80% da área de um distrito-sede.

A obrigação de cobertura do 3G também tem uma regra, umas obrigações a serem feitas. Até 2019, estão ali, 5.570, que são todos os Municípios brasileiros. Em 2017, as obrigações da política pública nos levam a 4.417. Nós já temos cobertura em 4.044, então estamos praticamente atingindo a meta de 2017, estamos em meados de 2015.

Quanto à cobertura de 4G, na frequência de 2,5, também há umas regras a serem cumpridas. Nós temos hoje, em 159, nós já ultrapassamos a meta de 2016 da cobertura do 4G. A faixa de 700MHz, que foi leiloada no final do último trimestre do ano passado, não tem nenhuma obrigação de cobertura.

O cronograma de implantação da cobertura de banda larga móvel prioriza centros urbanos. O 3G só chegará em 100% das cidades com menos de 30 mil habitantes em 2019. O 4G, em 2019, estará nos Municípios com até 30 mil habitantes. Nas áreas onde há obrigação de cobertura, o desafio são as legislações que dificultam - e até impedem - a instalação de infraestrutura.

Como os senhores sabem, nós temos as nossas torres no alto dos prédios. A Organização Mundial de Saúde, em Genebra, tem uma torre no alto do seu prédio; o principal hospital de estudo e tratamento de câncer em Londres tem uma no alto do seu prédio; mas um morador do DF obteve, na Justiça, veto a torre próximo à sua casa, com receio de saúde. Se há veto a torres próximo a casas, nós não podemos ter nenhuma torre no alto dos prédios, porque estão mais próximas às pessoas do que, efetivamente, próximas às casas.

Não há como existir infraestrutura de telefonia celular, em nenhum lugar do mundo, sem as antenas. E as antenas precisam ficar cada vez mais próximas às pessoas, porque são cada vez menores e têm menos potência. Se alguém tem receio da frequência e da potência de telefonia, ou da frequência que é emulada pela Estação Rádio Base, em Brasília, tenha muita preocupação, porque a estação, a antena de televisão fica no meio do Eixo e emite uma potência similar à potência da

celular... Desculpe-me, uma frequência similar à frequência da celular, com uma potência pelo menos 1 milhão de vezes maior.

E por que são frequências próximas? Basta ver a discussão que nós tivemos para o uso da frequência do 700MHz, porque estavam ocupando canais de televisão. Então, são frequências muito próximas e são conhecidas, no mundo inteiro, como frequências que não causam mal à saúde. Ao contrário, por exemplo, de um raio X.

Assim, questionamentos sobre cobertura e qualidade precisam ser ponderados. As empresas têm cobertura nessas áreas? Se não há obrigação de cobertura, sinto muito, mas a reclamação - é óbvio que precisa existir -, mas não há a obrigação de cobrir um determinado ponto, infelizmente.

Há impedimento para instalação de antenas em áreas? Nós temos, no Brasil, legislações que nos impedem de ter sinais próximo a zoológico; sinais próximo a Mata Atlântica; sinais próximo a hospitais; sinais próximo a escolas; sinais próximo a postos de gasolina; sinais próximo a teatro. Nós precisamos é de sinais próximo às pessoas, e as pessoas estão nesses pontos, nesses lugares. Então, não é possível manter isso assim.

A análise de quantidade de reclamações deve levar em consideração a enorme quantidade de clientes, a variedade e a complexidade. Nós vivemos uma situação paradoxal: nós registramos, nos nossos celulares, o nome das pessoas, e as contas só registram os números. Quem recebe uma conta celular que, em média, vem com seis páginas e 420 registros vai ficar doido, se tiver que buscar informação por informação.

Mas, de qualquer forma, nós temos trabalhado. As nossas reclamações diminuíram nos registros da Anatel, que controla 14 indicadores de telefonia por empresa e por unidade da Federação. Aqueles indicadores que nós não atingimos nós estamos próximos de atingimento das metas.

Aqui, Sr. Paulo, nós procuramos fazer, e está totalmente correta, a necessidade de uma campanha de informação sobre o uso da internet móvel. Nós estamos com uma campanha na internet; fizemos uma campanha grande na televisão; temos vários vídeos educativos. Eu vou pular, pelo tempo, me perdoem, mas isto está na internet. Temos o simulador de consumo de internet móvel, para que todos possam, efetivamente, saber escolher o melhor pacote de dados com franquia possível.

Nós precisamos de um licenciamento ágil de legislações que possibilitem o incentivo do investimento e de mais investimentos, obviamente. Nós precisamos utilizar os fundos; ter melhores parcerias com Estados e Municípios; talvez ter troca de obrigações, para podermos ampliar, geograficamente; e ter um novo modelo de edital que não seja, única e exclusivamente, arrecadatário.

Somos essenciais, conectamos pessoas e temos consciência de sermos o maior instrumento de inclusão digital. Mas vou lembrar uma frase, Senador - e o senhor me corrija se eu estiver errado -, em que o senhor diz que dar para alguns muito de internet pode aumentar a desigualdade.

Nós precisamos ter políticas que possam levar àqueles que não têm a internet mais próxima. Durante cinco anos, todos os anos, apresentamos sempre como achamos que deveríamos fazer o uso de fundos naqueles locais onde é mais difícil, onde não há obrigação, para que a população pudesse ter o acesso ao celular e à banda larga, para que as desigualdades regionais brasileiras fossem reduzidas. É muito importante que a política pública leve isso em consideração.

Se alguém me perguntar quais são os Municípios que ainda não têm a internet 3G, são os Municípios de IDH mais baixo, porque as obrigações, nesses Municípios, são as últimas a serem cumpridas.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Eu que agradeço.

Só queria esclarecer: de quem é a frase "dar muito de internet e aumentar a desigualdade"?

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Não. Que eu me recorde, perdoe-me, da sua autoria. Onde alguém já tem internet, e ali há mais recursos de internet, aumenta as desigualdades sobre aqueles que não têm internet. Quem não tem internet...

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Ah, entendi.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Entendeu?

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Então, tem que se dar muito para todos.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Para todos!

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Isso! Claro, claro. Temos que dar muito para todos.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - E nós temos condição de dar muito para aqueles onde os Municípios já são os mais ricos. Hoje é assim que a política funciona.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Temos que dar muito para todos. E, claro, eu sempre insisto: internet só funciona para valer para quem sabe ler, senão não consegue usá-la plenamente. Por isso, a gente tem que ter também um bom programa de educação, para que as pessoas tenham não só a possibilidade da internet, mas saibam como acessá-la.

Eu costumo dizer que, quando se fala em privatização, eu digo: Não tenho nada contra, se ela publiciza o bem. Existem coisas estatais que não são públicas; existem coisas que, ao serem privatizadas, ficam públicas. A telefonia é um exemplo. Dificilmente, a telefonia totalmente estatal teria chegado a esses 236 milhões. A privatização foi uma forma de publicizar.

A Embraer não existiria se não fosse estatal no início, mas não cresceria e se transformaria em uma entidade pública, a serviço do Brasil, se tivesse continuado estatal. Então, o debate não deve ser entre ser estatal ou ser privada, mas sobre como ser público, ou seja, a serviço do público. Um hospital público não é aquele cujo dono é o Governo. Um hospital público é aquele em que não há fila para entrar, quando se está doente; em que, ao sair, você sai com saúde e não doente nem mais pobre. Mas se é uma entidade privada financiada com dinheiro do Estado, ou se é um órgão do Governo, não importa. E a verdade é que muitos dos hospitais ditos públicos hoje foram privatizados, a serviço dos próprios servidores, que se transformaram em donos e usam-nos não para fazer um serviço público, mas como uma propriedade deles.

Então, a publicização da telecomunicação veio graças à privatização. É verdade que se não houvesse lá atrás uma Telebras estatal, talvez a gente não tivesse conseguido chegar onde chegou.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA (*Fora do microfone.*) - Trabalhei 20 anos lá.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Está vendo? (*Risos.*)

Nem você estaria com a formação para fazer isso.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA (*Fora do microfone.*) - Eu devo tudo a ela.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Deve tudo a ela.

A Embraer teve o seu papel fundamental como entidade estatal, até que chegou o momento em que fica melhor pública. Agora, há entidades estatais que, se privatizadas, perdem completamente a capacidade de ser pública. Eu acho, Senador Wilmar, meu suplente, que está aqui, a Petrobras, dificilmente, prestaria um serviço mais público se fosse privatizada. Não consigo imaginar.

Mas as comunicações são um exemplo do sucesso da publicização de um serviço que era estatal e ficou, de fato, público, ao ser privatizado no seu funcionamento, e público no seu atingimento. Atinge o público, graças a uma gestão privada.

Esse conceito, meu caro Wilmar, a gente não está conseguindo fazer com competência, dentro das chamadas forças progressistas, por um viés em que, em vez de querer serviço ao público, queremos ter a propriedade estatal. E aí vê-se o Estado como uma finalidade e não como um meio, em alguns casos, e não como um meio, em outros casos.

Era isso o que eu queria falar, para dizer do impacto que eu senti ao assistir, mas acho que a gente vai ter debates aqui depois, com alguns mostrando que não é tão simples nem tão bom.

Eu passo a palavra, agora, ao Marcelo Cama Proença Fernandes, Consultor Jurídico e de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviço e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura.

O SR. MARCELO CAMA PROENÇA FERNANDES - Eminentíssimo Senador Cristovam, agradeço, inicialmente, o convite para participar desta audiência pública, cumprimento V. Ex^a e demais autoridades na pessoa de V. Ex^a também.

Dado o convite de última hora que foi feito à entidade que eu represento, a Sinstal, infelizmente, não foi possível fazer essa apresentação mais detalhada, em mídia digital, até por uma deficiência minha no manejo dessas questões mais modernas, mas vou tentar expor, brevemente, para não tomar muito tempo dos senhores, aquilo que convém ao Sinstal, aquilo que interessa ao Sinstal, no âmbito dessa ampla discussão que se estabeleceu a propósito da necessária qualidade que deve haver no serviço de telefonia móvel brasileiro, das grandes questões que se apresentam e das dificuldades que se põem, especialmente para os consumidores.

E qual é o papel do Sinstal nesse contexto específico? O Sinstal constitui uma entidade sindical que agrega, aproximadamente, 7 mil empresas chamadas terceirizadas que prestam serviços para as empresas de telefonia móvel celular. Então, são participantes, Senador, são protagonistas do processo de prestação de serviço de telefonia celular ao consumidor, ainda que de maneira indireta, muitas vezes, mas também, em alguns momentos, de forma mais efetiva.

O sindicato hoje representa entidades privadas que agregam, aproximadamente, 1 milhão de empregados. Nós estamos falando de 1 milhão de empregados, em 7 mil empresas que atendem, praticamente, todas as empresas que atuam no segmento de telefonia móvel e de telefonia fixa e que, conseqüentemente, estão intrinsecamente relacionadas às atividades das empresas de telecomunicações no País.

Para se ter um exemplo, no âmbito da telefonia móvel, as empresas que integram o Sinstal operam centrais de teleatendimentos, os conhecidos e populares *call centers*, instalam as antenas, fazem a manutenção da rede de fibra ótica. Então, quando estamos discutindo qualidade de serviço de telefonia móvel, necessariamente, nós estamos falando também das atividades das empresas que prestam serviço às operadoras de telefonia móvel - as terceirizadas. Conseqüentemente, estamos falando do Sinstal e das atividades desse sindicato. Nessa qualidade, nesse contexto, nesse quadro, Senador, que nós viemos aqui e agradecemos, imensamente, a possibilidade de estar aqui prestando alguns esclarecimentos.

Qual é o problema? Qual é a dificuldade que o Sinstal vê? Qual é a faceta muito específica das dificuldades de qualidade hoje enfrentadas na área de telefonia móvel que não tenha sido debatida, devidamente aprofundada e devidamente examinada pelos órgãos públicos e órgãos regulatórios competentes? A relação que se estabelece entre as operadoras de telefonia e as suas terceirizadas. As operadoras de telefonia, muitas vezes premidas por custos excessivos, muitas vezes premidas por metas desnecessárias ou muito rigorosas - tal como aventado pelo Levy, antes da minha fala -, acabam transferindo essas dificuldades financeiras e de custos para as suas terceirizadas, que prestam serviços muito importantes para elas. E acabam ou precarizando financeiramente a relação contratual que se estabelece entre empresas responsáveis do setor - aquelas representadas pelo Sinstal - ou pior, contratam empresas que não têm absolutamente a menor condição técnica, jurídica e financeira de prestar os serviços, e, em consequência, sofre o consumidor, sofre o consumidor.

Isso porque são centrais de teleatendimento mal operadas, fibras mal mantidas, antenas mal instaladas, por empresas - me perdoem a expressão - chamadas "gatas", entre aspas, empresas que não prestam, apropriadamente, o serviço. Então, a dificuldade, eminentes Senadores, não está no conceito da terceirização, está na forma com que ele é feito algumas vezes. O conceito é bom e é usado em amplas partes do mundo. A dificuldade está nessa necessidade de corte de custos, nessa obsessão por resultados financeiros que, muitas vezes, levam a relações contratuais absolutamente desiguais que põem as terceirizadas em uma situação difícil, ou, pior, que levam à contratação de empresas que não têm condições de prestar aquele serviço e, uma vez mais, resultam em prejuízos, inevitavelmente, sempre a ele, ao consumidor.

Assim, é preciso que esse debate se ponha de forma clara, de forma transparente, e não apenas no âmbito de uma audiência pública, mas no âmbito dos órgãos de regulamentação, do Ministério das Comunicações e, especialmente, no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações. A Anatel precisa se conscientizar, admitir e reconhecer as circunstâncias de que 7 mil empresas, 1 milhão de empregados estão atuando no setor e precisam ser fiscalizados e, mais do que isso, protegidos, ter as suas relações contratuais examinadas. Essa relação econômica que se estabelece precisa ser reconhecida como uma realidade do setor e, conseqüentemente, examinada, discutida, debatida, por quem de direito, notadamente pelos órgãos públicos e também, Maria Inês, pelos órgãos de defesa do consumidor.

Nós estamos à disposição de vocês. Eu falo aqui na qualidade de um consultor jurídico externo, mas tenho certeza de que o Sinstal também tem interesse em debater com todos os atores e todos os protagonistas essas questões. O que nós não podemos mais é deixar de reconhecer essa inegável realidade fática, as dificuldades que se apresentam para as empresas do setor, e até uma tendência de demonização e culpabilização das empresas, quando a realidade e a situação em que elas se colocam é muito distinta. Eu volto a repetir e peço desculpas se estou sendo repetitivo, mas estão sendo premidas por corte de custos. E mais: empresas que não representam o conceito e que não representam as entidades sérias têm atuado no setor, causando prejuízos a todos - às operadoras, ao setor público, aos consumidores, especialmente a eles, e também, sem dúvida nenhuma, às próprias terceirizadas que querem prestar o serviço de forma adequada e de forma correta.

É, portanto, necessário reconhecer que a melhoria do serviço móvel - dentre outros fatores diversos e inegáveis - passa, necessariamente, pelo melhoramento da atuação das terceirizadas, não só o aprimoramento técnico da prestação do seu serviço, mas também pelo melhoramento das condições em que trabalham, condições técnicas e financeiras. É preciso estabelecerem-se regras mais claras de contratação dessas empresas pelas operadoras, as maiores interessadas. É preciso, quem sabe, estabelecer-se um cadastro de controle, um cadastro nacional, um sistema de *scoring*, por meio do qual empresas terceirizadas sérias adquiram reputação cada vez melhor e possam, efetivamente ser contratadas, prestar o serviço e aprimorar esse serviço para os consumidores.

Então, é preciso relembra, e eu gostaria de enfatizar não só a relevância econômica desse segmento e as dificuldades que enfrenta, mas as circunstâncias de que a maioria das empresas terceirizadas são de enorme seriedade, querem prestar um bom serviço e têm conhecimento de que as operadoras têm o mesmo desejo. Nós reconhecemos essa circunstância e admitimos que as operadoras telefonia móvel têm buscado o aprimoramento da qualidade, mas este aprimoramento

perpassa, necessariamente e indiscutivelmente, por um melhor relacionamento com as terceirizadas, na forma e nos moldes em que eu vinha expondo.

Eu peço desculpas pela brevidade e pela ausência de recursos interativos mais consistentes, dados, de fato, ao pouco tempo, mas essas são as considerações que eu tinha a fazer, eminente Senador. Eu agradeço, imensamente, a possibilidade de estar aqui, na manhã de hoje, prestando esses esclarecimentos.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Nós é que agradecemos. Haverá espaço depois para outras considerações.

Agora eu passo a palavra ao Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle de Obrigações da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Bom dia a todos. Cumprimento o nosso querido Senador Cristovam Buarque, ex-Reitor da universidade onde tive a imensa satisfação de me formar engenheiro na área de Eletrônica e Telecomunicações. Cumprimento também o Senador José Medeiros, que nos prestigia nesta audiência, e os nossos colegas de Mesa.

Às vezes, eu me lembro um pouco de um comentário que eu li, há algum tempo, sobre a época em que foi escrito *Leviatã*. Dizia-se que *Leviatã* conseguiu contrariar todos aqueles que o leram e os que não o leram. Então, a telefonia me lembra um pouco essa passagem. Parece que a telefonia móvel contraria todos aqueles que têm acesso à telefonia e aqueles que também não têm acesso, porque querem ter acesso. Esse eu acho que é o nosso grande desafio. Se imaginarmos um país com as dimensões do Brasil, com mais de 8 milhões de quilômetros quadrados e 15,7 mil Municípios, em que só a telefonia fixa dispõe, em mais de 16 mil localidades, o acesso individual, é uma tarefa bastante complexa. É esse desafio que nós estamos enfrentando, levando essas telecomunicações aos usuários brasileiros. Eu acredito que hoje, talvez, seja o serviço público mais universalizado que nós temos.

Para que possamos entender a complexidade dessa questão, nós precisamos de indicadores que reflitam o que está ocorrendo nesse setor. Eu aproveito para fazer um comentário sobre o que o Levy mencionou a respeito da questão das estradas, não só sobre a questão das estradas, mas há a questão dos distritos também. Eu acho que as empresas de telecomunicações não deveriam ter essa postura de dizer: "Olha, se o regulamento não me obriga, eu não vou". Eu acho que têm que pensar nos seus consumidores. Se o consumidor demanda o serviço, por que eu preciso esperar o Estado me impor uma obrigação?

Para procurarmos entender um pouco a complexidade dessa questão, eu tentei dividi-la em dois grandes mundos. No mundo propriamente dito das telecomunicações, eu digo: Isso aqui é um problema de engenharia, o engenheiro resolve essa questão aqui. Esse é o mundo das redes de telecomunicações, onde eu tenho serviço, onde não eu não tenho serviço, onde tenho serviço que funciona de uma forma precária ou não condizente com a regulamentação... Então, como exemplo, nós temos a velocidade da banda larga não condizente com o que determina a legislação; nós temos queda nas conexões, nas ligações, interrupções na prestação do serviço; a pessoa tenta fazer o acesso à prestação do serviço e não consegue a prestação do serviço. Eu digo que isso é um problema de rede.

Nós temos uma outra questão que eu denomino de relacionamento das prestadoras com os seus consumidores, que não é um problema propriamente dito de telecomunicações. Qualquer empresa tem problemas de relacionamento com seus consumidores.

São questões relativas a cobrança, a oferta de serviço. Às vezes, o consumidor não entende a oferta do serviço. Ele comprou um produto e achou que estava comprando uma coisa, mas está comprando outra. Isso não é telecomunicações! Isso é um outro tipo de comunicação. Os contratos que não deixam claro, que deixam dúvidas; o usuário que tenta cancelar o serviço e não consegue, tem que pedir "pelo amor de Deus" para cancelar o serviço; problemas na habilitação, a empresa marca: "Eu vou na sua casa tal dia resolver" - está agendado e não aparece.

Nós procuramos entender isso e dar o tratamento, porque, se não mapeamos os indicadores de forma correta, nós daremos a solução equivocada para o problema. Como nós tratamos esses dois grandes mundos? Basicamente, eles estão divididos em dois grandes regulamentos na Anatel, ou dois grandes conjuntos de regulamento. Um regulamento, razoavelmente recente, trata, especificamente, do Direito do Consumidor, e há outro conjunto de regulamentos que denominamos de regulamento da qualidade da prestação do serviço, pois está muito próximo à rede do serviço de telecomunicações.

Feitas essas considerações iniciais, para que tenhamos uma ideia, isso aqui é a distribuição, no ano de 2014, do que nós denominamos de serviço móvel pessoal - é a telefonia móvel -, na Anatel. A Anatel tem um serviço ao consumidor. O consumidor não resolve... Os filtros são assim, Senador, quando o consumidor não resolve o problema na operadora, em

geral ele recorre à Anatel. Se esse negócio continuou não resolvido, provavelmente ele vai procurar os PROCONs e, assim, sucessivamente.

Então, primeiro, a empresa tem que resolver o problema do consumidor na empresa. Não faz sentido isso ir passando, porque você aumenta até o custo operacional da empresa e o custo do próprio Governo de ficar cuidando dessas coisas. Essa é a distribuição. Quando olhamos para essa distribuição, e, certamente, não foi uma coincidência, ainda este ano, participando de uma audiência na Câmara dos Deputados, foram apresentados os dados estatísticos do Sindec, que são razoavelmente parecidos com isso.

Para o que eu chamaria atenção aqui? Quinze por cento das reclamações que chegam à Anatel - aliás, que chegaram ao Sindec - são relativas ao mau funcionamento da rede; 85% é de relacionamento com o consumidor: é uma conta que veio errada, é um serviço que o consumidor não pediu e que veio na conta, mas a prestação do serviço está funcionando. Esse número é muito próximo do número contabilizado das reclamações na Anatel. Na Anatel, não. Na Anatel, nós recebemos 3 milhões de reclamações. No caso da telefonia móvel... No caso da telefonia móvel, são cerca de 1 milhão de reclamações por ano. Quando se pondera... E é o mais reclamado na agência. Agora, é de se esperar que a telefonia móvel - ou pelo menos não é de se assustar - que a telefonia móvel tenha um número de reclamações maior do que os outros serviços. Por quê? Porque é disparado... Olha só, ela tem 280 milhões de acesso! O outro tem 45, o outro tem 24, o outro tem 18.

(Soa a campanha.)

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Então, quando se relativiza isso, vê-se que, do ponto de vista relativo, ela não sofre tantas reclamações quanto parece.

Não sei se ainda tenho mais um tempinho.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF. *Fora do microfone.*) - Tem.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Então, esses são outros dados do Sindec que acho também importantes. A telefonia fixa é a mais reclamada no Sindec.

Talvez isso seja o motivo de maior perturbação, porque ela tem sete vezes menos usuários. Como alguém que tem sete vezes menos usuários do que outro tem mais reclamação do que o outro? Isso configura um problema, mas nós temos ali a telefonia celular em segundo lugar; a questão dos bancos comerciais; a questão dos cartões de crédito; e, assim, sucessivamente. Agora, quando se relativiza isso, 390 milhões de acessos ativos; conta corrente e cartão de crédito, 210 milhões de acessos.

Eu dei uma olhada na Abecs, e são cerca de 10 bilhões de transações de cartão de crédito por ano. Em telecomunicações, os números são abissais. Se nós olharmos só a telefonia móvel - e não estou falando aqui de conexões à internet -, só de chamadas telefônicas, naquilo que se denomina de horários de maior movimento, são quase 140 bilhões de chamadas completadas. Estamos falando de números que têm uma grandeza relativa muito distinta! Não é que não se tenha aqui... "Ah, assim está bom". Não está bom, não. Nós temos que melhorar, mas nós não precisamos também tornar o problema pior do que é. Nós temos que olhar o problema na sua real dimensão e procurar entendê-lo. Pelos dados da Agência, por exemplo, hoje o Estado, do ponto de vista relativo, que mais reclama - não sei se porque os consumidores tendem a reclamar mais ou exatamente porque a rede é pior - é o Estado de Minas Gerais.

Como atacar essa questão? Identificado o problema, quais as ações para tentarmos resolver essa questão? Uma dessas ações... Até para dar instrumento para o consumidor, porque o consumidor também não é um dependente, tendo os instrumentos, ele vai procurar os seus direitos junto aos órgãos, ou seja, a Anatel, o Procon ou a própria Justiça. É preciso que ele tenha essa facilidade. Então, nós estabelecemos e alteramos uma série de deficiências que nós percebíamos nos regulamentos anteriores, focando essa questão do consumidor, do relacionamento do consumidor com a prestadora.

Por exemplo, uma das coisas que geravam grande reclamação - não vou dizer que gerava mais reclamação - era cancelamento. A pessoa não quer mais o serviço. Eu cheguei a receber ligações de pessoas dizendo: "Seu Roberto, me ajuda a cancelar esse serviço!". Há alguma coisa pior do que você não querer o serviço e a empresa não cancelar o serviço? Você fica maluco, você fica louco! Como entramos nisso?

É o seguinte: agora o cancelamento é automático. O consumidor chegou, e isso tem que estar disponível lá no *call center*, tem que haver um número lá, tem que estar no primeiro nível de decisão: "Eu não quero falar com a operadora para cancelar!" Ele clica lá e está cancelado! Acabou! Ele não tem mais responsabilidade. Se a empresa não cancelar, ele não vai pagar mais nada por aquilo.

Eu digo assim: precisava disso? A minha pergunta é essa. Eu acho que não precisava! As empresas tinham que ter resolvido isso sem essa ação. A empresa tem que olhar para o consumidor, não precisa ficar olhando e esperando o Estado estabelecer: você tem que fazer assim, tem que fazer assim, tem que fazer assim. É, mais ou menos, como eu penso, mas

não fizeram, e aí nós temos que procurar dar essas ferramentas, esses instrumentos, porque isso está impossível. E, assim, sucessivamente, com outras informações.

A questão, por exemplo, das gravações.

Antes, quando o usuário ligava para a empresa, esta era obrigada a gravar, mas, quando a empresa ligava para o usuário, não era obrigada a gravar. Então, a empresa não gravava, e você não tinha um... Não, agora, então, você vai gravar. Você vai gravar na entrada e na saída! E assim vai. O espaço reservado ao consumidor, o histórico de todas as interações que o consumidor fez com a empresa, disponível no *site* e, assim, sucessivamente.

Então, temos uma expectativa de que, com essa nova configuração, com esse novo regulamento, uma série dessas reclamações passe a um ser resolvida, facilitando 85% das reclamações que chegam; de que o consumidor tenha mais facilidade e a gente consiga reduzir esse número, facilitando a vida desse usuário, desse consumidor dos serviços de telecomunicações. É claro também que apenas um instrumento, um regulamento, não temos a expectativa de que isso, por si só, vai resolver.

As empresas têm que internalizar essa questão, e a Anatel tem que atuar nas fiscalizações, nas avaliações das respostas aos consumidores, porque a Anatel recebe 3 milhões de reclamações por ano. É claro que a Anatel não vai resolver o problema do cancelamento da empresa. Quem tem que cancelar é a empresa! Isso é encaminhado para a empresa, que tem que dar uma resposta ao consumidor, uma resposta à Anatel e dizer: "O problema está resolvido". O consumidor ficou satisfeito, então, o problema está resolvido, e não vamos atuar mais nisso. Nós temos que fazer o controle, essa avaliação qualitativa das respostas aos usuários, e não mandar uma resposta qualquer ao usuário! Fiscalizações e processos de acompanhamento e controle, a essência da superintendência na qual nós estamos hoje.

Para facilitar a vida do consumidor, para o consumidor ter um melhor entendimento do que está ocorrendo, a Anatel começou a entrar também no mundo das telecomunicações móveis, porque, até pouco tempo atrás, talvez um ano atrás, a Anatel só estava no mundo das telecomunicações fixas. Se você queria alguma informação da Anatel, ou você ligava para o *call center* da Anatel, ou você entrava no *site* da Anatel. Então, nós passamos a desenvolver...

Existem hoje três aplicativos disponíveis para o consumidor. Neste aplicativo chamado Anatel Serviço Móvel, o usuário acompanha, nos 5.570 Municípios, a localização de todas as Estações Rádio Base; o serviço que é prestado, se é 2G, 3G ou 4G; e também tem disponível quatro grandes indicadores; não tem todos os indicadores de qualidade, mas são quatro indicadores que eu acho que permanecerão pelo resto da vida, enquanto existir telecomunicações.

Isso porque, ao se tentar usar um serviço de telecomunicações, duas coisas, necessariamente, precisam acontecer. Uma é a conexão. Isso sempre vai ter que existir. Conseguiu se conectar ou não conseguiu se conectar? Se você conseguiu se conectar e isso caiu, no meio do caminho, sem que você quisesse... Só pode cair quando você desligar, seja o telefone, o *tablet* ou um outro meio qualquer. Então, estamos disponibilizando também, para esses 5.570 Municípios, esses quatro indicadores, para tecnologia para voz; para dados; tecnologia 2G, 3G e 4G.

Ainda no campo dos indicadores, também temos um aplicativo hoje por meio do qual a pessoa não precisa mais pegar o telefone e ligar...

(Soa a campanha.)

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - ... para a Anatel, para fazer a reclamação. Ela pode fazer isso do seu próprio *smartphone*, de qualquer local em que estiver, pode fazer isso, e também há um aplicativo que mede a velocidade da banda larga móvel.

Para concluir, para que vocês tenham ideia, dentro desse conjunto, isso foi uma consequência - a Dr^a Maria Inês mencionou - de uma suspensão do serviço que a Anatel fez, há algum tempo, em 2012. Estamos acompanhando aquele conjunto de indicadores. O que nós detectamos? Agora, nós acompanhamos Município a Município. Antes, a Anatel, basicamente, acompanhava pelo que se chama código de numeração, pelo 61, pelo 92. Isso é um negócio muito grande! Então, temos que ir reduzindo esse acompanhamento, e estamos fazendo isso hoje, por Município, os dados, por Município.

O que nós detectamos? Olha, há uma porção de Municípios em que existe pelo menos uma operadora e em que existe pelo menos um indicador que está fora do nível - vamos dizer assim - desejado. Estabelecemos uma cautelar determinando que esse número fosse reduzindo. Esse gráfico mostra um pouco isso, mas, em maio de 2015... Ali está por trimestre. Nós determinamos a medição por trimestre, mas recebemos isso mensalmente. Começamos a perceber que alguma ação está sendo feita.

(Soa a campanha.)

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Eu ainda teria mais algumas coisas, pessoalmente, para falar sobre a questão da banda larga, da medição da banda larga móvel, que hoje está disponível também. É uma medição mensal que não é feita por Município, é feita por Estado, de forma estatística. O resultado disso está também disponível no *site* da Anatel, para que todos possam compartilhar.

Então, Senador, eu vou encerrar, porque acho que talvez os debates sejam até mais elucidativos. Agradeço, mais uma vez, a oportunidade de estar aqui nesta Comissão.

O SR. PRESIDENTE (Cristovam Buarque. Bloco Apoio Governo/PDT - DF) - Eu que agradeço em nome de todos.

Eu gostaria de chamar o Senador José Medeiros para me substituir, tendo em vista um compromisso agora, às 12 horas. Vamos instalar a Comissão do Futuro, da qual eu sou membro. Voltarei aqui antes de terminar, espero. *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (José Medeiros. Bloco Socialismo e Democracia/PPS - MT) - Com a palavra agora, o Dr. Artur Coimbra de Oliveira, Diretor do Departamento de Banda Larga.

O SR. ARTUR COIMBRA DE OLIVEIRA - Bom dia. Obrigado, Senador José Medeiros, agradeço ao Senador Cristovam, ao Senador Hélio também, que foi autor do requerimento, e cumprimento todos os Senadores aqui presentes, bem como todos os membros da Casa, meus companheiros de Mesa e todos que estão presenciando esta audiência pública.

O Ministério das Comunicações tem o papel de formulador de políticas para o setor, o que, obviamente, diferencia-se do papel de uma agência reguladora, que é acompanhar o dia a dia do setor, digamos assim. Então, é muito difícil tratar do assunto qualidade, sem entrar em questões regulatórias. Vou acabar repisando alguma coisa do que foi falado pelo Superintendente Roberto Pinto Martins, mas vou tentar também levantar algumas questões importantes para este debate.

Antes de analisar os problemas, efetivamente, do setor, é importante ter em conta duas curvas de evolução. A curva verde é a curva que mostra o número de acessos em serviço de telefonia móvel, em geral - 2G, 3G, 4G -, e a gente vê que houve um crescimento muito forte, a partir de 2005, e essa curva começou a estacionar em 2011/2012.

Esse crescimento que aconteceu pôs à prova não só a qualidade da rede porque você aumentou em quase três vezes o número de usuários que havia há dez anos, mas a principal pressão disso realmente foi sobre os canais de atendimento, as centrais de relacionamento com o usuário, que tiveram que ser multiplicadas, os servidores tiveram que ser ampliados para dar conta dessa nova demanda de usuários.

A segunda curva - a curva azul - mostra os acessos em banda larga e, sobretudo, em banda larga móvel. Você tem uma disparada muito grande a partir de 2010, coincidentemente, quando foi lançado o Programa Nacional de Banda Larga. Essa curva continua subindo exponencialmente; ela não se atenuou, digamos assim. Isso significa que a pressão sobre a rede vai ser muito maior nos próximos anos. Quer dizer, banda larga efetivamente consome recursos de rede de transporte, mas também de acesso mais significativo do que, pura e simplesmente, serviços de voz, e isso tende a impactar na qualidade. Então, nada mais coerente do que tratar do problema da qualidade agora quando a gente está enfrentando a ascensão vertiginosa dessa curva.

É importante falar que o Poder Executivo está atento a esse caminho que o serviço está tomando, tanto é que, em 2011, a Presidenta Dilma expediu o Decreto nº 7.512 que justamente determinou que a Agência firmasse regras e obrigações de qualidade para as empresas. Então, a Agência, de uma maneira muito eficaz, fez dois regulamentos: o regulamento de gestão da qualidade da banda larga fixa e da banda larga móvel, que também se estende à telefonia móvel em geral, que é o que o Superintendente Roberto Martins apresentou.

Em relação ao consumidor, também foi apresentado pela Anatel todas as iniciativas recentes. Foi criada uma superintendência do consumidor, dentro da Agência, o que não existia, há poucos anos e uma série de ações começam a ser feitas: o Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor, uma série de aplicativos da Anatel, inclusive esse aplicativo recém-lançado, que permite ao consumidor fazer reclamações por meio do seu celular, por meio do aplicativo, sem ter que telefonar para o *call center* da Agência. Esse aplicativo está sendo muito elogiado, porque é muito eficaz, tem uma boa resposta das operadoras, também, em resolver os problemas, e isso traz economia significativa para o Poder Público também na gestão dos seus canais de atendimento.

Para além do Poder Executivo, é importante reconhecer que o Senado Federal tem tido um papel especial na expansão dos serviços, mas sobretudo na preocupação com a qualidade. Então, a gente tem, por exemplo, a Lei nº 12.715, de 2012, que desonerou os *smartphones* de tributos federais, o PIS e o Cofins. Isso barateou enormemente os *smartphones*, aumentou a produção industrial brasileira, de forma que, hoje, mais de 90% dos celulares vendidos no Brasil são *smartphones*; não são celulares 2G ou menos sofisticados - 90% ou mais são *smartphones*! E, para isso, concorreu o Senado Federal, que contribuiu desonerando os *smartphones*.

Houve a Lei nº 12.865, de 2013, que também contou com presença marcante desta Casa, referente a pagamentos móveis, permitindo que os celulares sejam usados como instrumentos de bancarização da população, bancarização essa que está muito menos universalizada do que os serviços de telecomunicações; e três leis específicas que contribuíram significativamente - ainda estão contribuindo e vão contribuir - para a melhoria da qualidade do serviço.

A Lei nº 12.715, de 2012, que criou o Regime Especial do Programa Nacional de Banda Larga, que é um regime tributário que, basicamente, desonera os investimentos das empresas em redes de banda larga. A gente vai ver um pouco mais sobre isso. Enfim, estimula o investimento e a melhoria da qualidade em virtude desse investimento.

Houve a Lei das Antenas, que foi um projeto de lei oriundo desta Casa (Lei nº 13.116, de 2015), que criou regras mais claras e objetivas para que esses eventos narrados pelo Presidente Eduardo Levy não se repitam mais, tais como a dificuldade de obter licença, de obter cobertura, restrições para cobertura. Então, é uma lei que organizou, digamos assim, essa área.

E temos a Lei nº 13.096, de 2015, que desonerou o Fistel, retirou os tributos, as taxas de fiscalização incidentes sobre as microcélulas. O que são microcélulas? São basicamente áreas de cobertura; são equipamentos, antenas de celular, digamos assim, de menor potência que cobrem áreas menores e que são especialmente importantes justamente para corrigir aquelas deficiências de cobertura que acontecem, muitas vezes, em grandes centros, em que as grandes células e grandes antenas, com grandes coberturas, não são capazes de resolver. Então, o barateamento dessa solução permite a melhoria da qualidade também, e o Senado Federal, como esse eslaide mostra, tem sido bastante atencioso em relação a essa causa.

Agora, em relação ao regime especial do PNBL há boas notícias e há algumas notícias preocupantes. A boa notícia é que tivemos aí, cadastrados pelas empresas nesse regime, ou seja, que aderiram a esse benefício fiscal, R\$17,7 bilhões em investimentos que vão ser realizados até o final de 2016. Isso é muito positivo. Igualmente positiva é a porção de investimentos dedicados aos acessos móveis, a redes móveis: R\$6,5 bilhões são exclusivamente dedicados à rede móvel, o que é muito maior do que qualquer outro segmento de rede dentro do programa. Então, existe uma visão das empresas, também, de investir nos serviços móveis para, evidentemente, melhorar a cobertura e a qualidade.

Dentro desse programa, existem 3.724 Municípios contemplados e, até agora, 1.046 projetos aprovados. E existem alguns projetos em avaliação também.

Um dado interessante surge quando a gente plota esses investimentos no mapa e vê a concentração desses investimentos - esse especificamente para serviços móveis. A gente vê um bom investimento - esse é um mapa de investimentos sobre o PIB -, uma boa concentração no Sul, Sudeste e Nordeste, o que é muito positivo porque o Nordeste sofre muito com qualidade do serviço, mas uma coisa que preocupa é que, talvez, hoje, a região que mais tenha dificuldade de acesso ao serviço é a região Norte, a Amazônia Legal, digamos assim. E não existem tantos projetos de investimento submetidos para essas regiões. Então, esse é um fator que preocupa um pouco. Se, por um lado, o programa é positivo porque vai permitir o aumento do investimento de uma forma geral; por outro lado, essa desigualdade preocupa um pouco ainda o Ministério das Comunicações.

Esses gráficos já foram trazidos pelo Superintendente Roberto Martins, da Anatel. É importante só repisar. De fato, telefonia celular hoje é o...

(Soa a campainha.)

O SR. ARTUR COIMBRA DE OLIVEIRA - ... serviço com maior número de acessos e, proporcionalmente, tem um baixo número de reclamações. A telefonia fixa, que é um serviço em regime público, sujeito a obrigações de continuidade e universalização, um serviço concedido, tem muito mais reclamações. Exatamente por isso gera também mais preocupação.

Também repisando isso que já foi trazido pelo Superintendente da Anatel: qualidade, hoje, representa, digamos assim, algo em torno de 5%, 10% do que a agência recebe de reclamação. O principal problema está efetivamente nos relacionamentos ligados, sobretudo, à cobranças indevidas, e essas reclamações de cobrança são as mais diversas possível. As mais comuns são essas aí: ativação e cobrança de planos não contratados, seja de planos de dados, planos de *roaming*, cobranças de serviços de valor adicionado que não foram contratados, custo de notícias, horóscopo, todo tipo de coisas; ligações cobradas não realizadas, ou seja, ligações que são cobradas e o usuário diz que não realizou; áreas sem cobertura - a questão da cobertura que foi levantada; a falta de planos focados no consumo de dados, isto é, uma série de consumidores que gostaria de ter certos planos focados em consumo de dados ou consumo efetivo e têm dificuldade de encontrar esses planos. Temos reclamações nesse sentido e reclamações também referentes a treinamentos pelos *call centers*, ou seja, o atendimento das operadoras. A gente vê que a boa parte disso é questão de relacionamento efetivamente.

Contribui decisivamente para a qualidade do serviço o fato de que muitos Municípios brasileiros não têm uma competição muito significativa. Especialmente em 32%, ou seja, um terço dos Municípios brasileiros em que só há uma operadora. Isso, na verdade, se constitui em monopólio.

Agora, entendo quando o Presidente Eduardo Levy diz: "Olha, só existe uma empresa nesses 32% de Municípios porque foi o que o edital do serviço móvel, edital de licitação de frequência, determinou. Os editais não determinaram a cobertura por outras empresas desses Municípios e tampouco determinaram a cobertura de estradas. É o mesmo argumento: se o edital não obrigou, as empresas não vão fazer. Esse é o argumento. Agora, independentemente de concordar ou não com ele, é um fato, e a gente tem que analisar isso.

Existe uma coisa que a gente tem que debater nesse momento que é o uso eficiente desse espectro. O espectro de radiofrequência utilizado para prestar serviços móveis é um bem público, gerido pelo Estado e colocado a disposição por meio de licitações de radiofrequência para que as empresas utilizem e prestem serviços. Agora, naqueles 32% de Municípios que só têm uma operadora, na verdade, existem cinco operadoras que têm licença para prestar serviços, mas só uma está prestando. Então, temos que avaliar em que medida o uso desse espectro está sendo eficiente.

Existe um regulamento da Anatel sobre esse assunto; então, será que não seria o caso de o Estado retomar essa radiofrequência que não está sendo utilizada para colocar a disposição de alguém que efetivamente queira utilizar? Essa é uma questão que realmente tem que ser aprofundada, porque, se uma operadora tem a radiofrequência e não a utiliza por 15 anos, qual a perspectiva que se tem de efetiva utilização desse espectro?

É importante destacar que, além das questões de qualidade de rede, que demandam muitos investimentos, existe uma série de ajustes que podem ser feitos pelas operadoras que são ajustes de gestão que demandam muito pouco investimento, desde otimizar as redes móveis que já existem, redes móveis que já estão implantadas; otimizar a configuração dessas células; ampliar a cobertura das redes móveis em localidades não sede. Eventualmente isso pode ser feito com custos muito baixos, com uso de microcélulas agora que já foram exoneradas pelo Fistel.

E, também, a melhoria nas relações de consumo. A gente entende que as empresas têm feito uma evolução nesse sentido, firmaram compromissos, um compromisso público com o código de conduta específico, nos últimos meses. A gente tem que estudar de que forma esse código de conduta não poderia ser ampliado e se tornar mais concreto, menos principiológico e mais concreto.

Além disso, o aumento da transparências das empresas. A gente vê que boa parte das reclamações, sejam referentes à qualidade, sejam referentes à relacionamento, de uma forma geral, com o consumidor, podem ser resolvidas com investimentos relativamente baixos quando comparado ao que é feito, hoje, de R\$6,4 bilhões na PNBL, ou seja, uma série de pequenos ajustes para resolver os problemas.

E o Ministério está sempre a disposição para debater com o Senado Federal e com as demais entidades do Poder Público e da sociedade que queiram se aprofundar em soluções sobre isso.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Queria cumprimentar o nosso Artur Coimbra de Oliveira, quase o Zico. Alguém lembra o nome do Zico? Artur Coimbra, nosso grande atleta do Flamengo.

Parabéns pela posição do Ministério das Telecomunicações.

Como nós concluímos as exposições, eu queria passar aos nossos queridos Senadores.

Temos aqui o nosso Senador por Sergipe, nosso Senador Eduardo Amorim, e também nosso Senador pelo Mato Grosso, que estava aqui fazendo a gentileza de presidir os trabalhos para mim, o nobre Senador José Medeiros.

Gostaria de saber se ambos gostariam de fazer suas perguntas.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Senador Eduardo Amorim, por gentileza.

O SR. EDUARDO AMORIM (Bloco União e Força/PSC - SE) - Bom dia, senhores; bom dia, Presidente; bom dia, Senador José Medeiros; bom dia a todos que estão nos acompanhando e nos assistindo também.

Sejam bem-vindos a esta Casa. Que bom que temos essa oportunidade de debater um tema tão importante e tão atual para todos nós, brasileiros. Há mais telefones móveis nesse País do que cidadãos. Então, todos pagamos. Alguns têm até mais de um, e também já tive, mas não desejo mais.

O questionamento é o seguinte: segundo empresas especializadas em consultorias no mundo inteiro, o sistema de telefonia e de banda larga do Brasil é um dos mais caros e, com certeza, um dos piores do planeta. Recentemente, fizemos até um discurso no plenário sobre pagarmos tanto e termos um serviço tão ruim. Por exemplo, segundo o relatório da consultoria especializada americana Camae, "a velocidade média de conexão da internet móvel brasileira é apenas 1,8 Mbps". Isso nos põe atrás, por exemplo, de países vizinhos como a Bolívia, como o Chile, como a Colômbia, como o Paraguai, como

o Uruguai e como a Venezuela, para falar apenas aqui do continente sul-americano. Para comparar com apenas um desses países, no Uruguai, a velocidade média de conexão é 3,5 Mbps, aproximadamente, o dobro do Brasil. Essa é a primeira pergunta que faço.

Segunda pergunta.

Segundo outra consultoria, outra empresa, a UIT - União Internacional de Telecomunicações, que é um organismo filiado às Nações Unidas, um pacote de serviços de 51 minutos em chamadas e 100 mensagens de textos por mês de um plano pré-pago, no Brasil, custa em média US\$48,32, isso equivale ao triplo da média mundial, que é em torno de US\$16,90. Em uma comparação desse valor com países, por exemplo, do BRICS, na China, o mesmo pacote de serviços que, no Brasil, custa quase US\$50,00 é orçado em US\$4,04; na Índia, US\$2,91; na Rússia, US\$7,34; na África do Sul, US\$20,40. Vejamos, então, que, pelo menos em serviço, o usuário brasileiro paga 3 vezes o que paga um usuário chinês e muito mais do que paga, mais de 12 vezes, um usuário indiano. O fato é que isso nos coloca na 119ª posição no *ranking* de serviços de telefonia mais acessíveis, à frente apenas de alguns países como Haiti, Zimbábue e Etiópia.

Por que pagamos tão caro e temos um serviço tão ruim? O que se tem ouvido em outras audiências de representantes do setor é que aqui se tributa demais, aqui se paga imposto demais, mas suponhamos que o preço do pacote padrão no Brasil, isento de tributo, ficasse em torno de US\$33,00, isso ainda nos colocaria bem acima desses países. Praticamos, desculpa a expressão, nesse setor, um capitalismo que só vê o lucro ou não é isso que essas empresas de consultoria ligadas ao setor estão nos informando?

O fato é que não temos um serviço de qualidade e pagamos muito, muito por esse serviço. As empresas de telefonia estão num *ranking* de campeãs de um título não muito bom nos Procons pelo Brasil afora. Como usuário brasileiro, me sinto, muitas vezes, usurpado, traído. Deixe de pagar para ver se continua tendo o serviço. Mas, na verdade, o Estado é que deveria proteger todos nós. Não temos outra proteção, senão o poder do Estado, para controlar, afinal de contas é uma concessão.

Deixo esses questionamentos e, com certeza, os questionamentos de muitos brasileiros. Pagamos muito e temos muito pouco de volta. Poderia ser diferente? Poderia ser melhor essa relação consumidor/prestador de serviço? O Estado não poderia estar nos protegendo muito mais? Sei que há ainda muita coisa a evoluir, mas, ficando atrás de tantos outros países e países vizinhos, acho que é difícil encontrar um argumento plausível.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Agradeço V. Ex^a, Senador Eduardo Amorim ao mesmo tempo em que passo para o nosso Senador do Mato Grosso, nosso querido José Medeiros para suas perguntas.

O SR. JOSÉ MEDEIROS (Bloco Socialismo e Democracia/PPS - MT) - Sr. Presidente, Exmo Senador Eduardo Amorim, palestrantes aqui presentes:

Senador Hélio José, queria parabenizá-lo por ter trazido esse debate ao Senado porque é um debate que está, todos os dias, nas ruas, nas casas. Está acontecendo no dia a dia, como não chegamos à excelência ainda, mas o serviço público é mais ou menos assim: quanto mais você oferece, mais demandas e mais problemas aparecem. Com certeza, não podemos nos contentar e temos que cobrar, e é isso que a população faz. V. Ex^a traz, aqui para a Casa, o caldo, a ebulição do que está nas ruas. E parabeno muito mais porque aqui foram trazidas questões que, com certeza, boa parte da população brasileira não sabe.

Eu, por exemplo, me considero um sujeito que se informa medianamente e não tinha a menor ideia de que nossos contratos, nossas concessões, os nossos editais eram feitos de forma que "basta oferecer os serviços de uma ponta a outra da cidade, pois, beleza, o distrito não precisa, a estrada não precisa". A população brasileira não tem a menor ideia disso. Louvo a franqueza do Dr. Levy, que trouxe isso aqui, porque é muito importante que a sociedade saiba disso que é um fator a mais e que irrita as pessoas. Quando acontece um acidente no meio de uma estrada e o sujeito não consegue ligar, o telefone não funciona, ele acha que está sendo lesado, mas não! Ele foi lesado antes, quando foram feitos esses contratos dessa forma e não lhe avisaram. A sociedade brasileira queria que fosse feito assim?

Esse tipo de debate traz essas questões, e, daqui a pouco, vamos querer mais. "Uma vez que foram feitos assim, vamos melhorar, porque a gente quer na estrada também, nós queremos no distrito". No meu Estado, há vários distritos bastante populosos, distrito Garça Branca, distrito de Boa Vista, e as pessoas não querem ficar à margem, elas querem participar da telefonia, querem ter internet. Por que não? "Por que a cidade a 2km tem e eu não tenho?" Existe essa discussão, mas, de repente, as operadoras vêm aqui e nos dizem: "Não, estamos sendo boazinhas e ainda estamos fazendo uma concessão. Vocês estão 'pegando o boi', estão ganhando ainda por a gente fazer isso". Por isso, a importância desse debate.

Eu vejo que nas cidades a grita se dá porque temos essas manchas ainda. Aqui, no Eixão, em Brasília mesmo, há um determinado momento em que não se consegue falar. Não sei o que acontece. Aqui, na Casa, por vezes, não se consegue falar, e isso acontece em todo o Brasil. É sinal de que precisamos conversar sobre o tema e avançar. Essa sensação, às

vezes, concordo com o Dr. Levy, de que o serviço não está funcionando pode ser até maior do que é mesmo, assim como os números da insegurança no Rio. Ontem, eu estava ouvindo o rádio e disseram o seguinte: "Olha, a sensação de insegurança no Rio de Janeiro é maior do que os números dizem". Mas o cidadão se sente inseguro. O que levou a isso não sei. Uma bala perdida, um sujeito esfaqueado, os casos foram reais, aconteceram, e precisamos justamente avançar para que essa sensação volte.

(Manifestação da plateia.)

O SR. JOSÉ MEDEIROS (Bloco Socialismo e Democracia/PPS - MT) - Eu vou deixar aqui também um parênteses. O Dr. Levy falou que há um lucro de 26% e senti que ele falou como se fosse um número baixo. Eu não sei. Eu acho que uma empresa com 26% de lucro está bem, mas essa é minha opinião. É um lucro que não sei se todos os negócios no País estão chegando a ele. É um lucro de 26%!

Eu ouvi aqui o Dr. Marcelo falar, Senador Hélio José, e é um tema que nos vai remeter a outro debate que está havendo na Casa sobre a terceirização que nos preocupa. Essa fala dele mostra que nós temos que fazer alguma coisa porque isso é real.

Senador Eduardo Amorim, o Dr. Marcelo trouxe aqui o que está acontecendo em relação às empresas terceirizadas e ele alega que boa parte, às vezes, das reclamações da má qualidade na prestação dos serviços se deve não a uma anomalia sistêmica, mas sim ao fato de que as empresas operadoras estariam contratando chamadas gatas ou não controlando bem para economizar, vamos dizer, para repassar custos e, como consequência, o consumidor acaba recebendo um serviço aquém da qualidade esperada. Isso eu sei que é uma realidade porque a gente observa também no setor elétrico, do qual V. Ex^a é um bom conhecedor em que, no afã de fazer corte de custos, há uma troca constante desses prestadores de serviço e, óbvio, quem paga a conta duas vezes acaba sendo o consumidor.

Eu vou aproveitar a presença também do Diretor da Anatel, do Superintendente da Anatel e estender também, uma vez que estamos tratando do tema porque é uma raiva só. Isso acaba irritando o consumidor não só em relação à telefonia móvel, mas em relação à telefonia fixa, às TVs por assinaturas. Olha, hoje você pegar um telefone e fazer uma reclamação em *call center* é uma irritação, tem que escolher um dia da semana em que esteja bastante zen, tomar chá de camomila, fazer toda a preparação para conseguir falar sem ter um ataque cardíaco porque, primeiro, você vai ficar ouvindo aquelas musiquinhas irritantes por várias horas, vai ser jogado de um lado para outro. Eu tive a oportunidade de passar por dois eventos desses que não desejo nem para inimigo.

Comprei um *modem* daqueles e, em casa, fui tentar, mas, para resumir a história, não havia cobertura na área. Voltei, devolvi, disseram-me que tinham que fazer uma verificação, foram lá fazer a perícia e tal, me deram o laudo e, dentro em dois meses, vieram as cobranças e cobranças. Bom, para eu me livrar disso, foi um inferno. E aí vem a crítica também à Anatel. Eu fiquei com a sensação - vou dizer como consumidor - de que a Anatel não estava ao meu lado. Essa foi a sensação. Passei, não resolveu e aconteceu aquele roteiro que V. S^a colocou aqui: eu tentei na empresa, tentei no jurídico da empresa e não consegui, fui para a Anatel, fiz todos aqueles protocolos de ida e vinda, fui para o Procon, não consegui resolver, para a Justiça e por aí. Mas isso é extremamente extenuante para o consumidor. Pode ter certeza de que essas, Dr. Levy, reclamações também não refletem a realidade. A sensação de qualidade do serviço talvez seja maior, mas o número de reclamações aos órgãos não reflete a realidade, porque eu, por exemplo, não perco mais o meu tempo em fazer a reclamação, e, com certeza, existem milhares de pessoas que, como eu, não têm mais paciência de enfrentar essa terrível maratona.

Para eu me encaminhar para o final e passar às perguntas também, o serviço de TV. Por exemplo, tentem encerrar um contrato com a Sky. É um absurdo, é uma coisa maluca, você não consegue. Mas em determinado momento você vai conseguir e vou dar até a dica: você vai ao Twitter e reclame, vai ao Facebook e reclame e virá um consultor da empresa preocupado e vai te atender porque no telefone você não vai conseguir. Depois de você conseguir encerrar, começarão a vir cobranças, mesmo você tendo encerrado. É terrível a situação do consumidor no Brasil para conseguir cancelar como bem colocado aqui. Ela não é a principal, mas coloquei a campeã porque já passei por essa situação, é uma coisa terrível.

Eu quero deixar algumas perguntas porque já tivemos outra audiência aqui justamente discutindo esses temas e, na época, a sensação que ficou foi a seguinte: na reunião, os representantes dos consumidores e do Ministério Público sustentaram que a prestação do serviço continua bastante deficiente, apesar dos avanços obtidos desde a privatização, o que foi mais ou menos o diagnosticado hoje aqui, e mencionaram ainda a ocorrência de diversos problemas técnicos como quedas de chamada, congestionamento de rede, mensagens equivocadas e falta de cobertura. Também reclamaram da atuação da Anatel frente à precária situação do serviço de telefonia móvel.

Diante disso, eu queria perguntar ao Dr. Roberto, da Anatel: a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 impõe ao poder público o dever de garantir a toda população o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis e com padrões

de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários. A cobertura de serviço móvel pessoal, conhecida como telefonia celular, cresceu de forma expressiva nos últimos anos chegando a impressionar a marca de 274 milhões de celulares ativados. Não houve, contudo, expansão semelhante na infraestrutura de telecomunicações que deveria ter acompanhado o crescimento do número de usuários para garantir a qualidade do serviço.

As audiências públicas anteriores realizadas pelo Senado Federal identificaram quatro grandes gargalos na infraestrutura brasileira: a burocracia dos processos de licenciamento para construção e instalação de antenas para telefonia celular que acabou culminando com a lei que aprovamos esse ano aqui, a Lei Geral de Antenas, o modelo adotado nas licitações de novas frequências que, ao privilegiar arrecadação, onera o setor e reduz a capacidade de investimento e infraestrutura, a elevada carga tributária do setor e a não aplicação dos fundos setoriais na massificação do acesso de serviço móvel celular. O que o Ministério das Telecomunicações e Anatel têm feito para remover esses gargalos e para fazer cumprir a Lei Geral de Telecomunicações no que se refere à responsabilidade do Poder Público no aprimoramento da qualidade do serviço público de telefonia móvel? Além do regulamento da gestão da qualidade das prestadoras de serviço móvel publicado e fiscalizado pela Anatel, que outros instrumentos e ações têm sido utilizados para solucionar tais questões?

Agora, queria deixar uma pergunta para a Sr^a Maria Inês da Proteste: de acordo com os dados do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça em 2014 a telefonia fixa e a telefonia celular foram os assuntos mais demandados com 9,8% e 9,5% respectivamente. Em seguida, aparecem os bancos, 7% e o cartão de crédito com 6,5%. Além disso, metade das dez empresas mais demandadas nos Procons integrados ao Sindec eram prestadoras de serviços de telecomunicações.

A grande maioria dos problemas apresentados diz respeito à cobrança, 35%; de problemas na oferta, 17% e o vício da má qualidade em produtos ou serviços 15%, vêm em seguida na lista das reclamações. O mais grave, no entanto é que uma análise da série histórica desse levantamento revela uma tendência de aumento contínuo das demandas sobre o setor de telecomunicações. Além disso, o número de reclamações tem aumentado ao longo dos anos de acordo com o Sindec os Procons de todo o País receberam quase 2,5 milhões de reclamações no ano passado. O número é 22,6% maior que o de 2012.

Diante desse cenário pergunto: de que maneira se pode conferir maior eficácia à atuação dos órgãos de defesa do consumidor, além da aplicação das sanções? De que medida lançar mão para conferir maior agilidade ao atendimento da pretensão do consumidor? Que medidas podem ser adotadas para minimizar o número de processos judiciais envolvendo as empresas de telefonia? Que mecanismos poderiam ser adotados para que esses conflitos fossem solucionados diretamente entre as partes ouvidas?

Agora, uma questão ao Dr. Eduardo Levy. Além da questão da infraestrutura fundamental para a prestação de um serviço de qualidade, uma das principais deficiências apresentadas pelas empresas de telefonia móvel é o atendimento ao consumidor que costuma passar horas nos chamados *call centers* tentando resolver suas demandas e reclamações. Dos investimentos previstos pelas empresas nos seus respectivos planos de ação quanto é dedicado especificamente ao atendimento ao consumidor? Quais as medidas a serem adotadas para o aperfeiçoamento desse atendimento?

E também ao Dr. Eduardo Levy: mais da metade dos celulares do Brasil tem acesso precário à internet, pois a chamada banda larga móvel somente está presente em cerca de 42% dos aparelhos, a rede 3G, por sua vez, ainda não chegou a 34% dos Municípios brasileiros. A esse respeito pergunto: como enfrentar e vencer o desafio de universalizar a cobertura das redes de telefonia móvel se ela é prestada em regime privado que não está sujeito a metas de universalização? A utilização de recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, o FUS seria um caminho ou seria melhor adotar um regime público de exploração dos serviços naquelas regiões com menor atratividade econômica?

São esses os questionamentos e novamente lhe parabeno, Senador Hélio José, por trazer esse relevante debate e de tão grande interesse à sociedade brasileira que clama por uma melhoria porque hoje a grande discussão é difícil e, por mais técnico que seja o debate, por mais bonito que falem os palestrantes, é difícil explicar que alguém, Senador Eduardo Amorim, que contrata um pacote de Internet, por exemplo, eu, com dez megas e recebe 500k, 600k, um mega e pouco. É como se a gente fosse à feira - nós que somos uma população rural -, comprássemos um saco de farinha e, quando chegássemos a casa, tivesse só dois quilos de farinha. É difícil explicar isso por mais que seja bem explicável.

Muito obrigado.

O SR. EDUARDO AMORIM (Bloco União e Força/PSC - SE) - E, ainda, desculpe, Senador...

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Pois não, Excelência.

O SR. EDUARDO AMORIM (Bloco União e Força/PSC - SE) - Ainda tem empresa que faz a propaganda dizendo: "Nós é que mais nos aproximamos da verdade, ou seja, oferecem próximo daquilo que..."

O SR. JOSÉ MEDEIROS (Bloco Socialismo e Democracia/PPS - MT) - WhatsApp ilimitado.

O SR. EDUARDO AMORIM (Bloco União e Força/PSC - SE) - É.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Quero parabenizar nosso Senador Eduardo Amorim e nosso Senador José Medeiros pelas perguntas muito procedentes e importantes.

Gostaria até, Senador Medeiros, se V. Ex^a pudesse repassar as perguntas que fez por escrito, pela importância dessas perguntas, como aqui eu sei que cada um vai ter seu tempo para fazer suas considerações e responder todas as perguntas pode ser que não consiga responder na plenitude, gostaria que nossa Secretaria tirasse cópias, desse uma cópia para cada um aqui para nos dirigir, mais aprofundadamente, essas respostas aos questionamentos feitos pelo Senador Medeiros.

Se o Senador Amorim também tiver as perguntas escritas - também vou passar as minhas por escrito - para a gente poder, além de ouvi-lo aqui, ouvir de uma forma mais tranquila, escrita, uma resposta, porque a agonia do consumidor brasileiro é muito grande. A gente está sendo bastante demandado aqui na CCT, no Senado Federal, no dia a dia das nossas Casas com relação a essas situações aqui colocadas.

Eu vou ler para vocês aqui as perguntas do e-Cidadania que é o povo interativo que está ouvindo a gente Brasil afora e fazendo perguntas para todos os debatedores aqui. Então, são perguntas importantes que também vou pedir para tirar cópia, entregar para vocês também fazerem por escrito por causa da importância das perguntas. Vocês, aqui, terão a oportunidade de manifestar, responder àquilo que puderem, o mais possível, agora.

Vamos lá: o João Augusto fez a seguinte pergunta:

Muito boa essa iniciativa de se discutir a qualidade da telefonia móvel no Brasil. Acho que realmente já estava na hora. Na minha opinião, as operadoras de telefonia móvel precisam investir em infraestrutura e atendimento ao cliente. Esses dois itens deixam a desejar.

Esta é uma avaliação do João Augusto. Gostaria que vocês anotassem para dar uma resposta, se for possível, agora.

A Maria do Carmo da Silva faz a seguinte ponderação:

Com grande alegria recebo essa notícia. É muito desrespeito com o consumidor pagarmos ainda muito caro pela péssima qualidade não só na telefonia móvel, mas na internet também, em que paga-se muito para um serviço muito ruim.

Ela achou legal o debate e fez essas duas perguntas que são importantes.

A Maria do Carmo ainda diz o seguinte: "O que impede que novas empresas de telecomunicações possam atuar no Brasil como em outros países desenvolvidos, onde a concorrência faz com que as empresas tratem melhor e com mais respeito o consumidor?"

Então, ela está querendo saber o que impede a entrada de novas empresas aqui para poder melhorar a concorrência e melhorar o mercado.

O José Vieira da Cunha Neto faz a seguinte questão: "Aqui no Sana, distrito de Macaé, Rio de Janeiro, a telefonia da Oi fixa e celular é um monopólio bem precário. A fixa não tem banda larga e nem mais possibilidade de expansão e o celular ainda é 2G. O que fazer?" É a pergunta dele aqui.

A Regina Mariano faz a seguinte ponderação:

O serviço de telefonia e Internet são excessivamente caros com uma prestação de serviços muito aquém do que é acordado, o que demonstra desrespeito com o consumidor. É irritante ficar incomunicável por horas de forma tão recorrente?

Mais ou menos na linha que o Senador Medeiros coloca e que estou sendo vítima agora porque quis mudar um plano da Vivo, estou com os caras que mandam todo dia coisa diferente e não resolvem a vida da pessoa e fica lá pendente. Estou sendo vítima disso. Quero até que a Vivo venha resolver o meu problema, o da minha esposa, dos meus telefones que é plano familiar que a gente não consegue entender porque tanta maneira diferenciada de tratar.

Fui também vítima da Sky porque para mudar a nossa assinatura de TV é um trabalho terrível. Passei o dia inteiro para mudar a questão da Sky testemunhando o que o Senador Medeiros acabou de colocar.

O Rodrigo Leme é do Acre e diz o seguinte:

Gostaria que os dados técnicos dos serviços de telefonia móvel fossem ser mais divulgados e fiscalizados, por exemplo, a quantidade de chamadas por antena - ele gostaria de saber isso - além da não expiração do prazo dos créditos de serviços de telefonia móvel, afinal o consumidor pagou e não é ressarcido.

Então, ele quer saber essa série de questões.

Vamos tirar cópias para cada uma das pessoas aqui presentes, por favor.

O Gustavo Menezes Santana, de Goiás, diz:

Em uma reclamação de constante cobrança indevida da Internet pela Anatel o funcionário informa que o problema é muito comum e a solução envolve configurar o celular para não utilizar Internet 4G. Eu me pergunto quantas pessoas pagam Internet indevida e por que a Anatel é negligente?

Essa é a pergunta do Gustavo Menezes Santana, de Goiás.

O Luiz Eduardo de Melo, do Rio de Janeiro faz a seguinte questão:

Os serviços de telefonia móvel são muito ruins no País, os preços são exorbitantes se calculados para 30 dias ou 12 meses. O serviço entregue, ou funciona mal, ou não funciona. Há áreas em que sequer têm sinal como dentro de casa ou no metrô, o que revela a falta de infraestrutura.

Esse é o Luiz, do Rio de Janeiro.

O Anderson, do Pará, diz o seguinte:

O portal para reclamação da Anatel não tem serventia alguma. Todas as reclamações que fiz foram encaminhadas às operadoras que me deram a resposta que quiseram, sem resolver absolutamente nada e o processo foi encerrado sem que eu possa contestar.

Esse é o Anderson, do Pará.

O Douglas Rocha, de Minas Gerais diz o seguinte:

A TIM continua expirando créditos, a TIM envia mensagem de que os créditos expiraram antes do prazo. [É o saco de farinha com metade da farinha como nosso Senador Medeiros aqui bem fez a metáfora.] Eu tenho créditos e não posso usar porque a TIM paga propina para que o Governo brasileiro. Eu quero poder usar os créditos custe o tempo que custar, eu exijo respeito.

Esse é o Douglas Rocha, de Minas Gerais.

Então, vocês percebem e acho que, tanto a Anatel, quanto o Ministério das Comunicações, quanto os sindicatos aqui, os representantes dos órgãos de reclamação recebem constantemente reclamações parecidas com essa, um pouco semelhantes, de que há uma descrença global da população e há um desgosto muito grande de ver que temos hoje um País que tem o maior número talvez de telefones móveis praticamente, não maior que o da China, mas um dos maiores do mundo, e em que está dessa forma esse serviço.

Eu gostaria muito - vou mandar tirar cópia também desse aqui - para repassar a vocês. Eu queria uma cópia também das perguntas do Senador Medeiros. Senador Amorim, as perguntas do senhor estão por escrito? Se estiverem, mando tirar cópia também.

Algumas outras perguntas para passar para vocês, pessoal. E aqui vocês vão ter o tempo que quiserem para fazerem as considerações finais e responderem o que vocês quiserem aqui. Não vou ficar limitando o tempo não, porque é tão importante isso para o consumidor brasileiro. Por isso é que fizemos esta audiência pública. Precisamos dar algumas respostas, porque estamos sendo cobrados.

Pergunta para os representantes das empresas de telefonia Sinstal:

São constantes as mudanças. A Agência Nacional de Telecomunicação, Anatel, em torno das regras das operadoras de telefonia fixa e móvel, internet e TV por assinatura, incluindo, por exemplo, assuntos como metas, adesão, disponibilidades de planos e ofertas, cancelamento de contas e atendimento ao consumidor etc. Como essas medidas impactam nas taxas de retorno das concessionárias, na qualidade dos serviços e na relação com as empresas que prestam serviços às empresas de telefonia?

Pergunta para os representantes das empresas de telefonia SindiTeleBrasil: "Em relação à elevada carga tributária federal e estadual, como esses impostos impactam no preço final pago pelos consumidores?"

Pergunta para o representante do Sinstal, novamente, Prestadores de Serviços para as Concessionárias de Telefonia:

Não há dúvidas de que as mudanças em torno das metas que a Anatel impõe às concessionárias de telefonia acabam impactando na relação entre as concessionárias e os prestadores de serviços. Como essas mudanças impostas pela Anatel afetam os prestadores de serviço e a qualidade da telefonia em relação ao consumidor?

Pergunta para os representantes do Sinstal, novamente:

As medidas impostas pela Anatel e a atual elevação da inadimplência estão levando ao atraso os pagamentos das concessionárias às prestadoras de serviço, prejudicando o fluxo de caixa dessas últimas e ainda levando-as ao fechamento. Qual é a atual situação dos prestadores de serviço em torno dessa realidade?

Gostou das perguntas do Sinstal.

Mais uma pergunta para o Sinstal:

As concessionárias alegam que as medidas implementadas pela Anatel acabam reduzindo a taxa de retorno dos investimentos. Essa situação está precarizando a relação entre as concessionárias e os prestadores de serviço? Confirmando o aumento da precarização, como funcionam as denominadas empresas "gato" contratadas pelas concessionárias?

Além disso, senhores e senhoras aqui participantes desta audiência, eu gostaria de afirmar que a gente vai estar aqui, eu que fui o autor desta audiência pública, também fazendo uma audiência chamando inclusive os presidentes de cada uma das empresas, além do sindicato, para poder esclarecer algumas dúvidas dos brasileiros mais pontuais, quanto à TIM, quanto à Oi, quanto à Vivo, quanto à Claro, porque há diferença de tratamento, há diferença de sinal, há diferença de como é a ação dessas empresas no País e há um monte de dúvida.

Então, no segundo semestre, nós vamos fazer um debate aqui em que, além do SindiTeleBrasil, a gente vai chamar as próprias empresas, a Anatel e o Sindicom, para também fazer esclarecimento à população. Eu gostaria de saber, na ótica, do SindiTeleBrasil, como é que ele coordena essas empresas prestadoras de serviço, pode efetivamente agir para melhorar essa prestação de serviço em geral, independentemente de que empresa seja, para que o brasileiro tenha mais confiança na nossa rede de celular. Eu, por exemplo, moro no Lago Sul. Chego à minha casa, e não há sinal. Eu passo ali não sei onde, e não há sinal. E a operadora é uma operadora ampla em Brasília, que é a Vivo. A Vivo é uma operadora em Brasília que tem uma cobertura muito boa, por sinal. E não tem. O pessoal da Claro, nem se fala. Da TIM, pior ainda. Da Oi, Nossa Senhora. Então, é importante a gente saber na ótica do sindicato das empresas isso daí.

Na ótica do nosso querido Paulo Márcio, do Procon, o que o órgão defensor do trabalhador, defensor do povo brasileiro pagador de imposto pode de fato fazer para exigir que o direito do cliente, do consumidor seja respeitado no sentido de ser bem atendido com relação às empresas em que ele compra seu *chip*, seu saldo; evitar que o meio saco de farinha, igual ao nosso Senador Medeiros colocou, a importância disso... Para os órgãos governamentais, eu pergunto daqui a pouco.

Para o nosso representante da Sinstal, há tanta pergunta aqui, mas a pergunta que eu só quero fazer é a seguinte: eu, que sou contra a terceirização, porque sou do setor elétrico, sei da importância que é a gente evitar acidentes, a importância que é a gente não precarizar o serviço, ter qualidade no atendimento. Então, nós, o Senador Paim e outros Senadores, estamos debatendo no País inteiro o quanto vai ser danoso as atividades-fim serem precarizadas e terceirizadas da forma como está sendo colocado. Então, a gente queria ouvir de vocês que cuidam das empresas que fazem essa manutenção qual será o efeito dessa questão nessas empresas, além daquelas outras perguntas todas que foram aqui colocadas.

E da nossa Proteste, eu adorei as provocações colocadas. Eu acho de altíssima relevância a sua apresentação aqui. Eu acho que ela atende a vários questionamentos dos brasileiros que estão preocupados com essa questão. Nós precisamos de fato saber o que nós vamos fazer com esses fundos, o que esses fundos vão fazer de fato para que o brasileiro, que paga esses fundos, seja bem atendido. Então, na visão da Proteste, que tem toda uma crítica com relação à utilização desses fundos, como é que nós clientes, como é que nós, povo brasileiro, podemos fazer se você enxerga alguma possibilidade de mudança legal no marco regulatório desses fundos, para que ele de fato venha a cumprir o objetivo desses fundos?

E para o nosso querido Roberto Pinto Martins, na Anatel, nós, como Governo - e eu falo nós como Governo porque eu sou Vice-Líder do Governo nesta Casa, sou da base aliada, confio no nosso Governo -, como Agência Reguladora, que tem o dever de evitar esse tipo de crítica, essa situação que está aqui, podemos de fato por o dedo na ferida, exigir que os direitos do consumidor sejam realmente cumpridos, que as empresas façam com que o sinal chegue onde tem que chegar, conforme foi feito, como é que nós Governo, via Anatel, podemos fazer a melhor aplicação desses fundos na visão de Governo? Como é a visão que a gente enxerga com relação a isso?

Pergunta semelhante para o nosso Zico aqui, o nosso Artur Coimbra de Oliveira, nosso representante do MiniCom. Eu sei do compromisso público do nosso Ministro Berzoini, uma pessoa altamente comprometida com o povo, comprometida com as relações sociais e também do trabalho que vocês estão fazendo lá no Ministério das Comunicações, que é um Ministério importante, como é que o Ministério das Comunicações está vendo esse marco regulatório, para poder realmente a gente garantir que os direitos do consumidor com relação à banda larga, com relação à internet, com relação à telefonia móvel sejam cumpridos e feitos lá pela Anatel junto com as empresas, o que a gente pode fazer para poder realmente

melhorar essa questão? Foram essas preocupações todas colocadas aqui por mim, colocadas pelos Senadores, colocada pelos nossos ouvintes.

Tenho certeza de que, se pudesse abrir para todo mundo ali, haveria mais um monte de perguntas nesse sentido. E essas respostas que vocês nos darão, inclusive as escritas, nós vamos tentar - viu, Ivone? - escrever um compêndio dessa questão aqui, distribuir para todo mundo, porque essas perguntas são recorrentes, e nós queremos dar essa resposta de todos os órgãos, que vão mandar para a gente por escrito, e o que vão dizer aqui, para a gente poder fazer um documento para distribuir e ser como uma peça importante para que a gente possa avançar nessas questões aí.

As apresentações foram de alta relevância, de todos os que estiveram aqui presentes. Eu só lamento, por ser uma Mesa tão grande, a gente não teve muito tempo para o debate. Por exemplo, hoje tem Ministro aqui na Casa, Ministro ali, Ministro acolá. Há Ministro em duas comissões aqui, num dia atípico da nossa Casa. Então, vários Senadores que gostariam de estar aqui não puderam passar. Outros tiveram que sair. Eu mesmo tive que ir falar com o Ministro Levy, voltei para cá, por causa deste final de semestre, temos que votar a LDO, esta Casa está correndo. Está certo?

Mas aqui vocês terão toda a calma do mundo para fazer a resposta, porque foram perguntas demais. Com tranquilidade. Todas essas respostas serão repassadas às pessoas que as fizeram. Eu quero dar aquelas perguntas aqui também para a Égli tirar cópia, para poder repassar para todos os nossos palestrantes aqui, para a gente poder fazer, Ivone, igual eu coloquei aqui.

Vamos aqui, em ordem inversa, a nossa representante Maria Inês Dolci, do Proteste. Com a palavra, pelo tempo que achar necessário, Maria Inês.

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Obrigada, Senador. São muitos os questionamentos. São muitos os problemas. É evidente que, quando se fala de todos esses fundos, que são o Fust, o Fistel, o Fontel, eles têm de ser liberados, porque tem dinheiro parado ali. De qualquer forma, tem que se buscar solução, ver de que forma poderia ser liberado o mais rápido possível, para uma melhor utilização. Isso é uma discussão que poderia até trazer uma nova audiência. E a Proteste poderá contribuir com essa audiência evidentemente. Eu queria responder, fiquei esperando até agora para responder ao Eduardo Levi. Ele colocou a questão do 3G.

A Proteste, durante um ano acompanhou essa questão do 3G no País. Recebemos inúmeras reclamações. Os consumidores estavam alegando interrupções, falta de acesso, contratavam planos, não recebiam na verdade 3G de forma adequada e muito menos o 2G. Então, o 2G ainda não estava com muito acesso. E o 3G já trazendo grandes problemas. Em consequência, perto da Copa do Mundo, foi liberado o 4G também.

O que foi feito? A Proteste percorreu esses 5.000 quilômetros sim. Percorreu todos esses Estados cujos dados trouxemos, para saber de que forma o consumidor estava tendo acesso. Passamos por todos esses Municípios, durante vários meses, constatando que realmente o acesso não chegava aos Municípios que deveriam e muito menos nas estradas, como o próprio Senado colocou. Um acidente pode ocorrer, o consumidor acha que vai ter acesso ao seu celular e não vai ter.

Portanto, o que nós fizemos? Depois disso, durante um ano, acompanhamos, esperamos que a Anatel instituisse o indicador de qualidade de metas para o 3G. Aí, conferimos, mês a mês, durante um ano, porque ele era liberado por região, não é, Roberto? E antes de tomar qualquer tipo de providência, constatamos, a própria Anatel constatou, que o acesso era precário, as metas estavam abaixo do que deveriam e, portanto, nós não tivemos outra alternativa a não ser entrar com uma ação judicial, que ainda está tramitando. São quatro ações civis públicas que ainda estão pendentes.

Uma outra questão também não só da qualidade, mas também referente ao preço. O consumidor, quando ele contrata um serviço, ele não conhece as regras contratuais. E, nesse sentido, nós temos trabalhado bastante para que o consumidor tenha informação e saiba como utilizar de forma correta o celular. Então, recentemente, já colocamos o nós chamamos de velocímetro no site da Proteste para medir a qualidade, a velocidade da banda larga que o consumidor estava recebendo. E também percebemos que, em 51% dos casos, a qualidade deixava a desejar, a velocidade não atingia a velocidade contratada. E, portanto, também já denunciemos. Estamos tomando providências. Estivemos em debates a respeito também.

Agora, na semana passada, a Proteste colocou também uma ferramenta no site, que é Poupe na Conta, que é justamente para mostrar para o consumidor que o perfil dele de contratação - isso não é dito pelas empresas - não é adequado. Ele contrata um plano que às vezes não vai utilizar de forma adequada e, portanto, ele paga muito caro. E nós nos baseamos, para poder colocar essa ferramenta também no site, para ajudar o consumidor, numa pesquisa da Uiplan e também de um outro site, que é o Pricez, em parceria com a Teleco.

Portanto, esses dados apontaram que, de oito países, o Brasil é onde se paga ainda uma tarifa celular mais cara da América do Sul. E o consumidor pode ser penalizado - e essa pesquisa demonstrou isso - se ele não escolher o perfil de forma

adequada. Então, essa pesquisa aponta que 94,2% dos brasileiros poderiam pagar menos. E também, pela simulação que a Proteste fez, esses consumidores poderiam economizar mais de R\$1.600 ao ano se eles tivessem um perfil adequado.

Uma outra questão também, rapidamente, porque sei que o tempo é escasso, nós temos aqui dados também de que o preço é muito elevado em relação à qualidade dos serviços que são prestados. E isso nós pudemos comprovar por meio do próprio *site* da Anatel, que traz dados de aumento de problemas na área de telefonia, principalmente 42% relacionados a cobranças que o consumidor na verdade não percebe que está pagando. São cobranças indevidas. São outras cobranças. Portanto, isso acaba impactando na conta do consumidor.

Nós temos que, na verdade, implantar, Senador - e isso é uma solução -, o modelo de custos, para que o consumidor realmente pague pelo serviço justo e com a qualidade desejada. Em relação, por exemplo, ao marco civil da internet, nós já temos aí um grande avanço, considerando que é um serviço essencial. Portanto, o consumidor que teve problemas com corte de internet recentemente não deveria tê-lo, principalmente porque o Ministério da Justiça, por meio da CGI, acaba controlando toda essa questão do acesso à internet, dos cortes que não deveriam ter ocorrido. Portanto, as reclamações chegaram até a Anatel sem que a Anatel pudesse fazer muita coisa.

Uma outra questão também é um balanço interessante que o Tribunal de Contas da União, agora em 2015, já trouxe e aponta que a Anatel é agência que menos arrecadou multas, de todas as agências. Isso faz com que levemos à reflexão de que a fiscalização tem de ser ampliada, tem de ter contingente, tem de ter pessoas para fazer a fiscalização. Caso contrário, Senador, as empresas não vão ter estímulo para melhorar a qualidade desse serviço. Portanto, é isto que nós estamos pleiteando: que a privatização trouxe acesso, mas não trouxe a qualidade e o preço módico que desejamos.

Uma outra questão também importante é em relação, por exemplo, a outras questões de acompanhamentos das fiscalizações e das metas. Nesse sentido, veio o novo regulamento dos direitos do consumidor, que já trouxe grande parte das respostas que o Senador trouxe aqui. Em relação ao acesso, em relação ao plano que o consumidor tem. Então, hoje, o consumidor tem um regulamento em que as empresas são obrigadas a colocar todo o histórico do seu relacionamento com o consumidor. Ou seja, reclamou, tem um protocolo, está no *site*. O consumidor pode acessar, tem um histórico não só do plano, mas das reclamações, das soluções que ele tentou buscar e qual foi a solução da empresa. Então, isso facilita muito e tira aquele trauma de que o consumidor ficava longas horas no telefone tentando resolver o problema. Agora, vamos acompanhar esse regulamento para saber se realmente o consumidor está conseguindo obter todas as informações que ele deseja, se as soluções estão vindo e se vai haver menos judicialização também, porque hoje nós temos uma quantidade grande de judicialização nesse setor, que acaba impactando também do ponto de vista do consumidor. Então, é uma situação bastante perversa, de grandes reclamações relacionadas à qualidade desse serviço.

Eu ficaria aqui muitos dias falando. Acho que precisaria de muitas audiências públicas para poder realmente estabelecer, escolher todos esses temas de conflitos. Portanto, no geral, o que nós temos rapidamente a dizer seriam essas questões na busca de solução, na busca da implantação de um novo modelo de custo que se aplique rapidamente, que se libere esse dinheiro dos fundos, para que ele possa ser revertido em favor dos consumidores do próprio setor, para que melhore essa qualidade do atendimento que hoje deixa a desejar. Agora, só se percebe que a qualidade ainda não atingiu o nível ideal quando recebemos estrangeiros no País, que têm grande dificuldade em fazer as ligações, as conexões, as interrupções que acontecem, a falta de acesso que se tem para poder, na verdade, fazer os seus contatos.

A Proteste tem muito trabalho feito nesse sentido. Estamos à disposição e podemos contribuir bastante com a audiência pública. E já há vários questionamentos que serão enviados por escrito de forma a que possamos buscar uma solução para um setor que hoje é o número um de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Agradeço à Proteste e pergunto se vocês, todo mundo, recebeu as perguntas por escrito, do Senador Medeiros, do Senador Amorim, do público em geral e as nossas perguntas aqui, últimas. E há mais um bloco que vou pedir para tirar cópia, porque, como eu falei, essas respostas escritas, que devem ser encaminhadas à CCT, serão frutos de elaboração um documento que será devidamente considerado para a próxima audiência pública que faremos com as operadoras e com os outros campos, para a gente poder tentar melhorar essa situação no País. Então, a CCT tem esse compromisso, e nós vamos fazer.

Por exemplo, eu acho que o tempo razoável é uma semana para responder à CCT esse bloco de perguntas. A pessoa da CCT, a Ivone, pode receber todas essas respostas, que depois juntará tudo para fazer um documento que vai servir para a gente poder embasar as nossas ações.

Uma coisa que eu quero perguntar, que eu não tinha perguntado, principalmente para os próximos palestrantes que vão fazer as considerações e para os nossos órgãos de Governo: o que está faltando para a gente acabar com cobrança do *roaming*, com a cobrança do *roaming*? O que falta e o que a gente vai fazer para isso acontecer, porque isso a gente

acha, como a Proteste colocou, muito complicado, vem encarecendo bastante a vida das pessoas e dificultando a vida das pessoas.

O próximo é o Procon, Paulo Márcio Sampaio, Procon do Distrito Federal.

O SR. PAULO MÁRCIO SAMPAIO - Senador Hélio José, eu fico muito satisfeito de ver a capacidade que tem a Comissão de fazer uma homenagem à cidadania, porque ficou claro aqui que nós, representantes do Estado, o Senadores, os representantes do Ministério das Comunicações, da Anatel, das empresas que prestam serviço a esse setor, que coordenam esse setor, a nossa audiência, nós somos iguais nesse direito cidadão de reconhecimento do consumidor. Isso é muito importante. E quero aqui parabenizar essa iniciativa que o senhor teve.

Diretamente em relação ao tema que o senhor me solicitou, ou seja, o que pode fazer o consumidor para exigir o bom atendimento, o consumidor precisa acreditar nos órgãos de defesa do consumidor. O consumidor deve buscar o Procon do seu Estado, deve buscar o Procon em cada localidade. Esses servidores se mostram dispostos a atender e a bem atender a população e contam com a colaboração de entidades como a Proteste, com o apoio do Governo Federal, através da Senacon. E também a representação, no caso do Senador José Medeiros, da Dr^a Gisela, Presidente da Associação dos Procons do Brasil, a Procons Brasil, em que o índice de resolutividade é muito alto em relação a essas questões, a essas reclamações que são apresentadas em relação à telefonia.

Inclusive, Senador, eu gostaria de intermediar a solução desse problema que o senhor disse que enfrenta pessoalmente em relação a uma das operadoras. O Procon, com o bom relacionamento que mantém não só com a Agência, com o Ministério, mas também com as operadoras, nós temos a certeza de que vamos conseguir resolver esse problema não só para o senhor, como temos resolvido para toda a população. E isso fica constatado nos dados que nós apresentamos dos nossos índices de resolutividade junto às operadoras. Os nossos índices superam em todas as operadoras os 50%. E na operadora em especial a que o senhor se referiu, ele beira os 70%. Então, essa solução acontecer.

O consumidor acredita muito nos Procons. A credibilidade nos Procons em todo o Brasil é muito grande. E isso é que faz com que nós possamos exigir o bom atendimento por parte das prestadoras. Nós reconhecemos o esforço. Nós aliamos à Agência Nacional de Telecomunicações, abrimos no sentido de receber para qualquer fórum de debate o sindicato, o SindiTeleBrasil, o sindicato das empresas de instalação de telefonia móvel, de TV a cabo, enfim, todas as empresas do setor e em todos os momentos. E aqui eu falo não só como representante do Procon do Distrito Federal, mas como um representante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A Senacon e o Procons Brasil estão à disposição de vocês para que sentem à mesa junto com os órgãos de defesa do consumidor, para que nós possamos, na verdade, construir uma política de defesa desse cidadão tão prejudicado, tão vilipendiado no seu direito de ser e de ter o consumo como uma meta ideal na sua vida.

É importante, e aí, Dr. Eduardo, não querendo contestar suas palavras, que nós tenhamos um serviço não só barato, mas de qualidade, porque ter um serviço simplesmente não tão caro, como foi a alegação e que o senhor disse que é evidente e que é uma falácia, não nos colocaria num *ranking* em que nós só estamos à frente de países como a Bolívia ou o Paraguai, a Indonésia e outros de não tanta expressão como nós na América do Sul. Infelizmente, a meta que nós imaginamos que o Brasil poderia alcançar seria a meta que hoje é praticada em países do primeiro mundo, como no caso da Holanda, sem querer citar o Japão ou no caso a Coreia do Sul, que tem um tráfego de 24,6 kbps, enquanto o Brasil se arrasta com os seus 2,9, isso segundo um dado publicado no final do ano de 2014 por parte da revista *Veja*.

Ou seja, o nosso serviço precisa melhorar muito. O cidadão precisa muito que a Agência, aliada aos órgãos de defesa do consumidor disciplinem a prestação do serviço, orientem quanto à boa prestação do serviço.

De forma objetiva, Senador, o que pode fazer o consumidor? Confia nos órgãos de defesa do consumidor, contribua com os órgãos de defesa do consumidor, porque o índice que Brasília, que o Distrito Federal já alcança em relação a esse relacionamento que eu não digo que é um relacionamento conflituoso não. Pelo contrário. É um relacionamento de muito respeito, mas o índice que nós alcançamos demonstra que, da nossa parte, existe muita seriedade. E, por parte da Agência Reguladora e das empresas, muita atenção, porque nós temos hoje o grande poder de sermos a parte forte dessa contenda. Nós somos o povo brasileiro e nós temos o direito de sermos respeitados nos nossos direitos fundamentais.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Agradeço ao Sr. Paulo Márcio Sampaio, do Procon.

Gostaria, Paulo, que, quando você preparasse as respostas escritas, você conversasse com o pessoal do Senacon e do Procon Brasil no sentido de a gente receber aqui uma posição do Procon para esse compêndio que nós vamos fazer do colocado aqui nesta audiência pública. Entendeu?

O SR. PAULO MÁRCIO SAMPAIO - Perfeitamente.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Está bom?

O SR. PAULO MÁRCIO SAMPAIO - Inclusive, no próximo mês de agosto, vai acontecer a reunião da Senacon, no Estado do Maranhão, nos dias 17 a 20 de agosto, quando vou estar junto com a Dr^a Juliana, Secretária Nacional do Direito do Consumidor, com toda a Procon Brasil, inclusive para eleição da nova chapa de presidência dessa associação.

Vou levar essa mensagem e trago de lá uma síntese. Enfim, um comentário bastante abalizado por parte de todos os membros.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Muito obrigado.

Queria passar agora para o Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular Pessoal, SindiTeleBrasil.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Muito obrigado, Senador.

Começando necessariamente na ordem, não é?

O principal objetivo das empresas, em função da altíssima competição que existe na telefonia móvel no Brasil, além de conquistar, que não talvez seja hoje o objetivo principal, é manter o seu cliente. Todo cliente hoje tem uma facilidade muito grande de fazer a portabilidade e se mudar de empresa. Nesse aspecto, a questão do atendimento da informação dos trabalhos junto ao Procon no esforço de aumentar a resolução das questões que são apresentadas, eu acho que aqui também foi apresentado. E eu gostaria de convidar todos para que olhem a página Telecom do Brasil, www.telecomdobrasil.com.br, assim como a página www.telebrasil.org.br.

Na página Telecom do Brasil, vão poder conhecer um subproduto ali dentro chamado Navegar é Preciso. Navegar é Preciso procura mostra para o consumidor aquelas questões que nós falamos aqui que muitas vezes não são de conhecimento dele. Quem tem um telefone com acesso à internet, um *smartphone* hoje, pode não saber de uma série de coisas, mas, enquanto eu fiquei parado com esse telefone aqui na mesa e todos nós, esse telefone entrou em contato com a internet e atualizou provavelmente um aplicativo que eu tenho, baixou um conjunto de meios que eu tenho e, com isso, consumiu aquilo que eu contratei junto à empresa, sem eu ter sabido disso, sem eu ter conhecimento disso. Não é uma coisa simples. Não é realmente uma coisa simples. Então, por mais simples que seja essa explicação, nem todo mundo sabe disso. Nem todo mundo sabe que os seus aplicativos têm atualizações constantes, permanentes etc. e muitas vezes assim o fazem.

Então, esse *site* traz essas informações, em que procura, inclusive, mostrar qual o melhor perfil que o usuário pode ter em função do seu produto, em função daquilo que ele mais utiliza etc.

Vou voltar aqui à questão, pena que o Senador Eduardo Amorim não esteja aqui.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Mas ele vai receber tudo, devidamente. Todos os Senadores desta Casa, eu recomendei à Dr^a Ivone que o fizesse, receberão as respostas de vocês.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Ótimo.

Nós estávamos falando aqui de cobertura, algumas coisas de estradas, mais uma vez. E comentar a questão de Roberto Pinto. Eu concordo com ele e talvez eu não tenha sido muito claro.

Se nós pegarmos, por exemplo, a estrada BR-101, Rio-São Paulo, ela é uma estrada em que boa parte tem cobertura celular não obrigatória. Se nós pegarmos uma cidade no Rio de Janeiro, conhecida, que é Itaipava. Itaipava tem cobertura celular das quatro operadoras e é um distrito de Petrópolis. Itaipava não é Município. É um distrito de Petrópolis e tem cobertura. Mas nem todos os distritos, nem todas as estradas têm essa cobertura por uma questão que, além da obrigação, a viabilidade econômica nem sempre justifica.

Senador Eduardo Amorim, Itabaiana fica a aproximadamente 60 quilômetros de Aracaju. Aqueles 60 quilômetros, se a gente olhar Itabaiana, há um conjunto de antena ali. E é fácil ver no telebrasil.org. Aracaju tem uma série de antenas. Mas o trecho da BR-235 não tem quase antena nenhuma. Então, naquele trecho, o Proteste, ao observar, vai verificar que não há sinal. O Senador, que provavelmente se desloca ali, que é a sua base, vai não ter sinal durante o caminho e vai reclamar da empresa celular, que não está lhe dando bom atendimento.

Infelizmente, não há, na política pública brasileira, uma obrigação para que aquela cobertura exista. Além de não existir a obrigação, as empresas poderiam ir ali e colocar a cobertura naquela estrada? Poderiam. Mas cada antena a ser colocada custa em média R\$500 mil. O custo para colocar uma antena. Então, é necessário fazer as contas, porque não podemos fazer todas as estradas, todos os distritos a ampliação com R\$500 mil de antenas sem ter a contrapartida de uma receita de um cliente que está ali.

Voltando à questão da receita e do valor apresentado, quando o Senador Eduardo Amorim, mais uma vez, fala sobre aquele pacote que dá US\$48. Eu, mais uma vez, faço a conta e vejo que US\$48 dão R\$170. Muito pouca gente paga R\$170 no Brasil. Se nós olharmos o Estado do Piauí, o Estado do Piauí tem mais de 80% da população que ganha menos

do que dois salários mínimos, infelizmente. A última POF feita pelo IBGE, que é a POF de orçamento familiar, diz que quem ganha menos de dois salários mínimos no Brasil paga R\$5,07 de conta mensalmente. E a maioria usa o celular pré-pago. Então, o Estado do Piauí, que tem mais de 80% da sua população com uma renda mensal de menos de dois salários mínimos, tem uma receita unitária de R\$5 cada um. Não dá para ser um valor tão alto. Mesmo na conta que ele apresenta de US\$33, daria R\$100 por mês. Nós não temos conta média brasileira de R\$100. Eu pago mais de R\$100 do meu bolso pelo uso do celular, mas é diferente. É do meu trabalho. É da minha necessidade. E eu tenho capacidade para isso. Mas não muito poucas pessoas hoje em dia que pagam R\$100 de conta celular, considerando a média brasileira.

O tributo é alto. O tributo representa - e houve uma pergunta de uma pessoa sobre como é a conta em relação ao tributo -, de uma conta de R\$14, R\$10 ficam para a empresa, R\$4 vão para Estados, Municípios e a União, basicamente os Estados. Quando eu apresentei um dado sobre o EBITDA de 26%, eu também não me expressei bem, porque eu levei ao não entendimento pelo Senador José Medeiros, quando ele diz que o lucro de 26% não é um lucro baixo. Não, não é. O lucro de 26% seria um lucro excepcional. Só que aquele indicador EBITDA é o E, do inglês, é ganho; o B é *before*, de antes. Então, é o ganho da empresa antes das taxas, da amortização, depreciação e impostos etc. Quem consultar o site [www.telebrasil](http://www.telebrasil.com.br) ou quem quiser consultar o Banco Central, que talvez seja mais confiável sob o ponto de vista de informações, vai observar que o lucro das nossas empresas foi de 2,2% do valor que nós arrecadamos, o que dá menos do que se fosse feita uma aplicação através de juros da Selic. Nós temos mostrado ao Ministério do Planejamento, ao Ministério da Fazenda que a aplicação de recursos em ações das empresas de telecom hoje não parece ser um bom negócio dado o lucro das empresas, que é um percentual muito baixo. E o Banco Central assim confirma, mostrando que, das categorias econômicas existentes no Brasil, o setor menos atrativo na bolsa de valores tem sido o setor de telecomunicações nos últimos anos.

Ele também comentou, o Senador José Medeiros, sobre a questão de quanto é dedicado ao atendimento, a questão de celulares com banda larga etc. e se o Fust não seria um caminho bom para o uso dos fundos.

Cada fundo foi criado por uma lei. E cada lei destinou ao fundo uma determinada aplicação. O Fust é um fundo de universalização de serviços de telecomunicações que só pode ser utilizado para serviço telefônico fixo, e não há interesse pela sociedade, pela população para isso.

Há projetos de iniciativa do Senado de alterar a utilização do Fust para banda larga. Esse projeto seria bem-vindo, a continuidade dele, para que se pudesse efetivamente usar esse fundo para que as empresas pudessem aplicar em todo o País. Eu anotei aqui algumas das perguntas ou praticamente todas que foram feitas pelos nossos ouvintes e eu gostaria de responder àquele que mais me incomodou, quando ele disse "a TIM paga propina ao Governo e faz com que os meus créditos se extingam".

Eu queria mostrar, sem questionar a afirmação feita, que é sem nenhum propósito obviamente, que as empresas seguem absolutamente os regulamentos existentes. Então, existem, no caso do crédito do pré-pago, regulamentos que ordenam o procedimento sobre a validade, etc. E é importante que as empresas, que as pessoas entendam que para tudo existe uma razão. Por que o crédito do pré-pago não é um crédito infinito? Por que passagens aéreas que nós compramos têm a durabilidade ou a duração de um ano, quando perdemos a passagem? Por que, quando compramos a passagem e fazemos uma alteração, pagamos muitas vezes alguma coisa? É muito fácil entender que um leite tem durabilidade por uma questão de saúde, um queijo ou o que quer que seja.

Um telefone celular ou um *chip* ativado de telefone celular, no Brasil, tem um custo, e esse custo é R\$13,00 e alguma coisa por ano a título de Fistel. Alguma coisa para se pagar às empresas das licenças que nós temos para controlar a posição desses *chips* dentro das antenas, as posições físicas que eles estão, e outros custos inerentes à manutenção desse telefone na base. Mas vamos nos fixar apenas no Fistel. Então, se alguma pessoa usou o seu celular e ficou restando R\$1,00, R\$0,50 naquele *chip* e aquele *chip* é descartado ou guardado numa gaveta, não é mais utilizado, aquele R\$1,00 que a pessoa tem vai gerar, no custo da empresa, R\$13,00. Toda unidade que tem um certo custo tem que ter a contrapartida da receita para compensar aquele custo. É preciso que a sociedade entenda que, se não houver o final daquele crédito de R\$1,00 e se pagar R\$13,00 por ele, todos nós estamos pagando esse R\$13,00. Não é aquele que está guardado na gaveta que paga absolutamente nada. O custo é distribuído por toda a base de clientes. E assim tem que ser. Então, durante 90 dias, aquele telefone pode ficar sem uso. Se, depois desse tempo, ele adquirir novos créditos, o valor que ele tinha volta novamente à base. Se ele comprou R\$10,00 e tinha R\$1,00, ele fica com R\$11,00.

É um regulamento que é feito para isso, acompanhando o que existe em todos os lugares do mundo. É natural que as pessoas, assim como aqui foi falado pela Maria Inês, falem sobre a assinatura básica, que não veem sentido muitas vezes em pagar assinatura básica. Eu também gostaria de ter o serviço o mais barato possível. Se possível, gratuito. Mas tem uma lógica em todo esse regramento feito no Brasil, a qual nós cumprimos. Nós não fazemos a lógica existente no País. Nós a cumprimos, assim como cumprimos as metas de cobertura. As metas de cobertura são fiscalizadas permanentemente

por veículos da Anatel. Eu não estou aqui defendendo, em momento nenhum, a fiscalização que a Anatel faz para bem ou para mal, mas nós temos que cumprir com aquela obrigação, a qual, no dia de hoje, para as necessidades da sociedade, é pequena.

Eu trouxe um exemplo que para mim é gritante, que é Altamira, que não mostrei. Altamira está com uma cobertura de 80% da sua área e tem um distrito que fica a 971 quilômetros. De Altamira até o distrito não há nenhuma antena de celular no caminho. São quase mil quilômetros sem sinal de celular. É ruim! Se nós tivéssemos feito, Senador, no passado, alguma coisa como a Rússia fez recentemente, em que não se cobrou pelas licenças - mas também não é questão de dar de graça a ninguém. Não se cobrou pela licença, mas se deu como obrigação, ou a tarifa ou a cobertura, aquilo é retirado do valor que se compra. Como é feito pela Anatel - desculpe-me novamente citar a Anatel, Roberto... Mas como é feito um edital, é feita uma obrigação. Algumas obrigações são dadas porque nem todos os locais no Brasil são rentáveis. Então, áreas mais rentáveis com compensação de áreas deficitárias. É montado um edital e é dado um valor para se pagar pelo uso daquela frequência por um período de tempo. Se aquilo fosse o valor que se pagou, alguns bilhões de reais, poderia ser traduzido em bilhões de reais de custos de áreas não financeiramente interessantes, porque uma coisa compensaria a outra.

No ano passado, o último leilão que fizemos foi um leilão em que havia necessidade... Eu não discuto aqui as necessidades de recursos por parte do Governo, que são listas, e é natural que ocorram, mas houve um leilão da segunda faixa de frequência da quarta geração, que é a frequência de 700MHz, que nós só poderemos utilizar daqui a um ano e pouco e que custou alguns bilhões de reais às empresas, mas ela não trouxe obrigação. Essa faixa de frequência é uma faixa de frequência boa para atendimentos distantes. Nós iremos utilizá-la, obviamente, para expandir, porque ela vai ser mais interessante do que a faixa de 2,5GHz, pois ela tem uma capacidade de atendimento mais distante. É ótimo.

Mas também não queria fazer comentários de que estou me queixando disso ou dizendo aquilo, etc.

Da última vez que estive em audiência no Senado, com certeza nós temos mais Municípios com atendimento de 3G, temos mais Municípios com atendimento de 4G, temos algumas coisas altamente positivas reflexo de audiências no Senado e na Câmara.

Aquilo que o Artur, que faz aniversário hoje - ele não queria que eu falasse isso -, comentou sobre um trabalho feito pelas empresas, com extrema receptividade pelo Poder Executivo e mais ainda pelo Legislativo, o Regime Especial de Tributação do Programa Nacional de Banda Larga, conhecido como REPBNBL, que foi aprovado nesta Casa e que permite que se faça investimento com desonerações federais. Nós devíamos ter desonerações estaduais também para levar a planta lá. Os *smartphones*, que deram um estouro no Brasil, são fruto disso que ocorreu. E outras coisas mais que ele comentou aqui.

A Lei Geral das Antenas, que passou pela Câmara, passou pelo Senado, retornou à Câmara, foi aprovada e foi sancionada, vai trazer, porque ela é ainda muito nova, benefícios extraordinários. E o Ministério das Comunicações tem apenas 0,6% da desoneração brasileira toda. É muito pouco. Então, nós poderíamos, com o uso de fundos, com as desonerações seletivas que podemos ter, alcançar regiões onde a infraestrutura para ser implantada é cara e a receita por usuário, naturalmente, é muito mais baixa. Nós temos que chegar a esse ponto. São os 25% que faltam.

Eu tenho esperança de que, na continuidade desses trabalhos que têm rendido frutos positivos para a sociedade brasileira, eles possam ser agilizados, digamos assim, para que possamos chegar mais próximo desses 25% que ainda restam para serem incluídos dentro da sociedade do conhecimento brasileiro.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Quero agradecer ao nosso Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, Eduardo Levy Cardoso Moreira

E dizer, Eduardo, por exemplo, que tenho uma conta, um plano família da Vivo, de R\$1.200 mais ou menos. Minha filha acabou de viajar para a Escócia para passar um ano, no Ciência sem Fronteiras. Ela faz Medicina no País e vai passar um ano lá. Se não fosse o WhatsApp, se não fossem outras formas de comunicação via internet, via *wi-fi*, porque eu, mesmo pagando um valor absurdo desse, que é quase o dobro do salário mínimo, fico impedido de me comunicar com a minha filha, que está na Escócia - deveria haver toda condição de fazer essa comunicação -, porque o minuto custa R\$28, além do plano que já pago. Então, quer dizer, fica complicado. A questão do *roaming*, por exemplo - que depois vou querer ouvir o representante do Governo -, é uma coisa complicada. Estou só dando esse exemplo...

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - E, no caso do *roaming* internacional, por exemplo, que o senhor falou, quando sua filha recebe uma ligação, a empresa de lá vai receber por nós estarmos usando aquela rede de lá. O Brasil, então, vai ter, através da empresa que lhe fornece o serviço, que mandar um valor para a Escócia para remunerar a empresa escocesa. Paga 25% de Imposto de Renda sobre emissão de moeda estrangeira para fora. Então, esse *roaming*, de cara, paga 25% de Imposto de Renda por enviar o valor para fora. Então, ele é caro mesmo. Infelizmente, ele é caro.

Então, nós precisamos trabalhar isso, e as empresas estão conseguindo fazer alguns pacotes internacionais de R\$30, de R\$40 para uso limitado, mas, pelo menos, quem vai para o exterior já tem uma noção de que vai usar isso e tem R\$20, R\$29 por dia. R\$29 por dia pode ser muito, mas para quem está viajando nem sempre pode ser muito. Mas por que são R\$29? Não poderia ser menos? As empresas competem aqui, quando alguém vai lá fora, com quem compra *chip* lá, porque não há os 25%, não há uma série de questões que temos para fazer. Então, nós temos trabalhado para procurar fazer acordos, reduzir cada vez mais. Por isso que o senhor fala. Não tenha dúvida.

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Mas era importante pensar no homem doméstico. É importante não deixar de lado o homem doméstico, porque hoje é possível. Então, começar por um já pensando no outro.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - O. k.

Vamos ouvir agora o nosso querido Sr. Marcelo Cama Proença Fernandes, Consultor Jurídico de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviços e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura - Cabo - MMDS - DTH e Telecomunicações (Sinstal).

O SR. MARCELO CAMA PROENÇA FERNANDES - Eminentíssimo Senador Hélio José, agradeço novamente a oportunidade de me manifestar. Vou tentar ser breve e objetivo relativamente aos questionamentos que me cabem.

Eu ouvi atentamente as perguntas que foram feitas pelo senhor e também os comentários realizados pelos Senadores José Medeiros e Eduardo Amorim.

Com relação à questão das metas, de fato, há as metas impostas pela Anatel, as metas fiscalizadas pela Anatel. Elas repercutem na prestação de serviços, repercutem, de fato, nos custos incorridos pelas prestadoras e, consequentemente, alteram a sistemática contratual que se estabelece entre as operadoras e as prestadoras, as terceirizadas. Inevitavelmente, essas relações jurídicas e econômicas que se dão nessa seara, de alguma maneira, são alteradas, são modificadas ou sofrem consequências em função dessas metas. Algumas delas, de fato, são muito rigorosas, e outras, na nossa avaliação, não são proporcionais, notadamente naquilo que diz respeito a uma necessidade de regionalização das metas impostas pela agência.

Nós ouvimos, há pouco, o Levy falar sobre a questão do Município Altamira, que tem um distrito distante da sua sede 900 ou 1000 quilômetros. Isso é algo que não acontece na Região Sudeste e na Região Sul. A Região Norte é muito menos povoada, com densidade demográfica muito menor, e precisa ter as metas adaptadas à sua realidade regional. Não só no âmbito da Região Norte, mas também Nordeste e Sudeste. Enfim, cada região do País, cada cidade do País precisa ter metas que estejam adequadas à sua própria realidade para que isso repercuta de forma positiva no que diz respeito a qualidade do serviço.

Então, respondendo a indagação que me foi formulada, sim, a imposição de metas, a fixação de metas altera, interfere - muitas vezes, negativa ou desnecessariamente - na relação que se estabelece entre as operadoras e as empresas terceirizadas.

Com relação à questão das dificuldades financeiras, é inegável que o País atravessa um momento de dificuldade econômica. Isso é indiscutível. Isso se reflete no âmbito do serviço de telecomunicações, com a perda de clientes ou com a redução da utilização dos serviços pelos clientes que permanecem vinculados às suas operadoras. Isso representa perda de receita. Isso representa para as operadoras uma necessidade de cortar custos. Elas vão cortar custos em vários setores de suas atividades, inclusive e especialmente no que se refere às empresas terceirizadas. Vão pressionar as empresas terceirizadas por melhores resultados, por preços mais baixos e, além disso, vão buscar empresas terceirizadas que ofereçam custos e valores mais atraentes, independentemente da qualidade que essas empresas terceirizadas oferecem às operadoras e aos próprios consumidores. Então, esse é um ponto fundamental.

E aí entro na terceira pergunta. É o seguinte: efetivamente, as dificuldades financeiras que estão sendo enfrentadas pelas operadoras, que se devem, em grande medida, às dificuldades econômicas do País, mas há outras razões também, alcançam, indiscutivelmente, todos os fornecedores, todos aqueles que contratam com as operadoras, assim como alcançam os seus empregados. E as empresas terceirizadas sofrem essas consequências. Uma dessas consequências, além da pressão por custos, por valores mais baixos, que compromete a qualidade, é mais grave: a busca pelas chamadas empresas gato, que foi uma pergunta que V. Exª fez. Empresas gato é um termo utilizado no setor e que representa empresas que não têm compromisso com a qualidade, que não têm um desejo de permanecer prestando serviços, que não têm compromisso com obrigações fiscais com os seus funcionários, com obrigações trabalhistas, enfim, geram prejuízos a todos: aos seus funcionários, ao Governo, porque não pagam seus impostos, à própria empresa contratante - a operadora - e às terceirizadas, que buscam se portar seriamente no mercado. Essas constituem a grande maioria. Nós temos a convicção de que a imensa maioria das terceirizadas trabalha de forma séria e de que as operadoras buscam também um trabalho sério e uma prestação de serviços de qualidade. São premidas por uma série de circunstâncias que, muitas vezes, impedem

o alcance desses objetivos, mas temos a percepção e a convicção de que esse é o desejo delas. Não alcançarão esse desejo, esses objetivos se permanecerem contratando empresas de pouca seriedade ou se pressionarem demais aquelas terceirizadas.

Eu me encaminho para o final, uma pergunta que V. Ex^a fez. Eu não a vi aqui por escrito, mas gostaria de falar sobre ela. É a questão da terceirização. Nós somos, obviamente, por razões conceituais, absolutamente favoráveis à sistemática da terceirização. Ela é hoje, eminente Senador Hélio, uma realidade mundial. Ela não é uma realidade apenas no nosso País. A terceirização de serviços é uma realidade que se faz no mundo inteiro. Eu me lembro do livro *O Mundo é Plano*, de Thomas Friedman, em que ele comenta que as empresas de contabilidade dos Estados Unidos estão terceirizando seus *call centers* e seus serviços para a Índia. Isso é para nós termos a dimensão que esse modelo econômico assumiu. Não adianta nos opormos a ele. Temos que praticar esse conceito econômico com seriedade e transparência e regulamentá-lo de forma apropriada. É isso que o projeto de lei que se encaminha para o Senado, agora, pretende fazer. É regulamentar essa questão de forma pormenorizada, protegendo os consumidores, os trabalhadores e as empresas que prestam esses serviços.

Então, nós não podemos virar as costas para a realidade. Nós não podemos nos esquecer de como as coisas se dão. E elas acontecem no setor elétrico, no setor de telecomunicações, no setor financeiro, em todos os setores econômicos deste País e do mundo. Então, acreditamos que estamos no caminho certo, no caminho onde a atividade econômica está se dando, defendemos a terceirização e esperamos ter, Senador - porque ouvi o comentário inicial de V. Ex^a -, a oportunidade de convencer V. Ex^a, combativo e competente Parlamentar que é e tem sido, da utilidade desse segmento econômico para que V. Ex^a possa, quem sabe, se tornar um adepto da terceirização, da boa e da útil terceirização.

Essas são as considerações que gostaria de fazer. Evidentemente, vamos encaminhá-las por escrito no momento oportuno. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Agradeço ao nosso querido Marcelo Cama Proença Fernandes, representante do Sinstal.

Queria fazer um comentário: de fato, a maioria dos Senadores desta Casa, na minha visão, é contra a terceirização por terceirização. A maioria é a favor da regulamentação da terceirização para aqueles trabalhadores que precisam ser regulamentados. Nós somos contra a terceirização de atividades-fim. Não vemos por que a motivação dessa questão. Vamos fazer esse debate. Eu também sou da CDH (Comissão de Direitos Humanos), além de ser Vice-Presidente desta Comissão. Com certeza, em uma oportunidade, até o convidarei para um debate para se posicionar no contraponto a outras entidades que lá estarão, com toda tranquilidade, porque o debate é salutar, e nós precisamos ter aqui nesta Casa, que é a Casa dos debates, a garantia da equidade da discussão, coisa e tal e a aprovação das leis para atender ao nosso País.

Vamos ouvir, agora, o nosso querido representante da Anatel, o Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle e Obrigações da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Quero dizer que, nesta Casa, quando eu voltar do recesso, encaminharei a solicitação que foi nos feita ontem aqui da constituição de uma subcomissão de comunicação e de questões inerentes, exatamente para podermos discutir, com mais profundidade, as questões das comunicações aqui nesta Casa. Então, apresentarei esse requerimento na primeira semana de agosto, quando vamos ter condição de fazer um grupo menor para que possamos, de fato, nos debruçar sobre as questões da TV comunitária, da rádio comunitária, da telefonia, da telefonia móvel, da telefonia fixa, dos fundos, sobre uma questão mais lógica das empresas prestadoras de serviços, da Anatel, do Ministério das Comunicações, de forma mais pontual nesta Casa.

Estive, recentemente, com o nosso Ministro e estarei com a Anatel em agosto, porque vou pedir audiência para conversar mais amiúde com a diretoria da Anatel. Faço questão de conversar, depois, com o Sinstal, com o Proteste, com o SindiTelebrasil e com a equipe do Procon Nacional, porque esse debate vai permanecer nesta Casa.

Eu acho que esse compêndio que o Ivônio vai preparar, em nome desta Comissão, para entregarmos aos 81 Senadores e às pessoas interessadas que nos procurarem vai ser de importância capital. Por isso, peço aos senhores que, no prazo de uma semana ou de 15 dias, passem as respostas por escrito, porque vamos considerar todas as transparências que vocês trouxeram para apresentação, as respostas e o conteúdo daqui. Dessa forma, o povo brasileiro vai ter condição de colaborar e pegar a memória deste processo de discussão, porque o grande objetivo desta Comissão, quando fez esta audiência pública, dando continuidade a essa discussão, é atender a quem paga os impostos no Brasil, que é o nosso povo brasileiro, e dar melhor condição de trabalho e operacionalidade.

Então, os nossos dois representantes de Governo - e eu me considero Governo, sou Senador da Base aliada, volto a falar, sou Vice-Líder do Governo, defendo o nosso Governo -, o nosso Ministro e o nosso Rezende, Diretor-Geral da Anatel, junto com o Roberto e o Artur, estão tentando fazer o que é possível para regulamentarmos, para termos um

marco regulatório adequado e fazemos com que as coisas aconteçam da melhor forma possível. Eu acho que eles foram profundamente provocados aqui. Estou curioso para ouvir as posições iniciais da Anatel - depois, virão outras, por escrito - sobre todas as questões aqui colocadas, que são de grande relevância.

Então, Roberto, fique à vontade. Não há limitação de tempo aqui. Pode responder à vontade.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Obrigado, Senador.

Certamente, nós teremos oportunidade de continuar debatendo o tema. Dada a relevância desse tema, certamente, nós continuaremos esse debate ao longo dos anos.

Eu anotei alguns pontos e vamos encaminhar por escrito, de forma formal, toda aquela parte que diz respeito à Agência.

Acho que poderíamos começar pelo modelo de telecomunicações que foi estabelecido lá na época da chamada privatização.

Eu acho que os Srs. Parlamentares foram muito lúcidos ao colocar acho que três questões.

Uma dessas questões foi a introdução do conceito de universalização, um dos conceitos mais bonitos, que remonta ao Iluminismo. Ou seja, toda a população deve ser servida com o serviço. Eu acho que nós devemos e vamos continuar perseguindo isso. Mas houve, naquela época, a sabedoria de entender que, havendo a privatização, em muitas localidades do Brasil, não haveria interesse econômico das empresas privadas em fazer a prestação do serviço. "Então, como resolveremos esse problema? Criaremos, então, um fundo de universalização, de que todas as empresas participarão com 1% do faturamento dessas empresas". E há também lá uma parte de arrecadação das licitações, onde nós utilizaríamos isso. Mas, naquela época - acho que ainda não havia a clareza que temos hoje -, esse serviço ficou vinculado ao serviço prestado em regime público, que não foi o serviço, vamos dizer assim, que mais se desenvolveu ao longo desse tempo e nem é o serviço mais demandado pela população.

Então, acho que nós precisamos manter esse conceito, que é muito bom, e reformatar isso. Alguém comentou - parece-me que foi o Sr. Levy - que existe um projeto de lei de iniciativa - acho que do Senado, talvez de iniciativa do Senador Mercadante - alterando, fazendo uma modificação nesse conceito. Diz: "Olha, isso aqui tem que ser utilizado para o serviço que a população demanda". Então, precisamos trabalhar isso.

Outro conceito muito interessante que foi introduzido nessa legislação diz respeito a esta Comissão, porque estamos na Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, que é o fundo destinado ao desenvolvimento não da prestação do serviço de telecomunicações. Isso é um mundo. Para prestar serviços de telecomunicações, você precisa ter infraestrutura. O que é infraestrutura? São os equipamentos. Não podemos abandonar isso. Então, acho que foram introduzidos esses conceitos, e nós temos que retomar essa questão.

Se houve, de forma contingencial, mudanças de curso ao longo desse processo, eu acredito que os conceitos permanecem válidos. E nós devemos continuar trabalhando para a efetivação desses conceitos.

Outra questão importante foi o modelo de licitação que a Anatel implementou ao longo desses anos todos. Não faz muito tempo - eu acho que todos que estamos aqui podemos nos recordar disso... As mudanças tecnológicas, embora não tragam rupturas instantâneas, ocorrem com uma velocidade que não precisa de duas gerações. Em uma geração, nós estamos percebendo o que está acontecendo.

Essa telefonia móvel começou lá com o sistema AMPS. Acreditem: ainda há AMPS no Brasil. Há bem pouquinho, mas ainda não conseguiram acabar com ele. Depois, ele mudou para o digital, veio o TDMA, o CDMA, o GSM, agora passamos pelo 3G... O Brasil todo está coberto com GSM, digamos assim, entre aspas. Todos os Municípios brasileiros estão cobertos pelo GSM. Estamos caminhando para a implantação do 3G e do 4G, e daqui a pouquinho vai aparecer o 5G. É assim que esse mecanismo funciona.

Qual foi o modelo adotado? Eu costumo dizer que o modelo adotado foi o modelo *big-bang*, não o *big-crunch*. Ele não veio das pontas para o centro; ele veio de onde tinha ou tem população e recursos e vai se expandindo. É esse o modelo.

Não tão recentemente, quando trabalhamos no edital do 2.5, desde a minha passagem pelo Ministério das Comunicações, nós já tínhamos identificado, há quase cinco anos, que uma das maiores carências que tínhamos era, talvez, o atendimento da área rural. Eu dizia: "A área rural ficou quase abandonada. Ninguém está tratando desse negócio. Todo mundo fica preocupado se está atendendo o bairro, etc., mas a área rural ficou abandonada. Nós temos que trabalhar esse tema". Ele veio como um compromisso das empresas também em um edital. Pergunta-se: "o Brasil tem 8 milhões de quilômetros quadrados. Dá para atender toda a área rural do Brasil com um edital?" Não, não dá. São vários mecanismos para resolvermos essa questão. Vejam que esta Mesa é bastante diversificada, mas não somos, inclusive, os únicos atores a trabalhar nessa questão.

Então, o que foi feito? As empresas, ao levarem essa frequência do 2.5, também passarão a assumir o compromisso de atender até 30 quilômetros da borda do Município. Atende tudo? Não, mas nós já ampliamos imensamente muitas comunidades. Inclusive, muitos usuários individuais que estavam desprovidos desse serviço passarão a ter a prestação desse serviço. E é provável que, mais à frente, vamos encontrar comunidades ou até pessoas... Acho que não dá para a rede chegar lá. Ele só vai ser atendido por satélite. E talvez seja preciso pensar em uma forma de subsídio para atender, porque ele não tem recurso para pagar isso.

Alguém aqui citou o caso da Coreia. Nós temos que olhar para o primeiro. Nós não podemos ficar olhando para trás. Quem é o melhor? Eu sei que nós ainda não somos a Coreia, ainda não somos o Japão, mas temos que olhar para eles lá. A Coreia faz isso. Ela subsidia o atendimento lá por satélite. Por quê? Porque atendimento por satélite é caro. Se você for cobrar o preço que aquele negócio vale, exatamente esta pessoa, que talvez seja a que mais precise, a que está mais distante, ela não tem condição de atender.

Então, esse modelo precisa ser retratado. E, como já foi dito, mais recentemente, devido a outras contingências, a licitação da frequência de 700MHz abandonou, vamos dizer assim, esse mecanismo, esse tipo de compromisso. Talvez voltemos a utilizá-lo novamente.

Acho que há outro mito de que não posso deixar de tratar aqui. E esse negócio não acaba. Tenho que ouvir isso em todos os locais aonde vou. Eu digo que vou ouvir, mas vou falar a mesma coisa. Como estou ouvindo sempre a mesma coisa, então vou dar sempre a mesma resposta. É com relação a essa questão das multas da Anatel. Está concluído o relatório da Anatel de 2014. Diz-se; "Ah, mas a Anatel aplicou não sei quantos bilhões de multas e só arrecadou R\$700 milhões". Então, fica a impressão de que a Anatel não está trabalhando, que não está fazendo aquilo que nós somos pagos para fazer. Esquecem-se de que o País tem todo um mecanismo de direitos constitucionais. Então, vou dar o número aqui para a Comissão.

Nesse relatório de 2014, consta uma aplicação de R\$4,9 bilhões de multas: R\$700 milhões as empresas liquidaram, R\$2,2 bilhões estão judicializados - ou seja, o processo já terminou e, provavelmente, a empresa teve que depositar isso lá em juízo: está lá, mas não posso fazer nada, pois é direito da empresa - e R\$1,8 bilhão já está inscrito no Cadin. Então, não consigo entender por que há essa história. Alguém pode até dizer que multa não resolve. Então, multa não resolveu.

Nós estamos trabalhando em outros mecanismos também. Acho que devemos reconhecer. É igual menino: se o menino faz uma arte e você leva um ano para repreendê-lo, ele até se esquece daquele negócio. Com as empresas não funciona muito assim, não, mas, se ocorre um evento hoje e leva-se três ou quatro anos para punir a empresa, fica muito menos efetivo. Esse é um dos assuntos, um dos temas que estamos trabalhando, mesmo que ele seja punido. Então, um dos temas que estamos trabalhando é a celeridade na solução dessa questão. Multou, há um tempo para ele receber a multa. Inclusive, recentemente, na alteração do Regimento da Anatel, nós eliminamos um passo que existia nesse processo, que o tornava mais moroso. Então, eu acredito que - sei lá - em 180 dias nós liquidamos essa fatura. Então, eu acho que essa questão se torna muito mais efetiva.

Mas a questão principal é a solução do problema. É isso que estamos mirando. Eu citei um exemplo aqui, na apresentação que tive oportunidade fazer, onde identificamos um conjunto de Municípios e um conjunto de indicadores que nós entendemos, naquela oportunidade, que necessitavam de uma ação especial, específica da empresa. Então, demos uma cautelar identificando o que entendíamos que estava equivocado e já estamos colhendo, vamos dizer assim, esses resultados, porque fazemos esse acompanhamento de forma muito presente.

Outro tema de que o Senador já me falou, do qual não vou conseguir fugir - eu até estava tentando, mas não vou conseguir, porque ele já falou dele três vezes -, é a questão do *roaming*.

Vamos fazer uma comparação entre telefonia móvel e telefonia fixa. A telefonia móvel tem 67 áreas. Então, quando uma pessoa liga de uma área para outra - áreas são aqueles DDDs, o 61, o 62 -, há um interurbano. Se você está na mesma área - não importa se ambos estão em cidades diferentes -, não há *roaming*, não há nada. Você está dentro da mesma área. Se você estiver dentro do 61, está dentro do 61. Onde for 61 é a mesma coisa. Isso é diferente na telefonia fixa. Na telefonia fixa, você pode estar dentro da mesma área, mas está pagando o interurbano. Temos 67 áreas na telefonia fixa e temos quase 4 mil, talvez mais de 4 mil, na telefonia fixa.

Então, a Anatel...

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Roberto, só me permita uma pergunta.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Claro.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Você acha que a telefonia fixa tem mais quanto tempo de vida no País ou até mesmo no mundo afora?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Talvez eu contrarie o pensamento comum. Eu ainda acho que a telefonia fixa terá uma longa vida. Agora, você vai me perguntar: será a tecnologia fixa, vamos dizer assim, do jeito que nós a conhecemos hoje? Provavelmente, não. Por quê? Porque é simples. Olha só: no fundo, essas coisas acabarão convergindo uma hora. Então, pense assim: quando você está na sua casa, com *wi-fi*, com uma rede de banda larga fixa, e pega o seu telefone móvel para fazer uma ligação pelo *wi-fi*, você está usando a telefonia móvel ou a telefonia fixa? Você está usando o aparelho móvel, mas a conexão é fixa. Então, o Senador citou o caso aí.

Hoje, o *wi-fi* tem se tornado muito presente em quase todos os ambientes que frequentamos. Um desses dias, fui à Procuradoria do GDF, e estava lá: "*wi-fi* aberto". Se eu quisesse, poderia fazer uma ligação por um aplicativo desse pelo *wi-fi* da Procuradoria.

Então, como acho que as pessoas continuarão falando, apesar de muitos preferirem digitar, a telefonia vai continuar existindo, e a rede vai continuar existindo, mas uma rede diferente da rede que é hoje, porque ela foi modelada para, vamos dizer assim, baixa capacidade, e hoje não há mais só a capacidade de voz. Mas isso vai continuar existindo. Agora, não vai continuar existindo só o STFC. Provavelmente, o sujeito que quiser só prestar a telefonia vai deixar de existir. Esse já morreu. Não existe mais isso. Você vai agregando, obviamente, outros serviços, mas em cima da mesma rede, e vai melhorando a rede.

Eu sempre digo que as telecomunicações não são um processo disruptivo, mas evolutivo. É tudo compatível. Os pesquisadores acabam encontrando um jeito. Se eu lançar esse negócio aqui de uma forma que não dê para falar com ninguém, a chance de isso ter sucesso é quase zero. Você tem que lançar coisas novas ambientadas para o que já existe. É esse o sucesso.

A quantidade de aplicativos que são disponíveis hoje para a rede móvel é imensa. Ela não é infinita, mas é imensa. E aí reforço uma colocação aqui do Sr. Levy. As pessoas carregam os aplicativos no seus *smartphones* e, muitas vezes, não desligam uma funcionalidade que tem no *smartphone*, que é a atualização automática de dados. Aí você não consegue entender, porque você zera, não faz nada, e, daí a pouco, tem um bando de consumo de dados. Mas como aconteceu isso? O seu telefone - não tem nada a ver - está "setado" para fazer atualização automática. Ele vai fazer. Embora seja *smartphone*, ele é burro. Inteligente tem que ser você. Se não quer aquilo, você tem que desligar aquela funcionalidade. Se você ligar aquela funcionalidade, ele vai fazendo e não quer nem saber se está estourando o seu limite de crédito ou não. Então, há essas questões. Isso faz parte, vamos dizer assim, do aprendizado do usuário, mas acho que é um dever das empresas também informar, se comunicarem melhor com os usuários para eles não enfrentarem problema.

Eu acho muito interessante... Já vi muitas informações, principalmente dos cartões de crédito, dizendo ao usuário para ele não sair gastando, porque uma hora ele vai ter que pagar essa conta. "Tome cuidado!" "Olha isso!" "Faça isso!" Acho que temos que educar as pessoas para que elas saibam em que terreno estão pisando. Acho que faz parte do bom relacionamento entre o prestador de serviço e aquele que recebe o serviço a informação completa para ele não gastar recursos desnecessários. Acho que isso não interessa à empresa e, muito menos, ao usuário, porque o usuário vai ficar descontente, vai ficar absolutamente possesso quando algo assim acontecer e ele não foi alertado para isso. As pessoas precisam aprender a lidar com esse novo mundo. É diferente do telefone fixo. Aquele indivíduo só trazia custo se você o tirasse do gancho. Esse aqui, não, ele está aqui parado e está trabalhando.

Então, Senador, voltando a essa questão do *roaming*, a Anatel está estudando essa questão, assim como está estudando também essa questão das áreas da própria telefonia fixa, porque - outra informação -, se um telefone móvel do 61, por exemplo, ligar para um telefone móvel do 11, isso é um interurbano da área 61 para a área 11. Não importa se o equipamento é fixo ou móvel. Isso é uma ligação considerada fixa. Isso é considerado um STFC. É uma ligação de longa distância. Então, a Anatel está estudando.

Em relação a essa questão, a gente precisa, obviamente, ter todas as cautelas, porque foi estabelecido um modelo, que pode ser alterado, mas que tem que ser alterado dentro de determinadas condições. Ou, então, chega-se à conclusão de que ele não pode ser alterado.

Um dos fatores que a gente precisa ponderar é a questão do uso eficiente da rede, porque, no limite, se o Senador tem a sua base em Brasília, mas o seu telefone é de São Paulo, toda vez que alguém ligar para o seu telefone, vai lá para São Paulo e volta para cá. Esse é um uso ineficiente que compromete a eficiência da rede. Então, a gente tem que levar em consideração e ponderar todas essas questões, e não só a questão do custo, porque senão isso, no limite, pode virar uma...

Outra questão já mencionada anteriormente - quem a levantou foi o Senador Eduardo Amorim - é a questão do preço dos serviços. O preço dos serviços é obviamente uma preocupação, e todos nós temos que estar atentos a isso, porque sai

do nosso bolso. Agora, nós não podemos tratar essa questão com uma certa, eu diria... Toda questão que se generaliza demais corre o risco de sofrer distorções.

Eu acredito que esse é o caso do levantamento da UIT. Ela quis fazer um negócio bacana, que serve para todo mundo, mas o que acontece? Vou citar um exemplo simples. Vamos pegar o preço de uma mercadoria, uma mercadoria qualquer, numa loja. Por exemplo, tomate: R\$5, o quilo; só que o tomate está em promoção: R\$3. Se a UIT fosse verificar o preço do tomate no mundo, ela diria o seguinte: "No Brasil, o tomate custa R\$5,00." Ela não olha o preço que o usuário paga; ela olha o preço da oferta. Isso está errado! Só estaria certo se a oferta coincidissem com o preço que o usuário paga.

Por que eu acho que existem essas diferenças? As empresas usam muito o mecanismo da promoção. Contrata-se um plano, que vai custar não sei quanto, não sei quanto. Só que, se falar de você para você mesmo, custará só R\$0,20 a ligação, tantos centavos por dia, não importa quantas ligações fizer. A UIT não consegue capturar isso.

Então, não podemos - é preciso cautela - dizer que é isso aqui que funciona. Não! O preço é o preço que o usuário paga. Como calculamos isso? Existem formas muito fáceis de calcular. A Anatel tem esses números, que já encaminhamos, já divulgamos, inclusive. Esse é um trabalho que precisamos explicar como é feito, como é isso, como é aquilo.

Bom, acho que essa era a última questão que eu queria comentar. Certamente nós vamos formalizar todas as nossas respostas para todas as questões que nos dizem respeito diretamente, Senador.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Quero agradecer ao nosso querido Roberto Pinto Martins, que fala aqui pela Anatel, pelas respostas claras, contundentes e importantes e quero dizer que vai ser muito importante esse compêndio que vamos fazer.

Ivônio, olha a responsabilidade!

Realmente, essas respostas que eles nos mandarão por escrito e as questões colocadas aqui são de grande valia para o consumidor brasileiro, para o cliente brasileiro, para o nosso cidadão. É o e-Cidadania atuando, como o Paulo colocou.

Vamos ouvir o nosso Ministério, o nosso aniversariante do dia. Sei que o pessoal já está com fome e coisa e tal, mas é tão importante o que estamos ouvindo aqui que preferi, em vez de limitar o tempo, ouvir o que os órgãos têm a dizer.

Então, fique à vontade, Artur. Se fosse Arthur Antunes Coimbra, seria o Zico, mas é o Artur Coimbra de Oliveira, em nome do Berzoini, nosso Ministro das Comunicações, meu amigo. Tive o privilégio de votar no nome dele, em duas oportunidades, para Presidente Nacional do Partido dos Trabalhadores, quando eu era do Partido dos Trabalhadores. Hoje sou Senador pelo PSD (Partido Social Democrático), Partido do nosso Ministro Kassab, das Cidades. Sou fundador desse Partido há três anos, mas, antes, quando Berzoini e eu éramos do Partido dos Trabalhadores, tive a oportunidade de estar junto com o nosso querido Ministro fazendo algumas discussões importantes para o nosso País.

Então, fique à vontade, Artur. Ao final, vamos cantar Parabéns a Você, porque acho que, depois de tudo isso, você merece que esta Comissão o homenageie.

Vamos lá, Artur.

O SR. ARTUR COIMBRA DE OLIVEIRA - Senador, obrigado pela lembrança do meu aniversário.

Não sou capaz, infelizmente, de reproduzir toda a eloquência envolvente dos que me precederam. Então, a minha fala vai ser muito breve.

Em primeiro lugar, quero salientar que, de todas as reclamações que chegaram *on-line* pela participação dos cidadãos, foi possível ver que existe uma grande preocupação com a falta de cobertura do serviço. As pessoas confundem muito qualidade com falta de cobertura.

Em relação a isso, repiso o que o Superintendente Roberto Pinto Martins falou sobre as metas de cobertura rural. Até o final de 2015, todas as cidades terão aquela cobertura de 30km a partir dos seus limites, o que vai permitir o atendimento com telefonia e banda larga sem fios a 91% da população rural. Portanto, 91% da população rural brasileira deve ter o serviço já no início de 2016.

Além desse assunto, o Senador Eduardo Amorim e outras pessoas também levantaram a questão da baixa velocidade média da banda larga no Brasil. Isso está atrelado à questão da qualidade, e existe uma preocupação do Governo Federal em relação a esse assunto. O programa Banda Larga para Todos, que está em formulação, se concentra, precisamente, na melhoria da qualidade das redes, sejam redes de transportes - grandes *backbones* -, sejam redes de acesso em regiões de muita densidade populacional, e também foca no aumento da velocidade média da banda larga no Brasil, o que hoje, como já se falou aqui, está aquém do que se gostaria.

Por fim, Senador Hélio José, parabéns a iniciativa de trazer este assunto à discussão, a qualidade do serviço móvel, e registro que é bastante conveniente o debate neste momento, sobretudo porque estamos em um ano em que existe uma

ascensão de contratação de serviços, um aumento exponencial de usuários, sobretudo de banda larga móvel e é um ano em que observamos o anúncio de uma grande redução de investimentos não só pelo setor de telecomunicações, mas também pelos setores brasileiros econômicos, de uma forma geral. Então, é importante ter o olho vivo para a conjunção desses dois fatores, neste ano e no ano que vem, porque existe o risco de a situação ficar um pouco mais delicada.

Eram essas as minhas palavras.

Obrigado.

O SR. MARCELO CAMA PROENÇA FERNANDES - Senador.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Pois não, Marcelo.

Por favor.

O SR. MARCELO CAMA PROENÇA FERNANDES - Apenas uma questão de ordem.

Eu gostaria de solicitar que o prazo para as respostas escritas fosse de duas semanas, e não uma, se isso não inviabilizar os trabalhos da Comissão, por gentileza.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Não há nenhum tipo de problema, só que precisamos, até para organizar os trabalhos, que se cumpram essas duas semanas.

Quem conseguir responder antes pode encaminhar à Comissão, aos cuidados do Sr. Ivônio ou da Égli, que é Diretora da Comissão.

O SR. MARCELO CAMA PROENÇA FERNANDES - Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Hélio José. Bloco Maioria/PSD - DF) - Não havendo mais nada a tratar, declaro encerrada a presente reunião.

Em seguida, eu queria tirar uma foto com todos e dar os parabéns ao nosso amigo Artur Coimbra.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

(Iniciada às 9 horas e 14 minutos, a reunião é encerrada às 13 horas e 15 minutos.)