



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

REUNIÃO

06/12/2016 - 18ª - Comissão de Transparência, Governança,
Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Cumprimento todos os senhores e as senhoras presentes.

Havendo número regimental na lista de presença, declaro aberta a 18ª Reunião da Comissão de Transparência e Governança Pública.

A finalidade desta reunião é debater a telefonia celular no Brasil, em atendimento ao Requerimento nº 15, de 2016.

Foram convidados: o Sr. Juarez Quadros do Nascimento, Presidente da Anatel, que convido para tomar assento à mesa; também o Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do SindiTelebrasil, que também convido para tomar assento à mesa; e a Srª Maria Inês Dolci, Coordenadora Institucional da Proteste, que já nos informou estar chegando às dependências do Senado, uma vez que veio até Brasília e já se encontra na Capital. Portanto, em poucos minutos, ela estará presente entre nós.

Os convidados para esta audiência pública são muito bem-vindos. Certamente suas informações vão auxiliar muito para que nós possamos conhecer, um pouco mais e melhor, os assuntos relacionados aos serviços da telefonia celular em nosso País.

A presente reunião será realizada em caráter interativo, ou seja, com a possibilidade de participação popular. Dessa forma, os cidadãos que queiram encaminhar comentários ou perguntas podem fazê-lo por meio do portal e-Cidadania, no endereço www.senado.leg.br/ecidadania, ou ligando para o número 0800 612211.

De acordo com o art. 94, §§2º e 3º do Regimento Interno do Senado Federal, a Presidência adotará as seguintes normas: os convidados farão suas exposições por dez minutos, prorrogáveis por mais dez, se necessário. Depois das manifestações dos convidados, abriremos a palavra para interpelação, por até três minutos, de Senadores e Senadoras que se inscreverem para essa finalidade. As participações dos cidadãos serão trazidas à Mesa pela Secretaria da Comissão, para que sejam lidas oportunamente e respondidas ou comentadas pelos convidados ou pelos próprios Senadores presentes.

Quero aqui registrar, principalmente para os nossos convidados, que nós tínhamos imaginado uma presença muito expressiva de Senadores nesta audiência; entretanto, devido a fatos conhecidos de todo País, relacionados a uma decisão do Supremo Tribunal Federal com relação ao afastamento do Presidente do Senado, Senador Renan Calheiros, das funções e do cargo de Presidente da Casa, várias Comissões suspenderam seus trabalhos. É visível que vários Senadores se encontram em seus gabinetes e nos gabinetes de Liderança para justamente avaliar a questão e os desdobramentos políticos inerentes ao fato. Mesmo assim, nós não vamos deixar de aproveitar este momento, esta oportunidade, para permitir que os nossos convidados se manifestem, prestem informações, analisem a questão da telefonia celular. Depois, se Senadores comparecerem, poderão fazer questionamentos e observações, e as pessoas que nos assistem pela internet certamente, se também desejarem alguma informação ou esclarecimento, poderão solicitar.

Eu concedo a palavra, inicialmente, ao Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do SindiTelebrasil, por até dez minutos, e informo que quando faltar um minuto, uma campainha é disparada, mas isso não significa que o senhor não poderá continuar usando da palavra. A campainha é um mero aviso, é apenas um alarme. Então, fique à vontade.

V. Sª tem a palavra.

O SR. CARLOS DUPRAT - Muito obrigado pelo convite.

Bom dia a todos.

Montamos aqui uma apresentação bastante rápida e espero passá-la dentro do prazo.

Nós vamos tecer um pouquinho sobre a situação do setor; o crescimento da demanda; as necessidades da sociedade *versus* as regras do jogo e as obrigações; o que a gente tem hoje de monitoramento de qualidade; e como melhorar, que é o que mais nos interessa.

A situação do setor. Hoje nós estamos com 250 milhões de celulares, sendo 224 milhões de acessos em banda larga, seja fixo ou móvel; 41 milhões de telefones fixos; e 19 milhões de TVs por assinatura. Esses são os números atuais do setor.

Temos mantido um nível de investimento da ordem de 30 bilhões, nos últimos anos; estamos ali, em 2015, com 29 bilhões de investimento. Esses números hoje alcançam a margem muito ímpar de 21% da receita líquida. Poucas são as empresas de telecomunicações, setores de telecomunicações, no mundo, que alcançam essa marca de investimento que nós temos alcançado no Brasil, nos últimos anos. Ocorre que temos pagado 60 bilhões de tributos, apenas em 2005. Então, a gente vai mostrar que o setor de telecomunicações, apesar de ser um setor fundamental, essencial para o desenvolvimento da sociedade, é mais tributado no Brasil do que em qualquer lugar do mundo; e disparado.

Além dos impostos, sejam eles estaduais, federais ou municipais, nós temos arrecadado mais de 90 bilhões de fundos setoriais, e a maioria deles sequer foi utilizada pelo setor para a sua destinação original. E o pior não é isso, o pior é que nós estamos vendo uma tendência crescente de aumento de impostos. E aumento de impostos num setor que está sendo, hoje, fruto de uma competição importantíssima com os aplicativos. Muitos aplicativos, hoje, são competidores do setor de telecomunicações.

O Brasil é campeão disparado de carga tributária no setor de telecomunicações, sendo quase o dobro do segundo colocado, que é a Argentina. Então, se considerarmos que esse é um segmento fundamental para a inclusão digital, isso determina que, de fato, nós não temos isso como tão prioritário como achávamos que deveria ser.

O resultado do setor, hoje. O setor, o que ele arrecada... A riqueza gerada pelo setor vai praticamente para o Governo, no nível de 60%, sem que ele tenha nenhum risco - seja Governo Federal, estadual. Estamos falando de impostos, taxas e contribuições. Então, o que fica para resultado da empresa, hoje, é muito inferior à Selic que nós temos, nos últimos anos.

A gente vai mostrar, a seguir, como um documento não apenas nosso, mas dos bancos de investimento. Hoje, especificamente, nós estamos sofrendo uma elevada ameaça à sustentabilidade do negócio. Nós temos aumento de carga tributária, queda na base de clientes, e uma necessidade iminente de expansão de infraestrutura, fruto da movimentação de voz para vídeo. Então, a gente vai mostrar aqui, a seguir, que, primeiro, a atratividade do setor relativamente à Selic é uma distorção enorme. Já é muito arriscado investir em telecomunicações no Brasil, e, para se estimular mais investimentos, uma das principais alternativas é a redução da carga fiscal, que é, como mostramos no eslaide anterior, uma das maiores do mundo. Essa é uma repórter da Bloomberg.

Um pouquinho sobre o crescimento da demanda. O tráfego móvel de dados tende a crescer sete vezes entre 2015 e 2020, o que dá uma taxa de crescimento anual de 45%. Então, nós temos várias infraestruturas do País que são submetidas à expansão, mas nenhuma delas a uma taxa de crescimento anual de 45%. Isso é fruto da nossa conversão de voz para vídeo, como vou mostrar a seguir.

Uma foto. Nós passamos a trafegar, na mesma rede que, há algum tempo atrás, só trafegava voz, nós começamos mandando fotos, e uma foto, como está mostrado ali, corresponde a cerca de 20 ligações. Um vídeo corresponde a 16 fotos. Cada vez que nós compartilhamos um vídeo, estamos trafegando o equivalente a 320 ligações. Então, o tráfego, hoje, tem sido expandido - fruto basicamente da forma como nós nos portamos diante dessa máquina, que aqui é o *smartphone*. Nós hoje divulgamos, compartilhamos vídeos - e é natural, é a evolução natural da sociedade, só que isso tem um impacto enorme na rede de transporte, e nós precisamos, com isso, manter um nível de investimento altíssimo, sob pena de uma redução da qualidade. Então, esse é o principal problema que nós enfrentamos neste momento.

Esse relatório da Cisco, de alguma forma, já mostra que cada um... O crescimento do tráfego está acontecendo de uma forma exorbitante. Nós já estamos, hoje, em termos de consumo per capita, no nível de 37GB por pessoa - *per capita* por mês. Isso é o mundo. Então, já é uma coisa bastante considerável.

E como é que funciona a regra do jogo e quais são as necessidades da sociedade? Hoje, ninguém admite não ter cobertura. No passado, a gente se contentava em chegar à janela, chegar à rua. Hoje, se requer funcionamento em qualquer lugar - estradas, distritos, lugares remotos, elevadores. Isso foi uma necessidade que a sociedade teve com o tempo. A dependência do celular, hoje... O celular hoje é, talvez, a única coisa que me faz voltar em casa - não mais a carteira, não mais o relógio; passou a ser apenas o celular.

Agora, as metas de cobertura dos serviços móveis são previstas nos leilões de uso da radiofrequência; e coberturas em estradas e nas áreas mais afastadas do perímetro urbano foram desconsideradas nos 25 anos do sistema celular que nós temos no País.

Não estou falando do governo A, do governo B... Quer dizer, nós tivemos aí diversos editais e a maioria não teve uma preocupação com essa necessidade de interiorizar, eu vou dizer por quê: porque temos um instrumento de interiorização, que é o Fust, mas ele era restrito a serviços utilizados em regime público, prestados em regime público. Então, ele não foi utilizado para o celular. Foi arrecadado, porém não utilizado.

Hoje, como vivem as pessoas em áreas remotas e rurais? É diferente: nós estamos aumentando o *gap* digital, quando nós não damos as mesmas oportunidades para quem vive nessas áreas.

O cronograma de implantação da cobertura de banda larga prioriza sempre os centros urbanos. A cobertura 3G só chegará a 100% das cidades com menos de 30 mil habitantes em 2019, e a cobertura 4G também só chegará aos Municípios com até 30 mil pessoas em 2019. Então, alguém se imagina sem ter, hoje, nem 3G e 4G?

(Soa a campanha.)

O SR. CARLOS DUPRAT - É muito pouco provável.

Então, as pessoas hoje percebem que isso é uma necessidade de integração à sociedade muito forte.

O setor tem cumprido as obrigações de cobertura, hoje, por já termos 4.882 Municípios cobertos com 3G - 97% da população -, o que é muito acima das obrigações. Ali, em 2016, nós teríamos que estar encerrando o ano com 3.761, e temos mais de mil Municípios além daquilo que era obrigatório. Mas isso não é o que a sociedade requer. Então, independentemente disso, nós temos, hoje...

Com a cobertura 4G, da mesma forma: nós temos uma obrigação de encerrar 2016 com 136 Municípios e já temos 726 Municípios cobertos. Ou seja, temos feito mais do que a obrigação que os editais nos impuseram.

Agora, não há, em nenhum edital, obrigação de cobertura em estradas. Eu sempre cito um exemplo em que todos nós mais odiaríamos a nossa prestadora, que é o de estar numa estrada deserta, furar um pneu, você ter um problema e não ter um celular. Ou não ter a cobertura. Coitada da sua operadora: ela vai ficar para sempre manchada, na imagem dela, em sua mente. Mas ela não tem a obrigação de cobrir um metro de estrada neste País. O que é feito o é, simplesmente, por áreas economicamente viáveis. Então, nós precisamos, em nível de política pública, entender que a necessidade da sociedade está muito acima daquelas obrigações. Essa é uma política pública que nós precisamos, de fato, enfrentar.

Todos os editais até o momento - e o último edital mais que todos - priorizaram o valor pago pelo uso da radiofrequência e não a expansão da cobertura. Então, para a última faixa leiloada não existe sequer qualquer compromisso de cobertura. Isso é muito pouco. Isso não é o que a sociedade demanda e, como não conhece essas limitações de obrigação, ela tem uma imagem das empresas de que estas não atendem às necessidades dos usuários.

Nas áreas onde há obrigação de cobertura, nós temos um outro problema: são as legislações que dificultam e até impedem a instalação de antenas. Nós temos 300 leis estaduais e municipais que dificultam a instalação de infraestrutura. Então, não há como disponibilizar serviço - e muito menos de qualidade -, se nós não expandimos muito o número de antenas nas grandes cidades onde nós temos cobertura. Então, nós precisamos instalar novas antenas e investir muito nelas.

Eu sempre levanto esta questão: há reclamações. Há punições. A pergunta é: como punir uma empresa por não cumprir um indicador, se o Município não deixa instalar a antena?

Nós temos um caso específico de São Paulo. Em São Paulo, há dois anos não se consegue instalar uma antena, num tráfego crescendo 45% ao ano. Então, a pessoa fala por um milagre.

Já temos uma conversa marcada com o novo prefeito, o prefeito eleito, vamos conversar com ele, mas não tivemos êxito durante o período do Fernando Haddad, quando tentamos, de alguma forma, conscientizar de que a sociedade, hoje, preza pela utilização adequada do celular, considerando-a como um de seus principais interesses. Então, se o legislador ou até o administrador da cidade não entende isso, ele não está caminhando na direção que requer a sociedade.

Então, nós temos uma chaga, pois dizem: "Vocês são os setores mais reclamados." Isso é uma injustiça enorme. Enorme. Nós somos em números absolutos, mas temos 350 milhões de clientes, e ninguém leva em consideração isso. Nós somos em número absoluto? Sim, mas é muito pior ter uma empresa que tem um avião, e esse avião cai, do que ter 370 milhões, e termos aí apenas um número pequeno, porém maior, em números absolutos, do que as demais áreas.

E nós temos uma conta muito complicada também. Isso faz com que as pessoas não entendam a conta. É uma dificuldade que nós temos. Já conversamos sobre isso e precisamos, de alguma forma, melhorar.

Um pouco de monitoramento de qualidade... Nós temos vários indicadores que monitoram a qualidade. A Anatel está bem sensível à necessidade de melhorar a percepção, em nível do usuário desse contexto. E nós estamos trabalhando.

Nós implantamos muito bem implantado esse RGC, que é o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços, e isso fez com que nós tivéssemos 114 artigos, com 86 obrigações. Gastamos mais de meio bilhão de reais. Então, foi um valor muito significativo, mas nós achamos que o usuário, de alguma forma, foi bastante beneficiado com essa implantação.

Em 2015, o Procon registrou 811 mil demandas, num universo de 346 milhões de clientes. Ou seja, para cada grupo de 10 mil clientes, 23 reclamaram. Então, uma pergunta: é ruim? É claro que nós gostaríamos de estar numa situação muito melhor, mas eu vou perguntar: quantos desses não estavam em áreas que não são de obrigação, quantos desses não estavam em Municípios onde não temos sequer obrigação de atender?

Agora, um indicador positivo é que se trata do setor que mais resolve as questões apresentadas no Procon. De todos os setores que são colocados aí, nós temos o orgulho de ser aquele que mais resolve as questões apresentadas no Procon.

Nós temos uma dificuldade, porque podemos ser analisados por Procons, *call centers* das prestadoras, Anatel, Poder Judiciário. Nós temos queixa de todo mundo para demandar em relação à nossa qualidade e precisamos, de fato, otimizar esses canais de tal maneira que possamos ter uma melhoria no tratamento das reclamações.

Como melhorar? Para melhorar, o que a gente mais precisa hoje é instalar rápido. Rápido significa processos de licenciamentos ágeis, legislações que possibilitem incentivos e investimentos, e muito investimento. Só assim, com muita antena, a gente vai conseguir chegar a um nível de qualidade que o nosso brasileiro merece.

Há aqui algumas regras para isso. Nós temos que lidar com 5.570 prefeituras, cada qual com a sua regra específica. Temos muita burocracia, processos onerosos, pouco conhecimento sobre o funcionamento. Temos ainda alguns mitos, alguns acham que a antena dá câncer, o que é uma coisa totalmente desmedida, porque já está aprovada no mundo inteiro. Eu fiz algumas apresentações, em alguns locais do Brasil, em que eles disseram: "Pode não dar câncer, mas, quando não funciona, me dá uma dor no coração." Eu falei: é verdade, isso pode dar sim. Mas dá exatamente pela falta de qualidade decorrente da ausência da antena.

É um desafio enorme manter o nível de investimento frente à necessidade crescente de infraestrutura. A utilização dos fundos setoriais em áreas não rentáveis é fundamental. Nós temos uma ferramenta, um mecanismo que precisa ser utilizado. Ele não está previsto hoje para trabalhar em serviços em nível de autorização, mas é uma questão em que deveríamos nos debruçar, porque é fundamental que toda a sociedade tenha acesso a esse serviço, que é a chance de integrar.

Nós temos aqui... Só para concluir, estamos fazendo um trabalho grande com essas legislações municipais. Houve uma aprovação da Lei Geral das Antenas aqui no Congresso Nacional. Essa lei é um benefício gigantesco, mas poucos Municípios a adotaram integralmente. Então, é uma lei importante, que demorou anos para ser aprovada aqui, e hoje não é utilizada pelo Município de forma adequada. Precisamos que isso aconteça, num curto espaço de tempo, para o bem da qualidade do setor. Então, a prestação dos serviços com qualidade depende de instalação e implantação de infraestrutura em todo o País.

Era isso o que eu tinha a dizer. Eu estou aqui para colocar isso. Para qualquer dúvida, estamos aqui para respondê-los.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Agradecemos ao Sr. Carlos Duprat pela exposição que fez.

Passamos a palavra ao Sr. Juarez Quadros do Nascimento, Presidente da Anatel.

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - Bom dia a todos.

Exmo Senador Paulo Bauer, Presidente da Comissão; eu gostaria também de aqui cumprimentar efusivamente o Exmo Sr. Senador João Capiberibe, do Amapá. Eu já li um livro da sua autoria e sei da sua história - então, o senhor sabe, talvez mais que nós até, do interior da Amazônia -, inclusive, quando o senhor teve que se evadir com a sua esposa em função dos problemas políticos da época. Então, se eu citar aqui alguns lugares pelos que eu também passei, não na mesma condição sua, foi na atividade profissional, aquele caminho que o senhor fez para sair em direção ao Pacífico...

Então, eu posso citar várias localidades que o senhor cita daquele trajeto. Naquele tempo era um problema político. Hoje o problema é tecnológico.

Senador Paulo, se a gente falar aqui de Laranjal do Jari, Oiapoque, depois passando pelo interior do Pará, chegando ao Amazonas, indo ao Acre, a Rondônia... Nesses Estados todos, eu pessoalmente trabalhei pela Telebrás. Então, eu vou usar muito a sua presença em função de aqui poder fazer algumas referências, se o senhor assim me permite.

O fato é que nós vivemos num mundo... Eu atuei também na Teleamapá. Quando da história da Telebrás, a Teleamapá era uma das empresas do Sistema Telebrás e houve um tempo em que a diretoria da Telepará era a mesma que a da Teleamapá. Eu sou oriundo de Belém do Pará. Por isso, tive a honra também de atuar no Estado, numa das empresas do Sistema Telebrás, que era justamente a Teleamapá. Se o senhor me permite também, para não usar só do seu Estado, uma vez que acabei atuando no Brasil todo depois pela Telebrás propriamente.

Naquele tempo, a demanda era por serviço de voz. Então, nós administrávamos a escassez, no tempo do Sistema Telebrás, não que a Telebrás não fosse uma empresa sadia. Aliás, eu cito sempre que a Telebrás nunca deu prejuízo na sua história, desde quando ela foi fundada, em 2002, até quando foi interrompida, justamente no momento da privatização, em 1998. Na verdade, a história da origem da Telebrás, em 2002, já é bem recente. Eu cometi um engano. A Telebrás é uma empresa que foi fundada nos primórdios dos anos 70. O ano de 1972 é precisamente o ano de criação da Telebrás. Então, eu dizia que, à época, a necessidade era a voz. Os telefones só permitiam voz, nem sequer existiam ainda o telex, o fax; essas coisas vieram evoluindo.

Naquele tempo, a Telebrás administrava uma escassez na possibilidade de atender serviços de voz. Depois veio a condição dos serviços móveis, mas que também, ainda na época estatal, eram em regime de escassez. Então, havia filas, o valor do acesso - o que nós chamamos de tarifa de acesso para ter o uso de um desses serviços - era caríssimo, para entrar no clube e usar o serviço, fosse o fixo, fosse depois o celular.

Hoje a demanda é banda larga. O serviço fixo, a telefonia fixa está universalizada. O serviço celular está popularizado, mas a demanda de banda larga não está atendida. E essa demanda de banda larga hoje é altamente suportada pela infraestrutura dos serviços celulares, que são muito mais fáceis, mais práticos e rápidos de serem instalados. E aí começa essa questão toda que hoje se discute da qualidade dos serviços da telefonia móvel.

Se o serviço fosse somente para voz, eu entendo tecnicamente que ele supre a necessidade, ou seja, nós falamos. Exceto quando vêm os problemas que já foram citados aqui pelo Dr. Duprat, que, em função desse viés arrecadatório, que não é problema do Governo do momento, do governo passado, nem de outros governos passados, é uma questão do famoso superávit primário, Senador Paulo Bauer, em que a Anatel, quando elabora os editais de licitação, é praticamente obrigada... Eu espero poder mudar isso.

Eu estou hoje completando dois meses de agência, aprovado aqui pelos senhores, no Congresso, justamente na Comissão de Infraestrutura do Senado e depois no plenário do Senado. Então, voltei ao setor como servidor público para tentar fazer com que as coisas se modifiquem. Mas um dos problemas que hoje atravancam bastante o crescimento do setor, seja em nível de cobertura, seja em nível de melhoria de qualidade, seja em nível de facilidade para permitir que não somente o serviço de voz, mas também os serviços de banda larga suportados pela telefonia celular possam ser possíveis, é justamente esse viés arrecadatório, em que, em detrimento da condição social de cobertura, a agência é obrigada a incrementar o preço pela venda da licença da frequência. Com isso, os operadores podem ter obrigações de cobertura e não a obrigação de, para ganhar a licitação, ter que fazer com que esse preço seja altamente onerado.

Tem havido, então, *démarche* nesse sentido, mas a área econômica dos governos todos, não somente do governo que passou... Isso é uma regra antiga. Eu costumo, inclusive, utilizar uma figura que está na cartilha dos economistas - sem nenhum detrimento aos economistas eventualmente presentes, mas está na cartilha dos economistas de plantão no Governo -, ou seja, se vai haver licitação na Anatel, vamos ver a arrecadação.

Na semana retrasada, inclusive tratando desse assunto no Tribunal de Contas, eu ponderei e a palavra do Ministro que nos recebia foi: "Quando você tiver um problema desse tipo, procure-nos". Eu espero também poder procurar os caros Senadores nessas horas, porque a importância maior seria o atendimento social e não... É claro que a gente sabe que tem que se fazer superávit primário, mas há uma demanda, há uma necessidade social, há uma necessidade de crescimento, porque isso gera crescimento econômico na hora em que os serviços estão disponíveis para a sociedade.

Já foi falado aqui dos números do setor. Eu vou deixar de falar nisso, mas quero dizer justamente daquilo que é possível falar aqui, que é a questão justamente da área de cobertura. Em função das obrigações de editais de licitação, essa área de cobertura obrigatória engloba somente os distritos sedes de Municípios. Como eu vou chegar a Laranjal do Jari e dizer que só a sede do distrito eu sou obrigado a atender?

A minha aprovação aqui, na Comissão de Infraestrutura do Senado, foi por unanimidade, mas praticamente todos os Senadores disseram a mim, deram o recado, a recomendação de que era necessário ver essa questão de que não somente as sedes distritais de cada Município, de que o distrito sede fosse a obrigação de cobertura.

Há muita localidade que não é sede, mas distrito que já tem população suficiente, que já tem demanda para ser atendida. Eu sei de algumas histórias de que...

(Soa a campainha.)

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - ...há comunidades isoladas do tipo quilombola ou áreas indígenas cujas pessoas que ali habitam já compram *smartphones* sem ter o serviço, na expectativa de recebê-lo.

Como já foi mostrado aqui, aproveitando os dados que o Dr. Duprat citou, há Municípios em que nós temos que esperar até o dia 31 de dezembro de 2017 - e são Municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes - para ter pelo menos uma prestadora. Isso é regra do edital.

Há outras condições também, como a questão da evolução da tecnologia.

Se estamos trabalhando com um Município atendido com tecnologia de segunda geração, que nós chamamos de 2G, essa localidade não está apta, a não ser a falar, ou seja, usar somente a voz. Para haver acesso de dados, transmissão de internet, baixar vídeos e arquivos de dados há necessidade de tecnologia de terceira ou de quarta geração, que já está sendo introduzida aqui no Brasil. Essas localidades ainda não terão toda a sua demanda atendida, uma vez que os investimentos dependem de troca de equipamentos que as empresas têm que fazer, como trocar um sistema de segunda geração para um de terceira, depois para um de quarta geração. Enquanto isso, já está sendo anunciado o avanço de tecnologia de quinta geração, que vai permitir muito mais velocidade.

É claro que tudo isso não justifica. Importante seria atendermos à sociedade, às comunidades isoladas, aos quilombolas, às aldeias indígenas, às áreas rurais isoladas. Para isso, a Agência tem um trabalho ao qual eu estou dando prioridade, que é a questão da qualidade. No meu entendimento pessoal e técnico, qualidade abrange a cobertura e o preço, que, como já foi mostrado aqui, é altamente onerado por tributos. Eu até entendo. Um secretário municipal ou estadual - no caso do ICMS é a Secretaria Estadual de Fazenda -, na hora em que aperta no Estado - o senhor já foi Governador do seu Estado -, vai buscar recursos para suprir a necessidade de saúde, segurança, educação. E é fácil de se fazer essa arrecadação justamente em energia e telecomunicações. Já fui presidente de uma empresa pequenina, a Teleacre, em que, Senadores, eu negociava a antecipação do pagamento do ICMS. O Secretário de Fazenda vinha e dizia: "Eu preciso de adiantamento desse mês do ICMS a que tenho direito". E eu dizia: "Está bom. Vamos negociar o desconto." E o desconto às vezes era concedido, senão não poderia fazê-lo.

Mediante algum desconto, que não era tão acentuado, nós fazíamos a antecipação daquela arrecadação de ICMS. Naquele tempo eram somente 17%. Hoje os Estados praticam valores diferentes. Há Estado que pratica o patamar de 25%, outros, como é o caso do Estado de Rondônia, vão a 38% somente de ICMS. É claro que é uma necessidade de governo para resolver problemas de outras áreas, de outras infraestruturas.

Então, o que se vê no modelo atual de diagnóstico com relação àquilo que a Agência tem que proceder, regulando as empresas operadoras e as fiscalizando?

No modelo atual, as medições são feitas por muitos indicadores técnicos, entendo eu, desatualizados em relação às demandas dos consumidores. Os regulamentos distintos por serviços com granularidades diferentes totalizam 58 indicadores, ou seja, dezenas de indicadores. Não há uma integração entre medições objetivas e resultados de pesquisa de qualidade percebida, as informações produzidas não são utilizadas pelos consumidores para diferenciar operadoras e o modelo de metas e sancionamentos não diferencia o desempenho das prestadoras perante os consumidores.

Então o que se quer no novo modelo que está em retrabalho na Anatel? Focar em fornecer ao consumidor as melhores informações sobre qualidade para a tomada de decisão, fazendo com que o consumidor busque a empresa que lhe ofereceria uma competição melhor por qualidade do serviço explorado; que se reduza a quantidade de indicadores, aqueles 58 indicadores, com foco naquilo que for relevante para a sociedade; que se suporte o aprimoramento do modelo de medição, principalmente na questão de banda larga, que é a grande necessidade; que sejam feitas medições de aspectos essenciais aos consumidores, integrando aferições objetivas e subjetivas também; que haja um modelo de regulação responsiva, com ações graduais e previsíveis que respondam ao comportamento dos regulados, mas com foco na resolução do problema. Não basta apenas multar, multar, e não se resolver o problema. E que se estimule também a autorregulação do setor.

Senadores, eu poderia falar mais ainda, mas entendo a brevidade do tempo em função das sessões da Casa, dos compromissos de que hoje os senhores têm que participar. Então paro por aqui, agradecendo o convite feito pela Comissão e dizendo que para nós, da Anatel, principalmente para mim, que estou chegando à Agência agora, é muito importante participar destas audiências para saber realmente o que sente o Congresso Nacional.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Muito obrigado, Sr. Presidente.

Registramos com muito prazer a presença da Sr^a Maria Inês Dolci, Coordenadora Institucional da Proteste. Já havíamos justificado o atraso dela em função da viagem que fez até Brasília.

Agora que se encontra à mesa, eu concedo a V. S^a dez minutos para a exposição, prorrogáveis por mais dez e informando que aquela campanha só serve como aviso quando faltar um minuto para se completar o primeiro período de dez minutos.

A senhora tem a palavra.

A SR^a MARIA INÊS DOLCI - Muito obrigada.

Quero agradecer, em nome da Proteste, associação de consumidores, o convite. Reputamos da maior importância tratar aqui da questão de telefonia celular, que nós sabemos que hoje é parte da vida dos consumidores. Não podemos mais viver sem ele.

Quero cumprimentar o Presidente da Comissão de Transparência e Governança Pública, Senador Paulo Bauer, os colegas de mesa, o Presidente da Anatel, Sr. Juarez Quadros do Nascimento, o Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do SindiTelebrasil, e todos os presentes aqui.

Não vou me ater a dizer quem é a Proteste, mas passar os eslaides para chegar até o ponto em que o requerimento foi feito para que eu estivesse aqui hoje.

Então, só para dizer rapidamente, nós somos uma associação de consumidores com mais de 250 mil associados no Brasil todo, temos várias revistas com muitas edições. Este ano completamos quinze anos de atividades. Fizemos várias campanhas. Por exemplo, uma delas foi "Diga não ao bloqueio da internet fixa", quando tivemos mais de 167 mil participantes. Depois disso nós tivemos muito mais. Também fazemos intercâmbio de conhecimentos entre a nossa e outras associações do mundo. E para cá eu trouxe várias delas. O nosso intercâmbio é organizado por meio de associações do mundo todo. Fazemos parte da Consumers International, presente em 120 países, com 240 entidades associadas no mundo. E, para fazer testes comparativos, que não são os de conformidade como faz o Inmetro, nós também temos o apoio internacional do ICRT, que é o International Consumers Research and Testing, que há mais de 70 anos faz esses testes comparativos de produtos e serviços no mundo todo.

Além disso, também temos o serviço de orientação e de intermediação, bem como testes e estudos que são feitos. Vou trazer rapidamente alguns deles na área de telefonia. Temos também ações coletivas. Participamos de consultas públicas e de audiências como esta de hoje, Senador.

No cenário da telefonia do Brasil que temos acompanhado, percebe-se claramente o número de linhas, que já cai para 9%. A crise afetou a venda de celulares no País, sabemos disso. Depois de cinco trimestres de queda, o mercado voltou aparentemente a crescer em julho e em setembro deste ano, mas cresce a demanda por aparelhos *premium*, acima de R\$3 mil, que poucos podem pagar. E já eram, como deve ter sido dito aqui, 251 milhões de linhas em setembro, distribuídas entre pré-pagos e pós-pagos.

Portanto, o cenário que nós temos de atendimentos nos Procons por exemplo... Eu trouxe o do Procon São Paulo, que é o maior do Brasil. Nós temos aqui o *ranking* de atendimentos, no qual lidera as cobranças indevidas e também as cobranças abusivas, por exemplo, uma cobrança que nós entendemos abusiva: quando o consumidor nem sequer pede a linha, e a empresa tem lá o seu nome e manda a fatura sem que ele tenha autorizado ou mesmo saiba disso.

E, pior, há vários casos em que isso já vem acontecendo há mais de um ano, e somente agora o consumidor percebeu, porque veio uma cobrança. Antes era um pré-pago, e depois ele passa a ter ali um plano. Então, é onde ele percebe que o nome dele foi usado indevidamente e a dificuldade, Presidente, em cancelar tudo isso. O consumidor continua tendo que perder o seu tempo, às vezes horas, para poder resolver essa demanda, que não foi dele.

Também nós temos um pedido feito e uma campanha para acabar com o *roaming* doméstico, porque nós entendemos que não há mais necessidade de se cobrar o *roaming* doméstico. Nós temos ofício da própria Anatel, na gestão anterior, comprometendo-se a trazer esse tema a debate. Mas eu vou aproveitar e reiterar a nossa solicitação, para que possamos avançar em relação a isso.

Então, nós sabemos também que na Europa já existe um movimento para acabar inclusive com o *roaming* internacional entre os países da Comunidade Europeia. Mas aqui o consumidor ainda continua pagando o *roaming* doméstico.

Nós tivemos a questão do bloqueio do WhatsApp - nós fizemos uma campanha enorme para que não calassem o WhatsApp. Nós questionamos, inclusive, a forma como vêm sendo feitos esses bloqueios. Estivemos aqui no Senado no início do ano, meio do ano, se não me engano, também para tratar dessa questão em uma audiência pública. E hoje nós sabemos que o

Brasil é o segundo maior usuário de WhatsApp no mundo. Poucos usam o WhatsApp como o Brasil. Nem na Europa nós temos uma quantidade tão elevada de pessoas utilizando esse aplicativo.

O bloqueio... Acredito que vocês já devam saber que foram três bloqueios judiciais. O primeiro na 1ª Vara Criminal de São Bernardo, cuja decisão foi revertida em 12 horas. A Proteste já saiu em favor dos consumidores para que houvesse um desbloqueio. Depois em maio nós tivemos ali também outra suspensão do aplicativo, na cidade de Lagarto, em Sergipe. E em julho deste ano nós tivemos novamente um bloqueio por causa de uma investigação criminal. Todos eles devido a investigação criminal.

Agora, para a defesa do consumidor, nós entendemos que o WhatsApp, como eu estava dizendo, é da maior importância, não só porque são dados de voz, em que se pode distribuir vídeos. Sabemos que muitas pessoas que hoje estão trabalhando dependem do WhatsApp para os seus empregos, até para suas atividades - muitos desempregados buscando outra forma de trabalho. É uma opção, portanto, às ligações telefônicas mais caras: intermunicipais, interestaduais e até internacionais. Então, é uma forma de não perder o contato. E a cobrança do *roaming* nessas ligações telefônicas, fora da origem do contrato, é um grande estímulo ao uso deste aplicativo. Não se paga o *roaming* para fazer essas ligações ou para utilizar esse aplicativo.

Então, nós entendemos que, no lugar de combater o WhatsApp e outros meios de comunicação instantânea, as operadoras deveriam desonerar as contas telefônicas, porque elas têm um custo muito elevado, que vamos mostrar a seguir, começando com o fim do *roaming* doméstico.

Nós consideramos que além do bloqueio, de estar ali tratando de investigações criminais e tudo, também diz respeito à neutralidade da rede, diz respeito ao Marco Civil da Internet, que foi aprovado depois de vários anos de muita luta, muito debate, e também ao próprio Código de Defesa do Consumidor.

Reconhecemos a importância, evidentemente, dessa cooperação na luta contra o crime organizado. Mas o consumidor não pode ser prejudicado em função dessas investigações.

Agora, nós temos uma questão também importante, que é o Fust e Funtel - são 7,6 bilhões de arrecadação. E em 2015 essa arrecadação bruta do Fust somou 5,401 bilhões. E a do Fust (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações), mais de 2,26 bilhões.

(Soa a campanha.)

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Se esses fundos fossem aplicados para melhorar a qualidade das telecomunicações, eles estariam sendo muito apreciados. Acredito que traria ali a efetividade e, principalmente, a qualidade dos serviços.

Nós temos uma carga tributária muito elevada. Lógico que o ICMS depende de cada estado. Em São Paulo é 25%, como eu vou mostrar. Essa carga tributária coloca o Brasil em terceiro lugar no ranking mundial de tributações mais elevadas.

Agora, esses tributos são repassados para o consumidor - todos nós pagamos. Isso acaba onerando as contas, além do serviço, que já é bastante elevado, bastante caro, do ponto de vista do consumidor.

Aqui eu trouxe um exemplo de carga tributária, que eu tirei do *site* da Consultoria Teleco. Esse caso aqui de 30,15 de ICMS é relativo a São Paulo, mas sabemos que outros estados têm valores maiores ou menores.

A Proteste considera um desrespeito aos direitos do consumidor sobretaxar serviços de telecomunicações, porque ele paga caro, ele precisa desse serviço. Os custos também são embutidos em uma cadeia econômica, que encarece inclusive produtos básicos à sobrevivência, e também existe a questão da perda da competitividade empresarial, porque corta empregos, reduz a renda média do trabalhador, dos microempresários. Portanto, é um ônus que o consumidor acaba assumindo.

Em resumo: o mercado de celulares voltou a crescer, mas houve queda expressiva de linhas, em função da crise econômica do desemprego. Do ponto de vista do consumidor, é bastante difícil entender quais são os inúmeros planos que ele contrata, até para que se torne mais barato, do ponto de vista do seu orçamento doméstico. As telecomunicações são hipertributadas, e o *roaming* e a assinatura de telefonia fixa não fazem mais sentido, mas oneram o consumidor.

Existem as ameaças, como eu estava falando, e, portanto, esse é um setor sensível, que merece ser mais bem discutido. Eu lembro aqui que a Proteste fez um estudo há três anos, em que nós pudemos ver que o 2G não tinha terminado de ser implantado e já estavam vendendo 3G.

Nós denunciemos, entramos com ações, que ainda estão na justiça, acompanhamos a meta do setor por 11 meses, até que pudéssemos entender como era feita a fiscalização, como essas metas estavam sendo verificadas pela própria Anatel, quando entramos, então, com essa denúncia contra o 3G - já tínhamos o 3G.

Também logo depois, perto da Copa do Mundo, já começamos a ter o 4G sem que tivessem sido solucionados os problemas do 3G e do 2G.

Assim, rapidamente, é esse o cenário que o consumidor hoje vivencia.

Eu me coloco à disposição para qualquer dúvida eventual.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Muito bem.

Agradecemos pela sua exposição e a cumprimentamos.

É preciso aqui fazer uma preliminar apenas informando que esta Comissão está no seu primeiro ano de atividades. O padrinho desta Comissão é o Senador João Capiberibe, que foi o autor da proposição para que ela fosse instituída no Senado. O nome da Comissão já decifra qual a sua missão: Transparência e Governança Pública.

Quando nós falamos em transparência e governança pública, temos a certeza de que essas duas palavras têm tudo a ver com este momento que estamos vivendo aqui. Primeiro porque a sociedade brasileira não conhece a realidade, não tem informações precisas, não tem oportunidade de dialogar com a Anatel, com as empresas de telefonia, com os órgãos fiscalizadores, enfim, com todos os que estão envolvidos.

Infelizmente, nós temos que registrar que a própria Administração Pública não tem dado muita atenção e não tem se dedicado muito ao esclarecimento e às informações necessárias. Tanto é verdade que para esta Comissão, nós convidamos o representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e, por *e-mail*, o Ministério informou que não poderia estar presente aqui nesta audiência, por estar com outras atividades.

É lamentável que o Ministro das Comunicações e a sua equipe tenham assim tratado um convite que não tinha e não tem o propósito de estabelecer aqui o debate político nem tampouco o debate ideológico, mas apenas a questão de fazer com que a governança pública se torne mais eficiente, mais qualificada, mais transparente.

Eu vou oportunamente registrar, para as autoridades do Governo Federal, que precisam conhecer este fato, o meu protesto e o protesto desta Comissão por essa ausência.

De qualquer forma, nós já recebemos aqui algumas solicitações de informação por parte de pessoas que estão assistindo a esta reunião pelo portal e-Cidadania, do Senado.

Vou me permitir aqui ler as três questões que foram apresentadas, transferindo aos nossos convidados a responsabilidade de respondê-las. Depois, se tivermos mais perguntas e informações, eu vou lê-las todas de uma vez para fazermos uma resposta. Em seguida, eu farei dois ou três questionamentos e concederei a palavra ao Senador João Capiberibe, para também se manifestar aqui e questionar os nossos convidados.

O Sr. Marcellius Vieira Bertolace, de Minas Gerais, faz o seguinte questionamento: "Temos notícias de que as operadoras no Brasil compactam o sinal digital - entre parênteses - (espremam uma maior quantidade de dados em poucos canais) - fecha parênteses, tanto para voz quanto para dados, de tal modo a enquadrar um número elevado de pessoas por torre de transmissão, causando perda absurda na qualidade."

Vou pedir que o Sr. Carlos Duprat, depois, refira-se a esse questionamento.

O Sr. Sérgio Henrique da Silva Pereira - eu penso que é Silva, porque tem um s aqui - diz: "O art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, responsabiliza Estado e concessionárias. Quantos cidadãos são lesados em suas dignidades pelos péssimos serviços prestados pelas concessionárias? A telefonia brasileira é uma dor de cabeça só. A Anatel aplica multas irrisórias, o que permite às empresas lesarem."

Essa pergunta eu vou endereçar ao Presidente da Anatel, o Sr. Juarez Nascimento.

O Sr. Victor Henrique Barbosa, de Minas Gerais, faz a seguinte observação: "Sabemos que o serviço de telefonia móvel no Brasil é um dos piores e mais caros do mundo, consequência do verdadeiro monopólio dominado por grandes empresas. Não estaria na hora de conquistar uma rede de telefonia móvel pública para concorrer com as privadas?"

Também vou transferir essa pergunta ao Presidente da Anatel.

Consulto a assessoria da Mesa se há mais alguma pergunta.

Então, vou permitir que os senhores se refiram às perguntas formuladas.

O SR. CARLOS DUPRAT - Bom, relativo à pergunta do Sr. Marcellius, temos notícia de que as operadoras compactam o sinal digital, tanto para voz quanto para dados, de tal modo a enquadrar o número elevado de pessoas por torre de transmissão, causando perda absurda na qualidade.

Esse conceito de concentração nesses sistemas é um conceito inerente a sistemas de transmissão. Ele é muito utilizado em redes de transporte. A tecnologia evoluiu, de tal maneira que hoje isso é utilizado, pura e simplesmente, em redes de transporte e na telefonia fixa.

No caso de telefonia móvel, a rede de acessos utilizada no Brasil é a equivalente a qualquer outro lugar no mundo. Ou seja, o sistema 4G e o 3G, que nós estamos utilizando, são totalmente padronizados; não há qualquer diferença.

Ocorre que, na medida em que temos uma evolução dessas tecnologias, vamos dizer que a capacidade de transmissão tende a ser maior. Então, o número de usuários, por tecnologia, vai aumentando. Numa rede 5G, certamente as velocidades de transmissão serão maiores e não conseguimos parar por aí.

Então, o sistema hoje de telefonia celular, no Brasil, talvez seja aquele que, no mundo, de forma geral, mais requer capital intensivo. Nós já jogamos fora, no Brasil, três redes inteiras de telecomunicações, como a rede analógica. Nós tínhamos uma cobertura bastante razoável, quando a rede analógica foi desligada e sucateada. Jogamos a Rede CDMA, que alguns devem ter ouvido falar, e a Rede TDMA. Isso em 25 anos. Que outro setor...compare-se, por exemplo, com o setor elétrico, em que as usinas estão aí desde 1920 e 1930. Então, no nosso caso, o capital é muito mais intenso. Nós temos de acompanhar...

(Soa a campanha.)

O SR. CARLOS DUPRAT - ...a tecnologia nesse contexto.

Então, daqui a pouco, nós vamos estar jogando fora o 2G, o 3G, porque vamos estar trabalhando com o 5G, o 6G e o 7G. Isso num intervalo de oito anos. Então, isso mostra quão intensa é a necessidade de capital no nosso setor, principalmente na telefonia móvel celular.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Concedo a palavra ao Presidente da Anatel, Sr. Juarez, para se referir às perguntas formuladas.

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - Obrigado, Presidente.

Quanto à questão de ser um dos piores e mais caros do mundo, se nós tirássemos os 43% de média... Isso é média, porque tem... Em Rondônia, mais da metade da conta é em função do tributo. Ou seja, o consumidor de Rondônia, ao utilizar serviços de telecomunicações, tem mais da metade de sua conta como tributo. Na média brasileira, é 43%. Então, se nós tirássemos esse valor, certamente, o serviço seria muito mais barato.

Quanto à questão do monopólio, hoje, o serviço é prestado por cinco operadoras, em regime de competição, e nenhuma delas ultrapassa 30% de participação no mercado. Em alguns lugares talvez ainda haja uma só operadora, mas o modelo incentiva a que haja a segunda, a terceira operadora. É claro que aí vem o problema da atratividade econômica também. Então, há horas em que uma operadora já está lá suprindo uma condição de cobertura tentando atender aquela comunidade. Mas não há monopólio.

Se houvesse a necessidade de uma telefonia móvel pública, seria muito difícil entrar no regime de competição do jeito que está, porque hoje esse mercado está, eu diria, dominado. Hoje, para conquistar cliente, uma operadora toma cliente da outra. Ou seja, a que oferece um plano melhor, uma facilidade, um pacote, como chamam, melhor de serviços ou descontos acaba tomando o cliente. Então, isso é bom também para a competição, para a exploração desse negócio.

Fazer uma rede pública...

(Soa a campanha.)

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - ..., então...

Já vivemos o momento Telebrás... Eu sou engenheiro oriundo do Sistema Telebrás, e havia ano, Senador, em que eu mesmo, Presidente de uma empresa, era obrigado a não investir para poder fazer com que o caixa da companhia viesse para a conta do Tesouro e, com isso, gerasse superávit público. Hoje, as empresas são totalmente privadas, investem, são obrigadas a investir, enquanto que o setor estatal, em função das amarras todas, ainda é limitado. Ainda tem muita organização estatal que sofre, como eles chamam, as peias, dos órgãos de controle, da área econômica, que limita investimentos e tudo mais, ou o custeio também.

Quanto à questão das multas irrisórias, eu também discordo, de vez que... Veja-se um problema que estamos passando no momento, que é a questão da recuperação judicial da operadora Oi, que somente para a Anatel está devendo R\$20 bilhões, em função, principalmente, de multas aplicadas. A empresa, hoje, que tem uma dívida de R\$65 bilhões, deve R\$20 bilhões de multas. É claro que o ideal seria não multar, mas que ela corrigisse os problemas e não estivesse sujeita a essas sanções.

Vamos parar por aqui em função do tempo.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Muito obrigado.

As perguntas que eu faço, como autor do requerimento, são muito objetivas e diretas.

Eu queria perguntar ao Presidente da Anatel qual é a estrutura que a Anatel tem em termos de quadro de funcionários, em termos de serviços de fiscalização, em termos de abrangência das atividades da Agência no País, para a gente ter uma noção clara do quanto a Anatel é e pode ser eficiente no cumprimento da sua missão de fiscalização e de atendimento à sociedade.

Emendo com mais uma pergunta: como é o relacionamento da Anatel com o consumidor? Pergunto que tipo de canal o consumidor tem e se existe algum número, algum dado, alguma avaliação sobre a satisfação dos consumidores, dos usuários da telefonia celular no Brasil feito pela própria Anatel.

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - Obrigado, Presidente.

O efetivo da Agência, hoje, é da ordem de 1.600 servidores pelo País, sendo que a metade deles, ou seja, 800, está aqui na sede, em Brasília, onde funcionam as superintendências, o Conselho Diretor, as gerências... A outra metade, os outros 800 funcionários da Agência, está pelos Estados. Em Macapá há um escritório regional da Anatel, como há no Rio Grande do Sul, em Campo Grande, em Cuiabá, no Rio de Janeiro... O maior efetivo de fiscalização, claro, fica no Estado de São Paulo, onde temos 150 servidores. Os servidores nos Estados estão mais focados na fiscalização. Então, podemos dizer aqui que metade do efetivo da Agência é destinada a atividades de fiscalização.

Aproveito para dizer que sua questão, sua pergunta é muito oportuna.

Nós vivemos problemas, também em função da situação econômica do País, de restrições. Então, com um orçamento da Agência da ordem de R\$450 milhões por ano, que não são suficientes, nós vivemos momentos em que não há condição de deslocar uma viatura de fiscalização. Ou seja, temos fiscal, mas não temos o veículo para deslocá-lo, não temos o valor disponível para poder pagar a diária do deslocamento daquele servidor. Se ele sai da capital do Estado de São Paulo para ir a uma cidade como Presidente Prudente ou Ribeirão Preto, há um deslocamento, há custo, e há meses em que não se pode deslocar a fiscalização. São uns problemas ligados às restrições, às contingências que muitas vezes são praticadas... Então, imaginemos, no interior do Pará, o fiscal que tem que se deslocar para tomar um barco de Santarém para Alenquer, região que o senhor conhece bastante, Senador, ele não vai... Ou seja, tem que deslocar o servidor de avião de Belém a Santarém, onde ele tem que tomar uma embarcação e viajar 12 horas... Ou seja, além do tempo de deslocamento, temos que pagar o valor relativo à diária para ele, efetivamente, praticar uma fiscalização em uma das operadoras, uma das reguladas.

Então, essa questão... Eu entendo que o efetivo é suficiente. Os funcionários da Agência são servidores públicos altamente capacitados, a Agência é a mais antiga de todas - foi criada por lei, prevista na própria Emenda Constitucional nº 8, em 1995 -, e essa Agência se estruturou... Eu entendo que é uma das mais estruturadas em relação às outras, mas sem demérito nenhum às demais.

E o pessoal é altamente capacitado, mas, até na capacitação, nós temos limites também. É difícil se praticar. Até é feita uma dotação no Orçamento aprovado aqui pelos senhores, mas, na conta da execução, não se consegue utilizar o valor destinado para aquele programa de capacitação; ou seja, a tecnologia tem uma velocidade fabulosa, e o servidor da agência precisa também estar *pari passu* acompanhando aquela evolução toda. As empresas operadoras não têm limites em seus investimentos. Elas compram, adquirem e instalam aquilo que vem de mais alta tecnologia, e a agência também precisa estar preparada para isso.

A outra questão que o senhor também levantou é a questão do canal do consumidor. Até isso, o Orçamento afeta. Neste ano, por sorte, a questão foi contornada, mas houve o risco de se fechar o *call center* da agência por falta de recursos para pagar a prestação dos serviços.

Então, aqui não é nenhuma reclamação com relação às autoridades constituídas, mas a agência foi constituída, sim, inclusive para usar os recursos do Fundo de Fiscalização que a Dr^a Maria Inês aqui citou, e a agência sequer usa 14% do Fundo de Fiscalização, e, na lei que o institui, o destino era, sim, a fiscalização dos serviços; ou seja, ele é um fundo altamente superavitário e não utilizado pela agência na plenitude das atividades de fiscalização.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Mas aí aproveito para fazer um questionamento. E para onde vai o dinheiro do fundo, se ele não é gasto para essa finalidade?

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - Vai para o superávit primário; ou seja..

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - E a agência não tem autonomia financeira. Ela depende de dotação orçamentária, que é repassada a ela pelo ministério. É isso?

O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO - Sim, aquilo que vem no projeto de lei e que o Congresso aprova vai de volta. Então, as autoridades ministeriais de longo tempo sempre fazem a distribuição dos valores; ou seja, é por meio do ministério setorial. No nosso caso hoje, o Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação. Antes, era o Ministério das Comunicações.

Eu mesmo já vivi esse clima. Fui ministro por algumas vezes e, no último ano, então, em 2012, fui o titular, mas, àquele tempo, àquele momento, àquela época, nós nunca permitimos que os recursos necessários para a agência não fossem supridos. E, quando havia alguma ameaça por parte da área de Planejamento ou Fazenda, nós agíamos no sentido de impedir de forma que não acontecesse o prejuízo da fiscalização da exploração dos serviços, mas, em função dos problemas econômicos por que o País passa, entendo eu que é até uma ilegalidade. O próprio Tribunal de Contas, neste ano de 2016, tem um acórdão em que determina que o recurso seja efetivamente empregado na atividade de fiscalização. Espero que as outras autoridades onde fazem os cortes tenham lido esse acórdão. Não seria eu que iria denunciar uma autoridade ministerial, que não é o caso, junto ao Tribunal de Contas, mas os recursos realmente precisam ser mais bem alocados, para que a agência tenha, sim, de praticar aquilo que lhe foi disposto pela lei, aqui aprovada no Congresso, para a atividade de regulação e fiscalização do setor.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Muito obrigado.

Eu queria colocar aqui para o Sr. Carlos Duprat o questionamento sobre essa questão das antenas.

O senhor falou da legislação que dificulta a instalação de mais antenas. Eu conheço casos em que leis municipais proíbem as operadoras de instalar qualquer antena em qualquer área do Município; ou seja, a decisão da câmara de vereadores, se literalmente aplicada, seria de que nenhum morador ou habitante daquele Município poderia usar telefone celular. Simples assim. Essa seria a interpretação.

Entretanto, essa proibição tem uma origem. É a notícia, a informação, ou o conceito popular de que antena de telefonia celular traz problemas para a saúde das pessoas. Ponto. Ninguém está proibindo colocar antena ou dizendo que não deve colocar antena, porque acha feia, ou porque é muito alta, ou porque é muito baixa, ou porque faz barulho. Ninguém faz isso. Eu não conheço ninguém no Brasil que tenha dito uma única vez que é contra instalar antena por um desses motivos que eu registrei.

O único motivo que leva câmaras de vereadores, assembleias legislativas e qualquer instituição a colocar objeções é a questão saúde. Então, por que as operadoras que trabalham no mundo inteiro, não só no Brasil, não esclarecem de uma vez por todas, com absoluta garantia, que não faz mal à saúde. Ponto.

Eu acho que, claro, as opiniões são livres. Um cientista diz uma coisa, outro diz outra, mas, então, as operadoras que estão presentes em todos os países do mundo e que conhecem todas as opiniões do mundo, de todos os cientistas do mundo, trazem para os brasileiros uma posição clara, oficial e efetiva. E nós vamos fazer uma lei aqui no Congresso, depois dessa informação, dizendo que quem ficar doente comprovadamente por conta disso, já que as operadoras disseram que não faz mal à saúde, pois as operadoras que paguem o tratamento de saúde se alguém for afetado por isso. Acabou. Fim. Acabou.

Aí, pode colocar antena o quanto quiser, porque não é possível, nem admissível que nós tenhamos no Brasil um número de antenas que, segundo informações que eu tenho, é em número de um terço do que existe na Itália, onde há um terço dos habitantes do Brasil. Ou seja, há países que colocam antenas em todos os lugares. No Brasil, uma câmara de vereadores, por conta da ideia de um vereador que não é cientista, não é médico, não é profissional de telecomunicações, não é nada, cria-se esse conceito.

Qual é a verdade sobre essa questão?

O SR. CARLOS DUPRAT - Ótima pergunta, Senador.

Eu acho que esse tema, de alguma forma, já está pacificado no Brasil desde 2009, no Congresso, só que não foi divulgado adequadamente. Essa é uma limitação que nós tivemos. Então, desde 2009, existe lei estabelecendo o que se chama de limite de radiação não ionizante. E essa lei hoje é cumprida integralmente pelas empresas. Os limites de exposição hoje são extremamente inferiores àqueles máximos fixados nessa lei. O mundo inteiro já passou por essa discussão, e hoje são instaladas milhões e milhões de antenas no mundo. Ninguém mais se preocupa com isso.

Ocorre que, em algum momento, no início principalmente, as antenas eram grandes e feias.

Então, não houve interesse, arrumou-se uma desculpa e a desculpa de fazer mal à saúde, porque a situação de saúde é extremamente invertida. O maior risco que se tem é quando se tem a maior a radiação. A radiação normalmente acontece pelo aparelho, e o aparelho só esquenta quando a antena está longe e não quando ela está perto, porque é necessária potência menor para chegar a informação até a antena.

A proximidade da antena reduz qualquer radiação, não aumenta. Esse é um mito, que apesar de a gente já ter divulgado de uma forma talvez não adequada ainda, as pessoas não entendem. Agora, as antenas, de fato, eram grandes. Isso afetava a comunidade, eram feias, grandes. Hoje, já passou. O que se instala hoje são antenas pequenas, menores, e as leis são as mesmas. O problema todo é que as leis municipais não têm a mesma velocidade de modernização e atualização que a tecnologia. Não se distinguem hoje antenas grandes de antenas pequenas. Só se sabe que existe de fato uma limitação. Nas principais cidades, em todas as grandes cidades do Brasil, tem alguma restrição.

Nós já conseguimos, depois de discutir com muitas prefeituras, modernizar um número bastante significativo. Nós criamos um *ranking* das cidades amigas da banda larga. Nesse *ranking*, nós sabemos exatamente como a cidade trata o maior desejo do seu cidadão, que é um bom sinal de celular, hoje em dia. Hoje, todo mundo considera esse um dos principais desejos da sociedade. Nós lançamos o *ranking*, a cidade vencedora foi Uberlândia, num trabalho feito por uma entidade contratada. Nós temos as principais cidades do Brasil, tipo São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, entre as dez piores dentre as 100 maiores cidades do País.

Nós precisamos reverter esse quadro se quisermos dotar a sociedade de um sinal, no mínimo, de qualidade.

O SR. JOÃO CAPIBERIBE (Bloco Socialismo e Democracia/PSB - AP) - Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Eu passo a palavra ao Senador João Capiberibe, para formalizar suas perguntas, seus questionamentos.

Depois das respostas dos convidados a ele, eu teria ainda uma pergunta para a Sr^a Maria Inês.

Pois não, Senador.

O SR. JOÃO CAPIBERIBE (Bloco Socialismo e Democracia/PSB - AP) - Obrigado, Sr. Presidente. Cumprimento os expositores e agradeço pelas informações, uma exposição muito rica em informação, muito explicativa. Não farei uma pergunta, mas vou tentar aqui raciocinar em busca de solução, em busca de alternativas.

Parece-me que um dos entraves é a não aplicação dos recursos dos fundos. Isso aí trava a expansão, a melhoria da qualidade, enfim, limita profundamente a comunicação no nosso País. Veja, eu fiquei refletindo e já não é a primeira vez que aparecem aqui os fundos como inoperantes. Ou seja, acumulam-se fortunas e esses recursos não são aplicados em benefício daqueles que pagam o imposto. Esses fundos têm outro destino. No entanto, a lei foi aprovada, a lei que aprovou esses fundos deu um destino claro, só que os governos descumprem aquilo que a lei determina.

Eu tenho um caso que pode elucidar essa nossa questão: as emendas parlamentares. As emendas parlamentares, ao longo dos anos, não tinham obrigação de ser executadas. Elas eram colocadas no Orçamento e dependia da relação do Executivo com os Parlamentares; de maneira individual ou até partidária, elas seriam ou não executadas. A partir do ano passado, de 2015, elas se tornaram impositivas, e o resultado é que essas emendas impositivas correspondem, no Orçamento de 2016, - conforme meus cálculos - a R\$16 bilhões, ou seja, é maior do que o orçamento de sete ou oito Ministérios.

Parece-me que essas emendas não têm controle. Nós estamos até trabalhando uma proposta legislativa para exercer um controle social mais efetivo sobre essas emendas parlamentares, porque, como elas dependem da vontade do Parlamentar, é ele que escolhe como vai ser aplicado esse recurso de investimento, porque em muitos Estados e Municípios, o único recurso de investimento disponível hoje são as emendas parlamentares. Mas o volume está em torno de R\$15 bilhões. É muito dinheiro. São as emendas individuais e também as emendas prioritárias de Bancada. Este ano foram duas emendas para 2016.

Muito bem, a partir do momento em que elas se tornaram impositivas, este ano eu observei, por exemplo, que praticamente estão todas as emendas empenhadas. Praticamente todos os Parlamentares estão com suas emendas empenhadas, ou seja, com obrigação de o Governo aplicar esse recurso.

Eu falei sobre esse tema porque acho que precisaríamos criar uma imposição para execução dos fundos, talvez construir uma proposta legislativa para tornar a aplicação dos fundos impositiva. Vou pensar nisso aí, vou discutir com a consultoria do Senado - podemos fazer isso em conjunto -, para tornar a aplicação dos fundos impositiva e tirarmos o gargalo que atrapalha o desenvolvimento da comunicação, porque não é justo que comunidades - às vezes não tão isoladas - não tenham acesso à comunicação, porque simplesmente não se aplicam os recursos do fundo, em torno de 6%, R\$7 bilhões...

O SR. CARLOS DUPRAT (*Fora do microfone.*) - R\$7 bilhões ano.

O SR. JOÃO CAPIBERIBE (Bloco Socialismo e Democracia/PSB - AP) - ...R\$7 bilhões por ano. Imaginem que desde que foi criado o Fust e o Funttel se tenha acumulado uma fortuna, desde 2000 até hoje.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC. *Fora do microfone.*) - Dezesseis anos.

O SR. JOÃO CAPIBERIBE (Bloco Socialismo e Democracia/PSB - AP) - São 16 anos de acumulação de recurso financeiro, com a estagnação da política de comunicação no País. Então, o que me parece... Depois é o seguinte, a questão dos impostos que crescem, a carga tributária que cresce no País é outro entrave. Ao invés de aplicar corretamente o recurso, porque nos Estados há uma má aplicação, o Estado brasileiro é useiro e vezeiro em má aplicar os recursos públicos. Além de aplicação sem nenhuma prioridade, o volume de recursos desviados é assustador, a corrupção no País é congênita.

Para se controlar a corrupção, eu acho que a persecução penal é importante porque termina eliminando de forma específica. Se ela atua numa área, vai lá e termina punindo as pessoas que praticaram a corrupção. Mas, do ponto de vista do sistema, ela não consegue controlar a corrupção no País. Para controlar a corrupção no País, esta Comissão, inclusive, pode ajudar muito, tornando cada vez mais o Estado brasileiro transparente, conclamando a sociedade para exercer o controle social dos gastos públicos.

Eu acho que os brasileiros precisam acordar, não apenas ir para as ruas, embora sejam legítimas as manifestações de protesto. Acho que têm inteira razão, não há um divórcio hoje da representação política com a sociedade, há um distanciamento gigantesco, o Parlamento funciona alheio às aspirações coletivas. A gente observa isso aqui dentro, nós, Senadores, que não há uma correspondência com os anseios da sociedade brasileira, que a democracia representativa se distanciou enormemente! Então, a sociedade precisa acompanhar mais.

Hoje, há meios de se fazer um acompanhamento de perto do uso dos recursos dos impostos. Nós estamos em 34% do PIB, de imposto, o que é muito elevado! O Canadá, que é um país com boa condição social, econômica, também tem o mesmo PIB, o mesmo percentual de imposto e, no entanto, a qualidade de vida dos canadenses está entre as primeiras do mundo. Nós temos uma carga tributária enorme, mal aplicada, desviada uma parcela grande, e eles não estão preocupados com isso.

Acho que é hora de a gente mobilizar a sociedade brasileira para o controle social. Vamos pensar numa proposta legislativa no sentido de impor a aplicação, porque legislamos, criamos o fundo, a lei está aí, mas ninguém obedece a lei. Então, vamos criar agora uma lei para fazer com que a lei seja obedecida. Isso parece maluquice, mas, infelizmente, é dessa forma que se governa o nosso País.

Era isso, Sr. Presidente. Peço licença para me retirar, porque hoje estou com a agenda atrasada e preciso atendê-la.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Obrigado, Senador João Capiberibe. Eu aduzo as suas palavras, porque esta proposição legal, obviamente, beneficiará todas as agências.

Aquilo que a gente menciona e ouve muitas vezes, de que houve um desmonte das agências, na realidade aconteceu, porque elas foram criadas; num primeiro momento não se poderia imaginar que elas tivessem condições de fazer toda a sua missão sozinhas, elas precisavam do apoio dos Ministérios, da administração pública como um todo, mas a ideia, na concepção das agências era de que, num determinado momento - a exemplo do que acontece nos países onde as agências já existem há muitas décadas -, as agência estivessem, sem dúvida, com autonomia financeira, autonomia de gestão e poder legal.

Eu tenho que dizer, lamentavelmente, que não é assim. O próprio Presidente da Anatel sente-se aqui, com certeza, numa situação de constrangimento, porque ele já esteve do lado de lá do balcão, como Ministro, e agora está do lado de cá, como Presidente da agência, e sabe perfeitamente como as duas instituições - Governo e agência - se relacionam.

Nós precisamos - e o Senador João colocou muito bem - pôr um fim nisso. Se não se puder fazer isso de imediato, por causa das questões econômicas e fiscais que o Governo vive, a gente pode criar um plano para que, num prazo de x anos, nós tenhamos a integralidade dos recursos das agências preservada e direcionada para as suas finalidades, porque foi muito bem colocado aqui, com muita propriedade que se as empresas têm um investimento em tecnologia para qualificar funcionários para entender o funcionamento, para prestar um bom serviço, é óbvio que a agência tem de estar tão fortemente qualificada quanto as próprias empresas. Para isso tudo é necessário dinheiro. A sociedade, se quer um bom serviço, tem de pagar por ele, não dá para colocar a culpa no vizinho, tem de assumir isso.

Cumprimento V. Ex^a pela sua manifestação.

Vou aqui fazer o último questionamento para a Sr^a Maria Inês, perguntando a ela, especificamente, já que ela representa o consumidor, o usuário neste momento. Qual é a sua avaliação, qual é o conceito que a sua instituição tem a respeito dessa insatisfação dos usuários brasileiros de todos os cantos e recantos do País com relação aos serviços de telefonia, aos serviços de transmissão de dados, já que o nosso convidado, o Diretor do SindiTelebrasil, colocou aqui números que me causaram até algum espanto. Pelo número de consumidores, de usuários que temos, parece-me que falou em 800 mil - alguma coisa assim - pessoas que reclamaram, que fizeram algum questionamento.

Então, nós não temos problema. Eu confesso que, como Senador, não passo uma única semana, nenhuma, em que eu não xingue alguém quando uso o meu celular. Quando eu saio de Florianópolis e vou à minha cidade, Joinville, em Santa Catarina, passo por uma rodovia federal duplicada, onde não existe nenhuma cidade mais de vinte quilômetros distante da outra, e ao longo da rodovia o meu celular deixa de funcionar, nas duas horas de viagem pelo menos por trinta minutos, com interrupções. E sempre na hora em que estou falando sobre o assunto mais importante daquele dia, o sinal cai.

Eu até tenho um apelido dado para todas as operadoras, que é a denominação contrária do nome que elas têm, mas não vou citar aqui porque esta é uma reunião pública. Mas a gente está cansado de ficar no escuro, quando todo mundo diz que a gente está com tudo claro na nossa frente! Não dá! A sociedade, os usuários, todos querem um serviço de qualidade e reclamam disso. Aí vem uma questão que quero colocar para a Maria Inês. Eu penso, pelos números dados aqui e pelo que ouço, pelo que vivo, que, seguramente, as reclamações que chegam devem ser de apenas 10% ou 15% dos usuários e não de todos, porque se todos reclamassem, o número seria outro.

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Exatamente. Também, como estávamos falando na apresentação, há o problema do atendimento que hoje não melhorou, mesmo tendo uma lei específica para que o usuário seja mais bem atendido, mesmo tendo as faturas ali colocadas no *site* para que ele possa acompanhar. Então, ainda não melhorou o atendimento das empresas aos usuários. Isso impede e dificulta a vida do consumidor. Como eu estava dizendo, se perde, às vezes, mais de meia hora, quarenta minutos, às vezes, dias, até que o problema seja solucionado.

Quando ocorrem problemas nas faturas, principalmente, o consumidor tem que voltar a fazer a sua reclamação no mês seguinte, porque existe ali um descompasso entre o atendimento e a área que gera a fatura de cobranças. E o consumidor, então, volta a reclamar, e isso faz com que ele acabe não reclamando toda vez que ele necessita. Inclusive, se ele reclamasse o que deveria, ele teria até a possibilidade de ter um desconto proporcional ao tempo que ele fica sem o serviço.

Então, até isso tem que ser solicitado junto às empresas, porque elas não fazem isso automaticamente. O consumidor tem que saber que ele tem esse direito. Caso contrário, o direito não lhe é dado, o que é uma incongruência, no nosso entendimento.

Agora, sim, falando sobre as reclamações que eu tinha trazido aqui, a questão principal que nós vemos - e aqui eu até assinalo quais eram, a fragilidade do consumidor em relação aos serviços prestados -, no nosso entendimento, existe, sim, uma fragilidade muito grande. Quando existem as reclamações - e nem todas estão ali colocadas, ranqueadas como deveriam, eu trouxe aqui os dados do Procon-SP, mas nós temos que olhar o setor como um todo -, nós temos uma fragilidade dos controles públicos dessas reclamações.

Então, esse é um problema muito grande, porque, quando não há um controle público das reclamações na área das telecomunicações, o setor, então, fica muito deficitário. E a situação, no nosso entendimento, tende a piorar, como eu havia colocado ali. Quando nós tivermos o leilão da telefonia celular de quarta geração, que foi utilizado no governo anterior como reforço até do caixa do Governo Federal, a maior parte dos consumidores à época utilizava o serviço 3G e 2G, mas não funcionava ali nos entornos em que precisava funcionar - até hoje não funciona.

Então, a prioridade é dar para o consumidor uma cobertura abrangente, para que ele possa ter o acesso. Se a questão do acesso são as antenas, isso tem que ser discutido, as legislações têm que ser melhoradas. Mas o que se vê é que o consumidor não tem a cobertura necessária nos entornos onde ele fica, a não ser nas capitais, porque, se a gente viaja fora das capitais, a gente percebe claramente a falta de cobertura. Então, isso também tem que ser melhorado.

Há metas que também não estão sendo atendidas, e tem que ter punição para isso, porque senão continuam as metas não sendo atendidas, quanto à qualidade, à cobertura e tudo o mais. As empresas sabem que, se não forem devidamente punidas, elas vão continuar procedendo da mesma maneira.

Então, essa é uma saída. E a Proteste continua fazendo os estudos, continua acompanhando o setor e demonstrando os problemas não só do custo da telefonia celular no País, mas também da cobertura e também das reclamações.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Agradeço as suas informações e quero registrar que nós estamos ao vivo, pela TV Senado, para todo o País.

Esta é uma reunião da Comissão de Transparência e Governança Pública. Esta audiência pública está acontecendo para que nós conheçamos um pouco mais e melhor o serviço de telefonia móvel no Brasil.

Aqui temos como convidados o Sr. Carlos Duprat, que é Diretor Executivo do SindiTelebrasil, o Sr. Juarez Quadros do Nascimento, Presidente da Anatel, e a Srª Maria Inês Dolci, que é Coordenadora Institucional da Proteste.

Depois da exposição que todos já fizeram e também das perguntas que foram formuladas, tanto pelos telespectadores como pelos internautas e também pelos Senadores presentes, já estamos caminhando para o final desta audiência pública,

mas o Dr. Carlos fez uma solicitação para também se referir à última pergunta que eu formulei, a respeito do número de reclamações que as pessoas formulam.

E eu queria aduzir à pergunta que eu fiz e, inclusive, perguntar a o senhor, se puder responder, das reclamações, das queixas de usuários, de consumidores, qual porcentagem se referem a problemas técnicos, falta de sinal ou coisa parecida, e qual porcentagem se refere a problema de faturamento.

Como eu disse há pouco, assim como o meu telefone deixa de funcionar por perda de sinal em determinados lugares - isso até a gente não poderia aceitar, porque, claro, se você está numa região distante, numa região não urbana, a possibilidade é grande, nas, numa região urbana, numa região muito habitada, é difícil de compreender -, muita gente também reclama por questões financeiras.

Por exemplo, no último domingo, eu vivi uma situação familiar. Meu filho me informou que telefonou, ficou quatro horas na espera telefônica para rescindir o contrato com uma operadora. Não sei qual é a operadora. Rescindi, pediu para encerrar a conta, por motivos... Não foi nem por insatisfação. É que ele estava começando a usar outro aparelho na empresa onde ele trabalha e, por isso, precisava desativar o seu.

Pediu, lhe informaram que estava feito. Depois de quatro horas de insistência, de repetição de contato, fez a operação, encerrou. Disseram a ele que ele teria que pagar X da conta, ele pagou. Um mês depois, veio mais uma conta. Quer dizer, é um problema de comunicação e, certamente, isso talvez pudesse ser corrigido. Então, qual porcentagem temos de reclamação pela questão técnica e qual porcentagem temos de reclamação pela questão comercial?

O SR. CARLOS DUPRAT - Senador, eu agradeço a palavra, mais uma vez. Eu gostaria de, inicialmente... No seu caso da estrada - eu até exemplifiquei na apresentação -, ele prescinde de uma discussão mais ampla, que é como são fixados os valores mínimos dos leilões. Então, isso é fixado por uma determinação do TCU e leva em consideração as obrigações inerentes ao leilão. Quanto menores as obrigações, maior o valor possível de ser arrecadado.

Eis por que nós colocamos aqui, e o próprio presidente da Anatel também destacou, que temos ao longo desses anos praticamente só leilões com fins arrecadatórios muito intensos, muito fortes. E isso faz com que, nas estradas, não tenhamos obrigação de atender um metro sequer, só a parte que está interna em 80% da área do Distrito 7.

Então, se alguém tiver algum problema nas estradas, saibam bem claramente que isso não é obrigação dos editais, das empresas hoje de telecomunicações. Então, é assim. Isso é quem da necessidade da sociedade? Sem dúvida alguma!

Nós temos aqui a clareza e a transparência - nós temos uma comissão de transparência - para deixar isso muito explícito. Talvez onde o cidadão se sinta mais inseguro seja estar em uma estrada sem a devida cobertura. E, apesar disso, apenas onde há o sentido claramente comercial, isso está sendo usado. Por quê? Porque nós preferimos adotar sempre a iniciativa da mínima obrigação para ter a maior arrecadação.

Eu queria só dar essa explicação para...

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Eu fiquei sabendo hoje. E eu acho que muitos brasileiros também.

O SR. CARLOS DUPRAT - Pois é! E certamente muitas reclamações são originadas em situações dessa natureza, onde o sujeito fica muito irritado. E naturalmente irritado, a gente reconhece isso.

Nós não somos perfeitos. Nas grandes cidades, precisamos instalar muitas antenas para que o sinal seja de uma certa qualidade em nível de cobertura e capacidade. Só que eu destaquei aqui que não há como instalar se a cidade não permite e até multa, se você instalou irregularmente, sem a licença. Então, nós ficamos entre a cruz e o caldeirão.

Como a gente faz nessa situação? Como a gente consegue instalar, em uma cidade tipo São Paulo, se São Paulo não autoriza qualquer licenciamento há dois anos? Não sabemos. E não estou falando de São Paulo, poderia ser qualquer outra cidade. Nós temos esses exemplos em diversas cidades do País.

Então, precisamos dar velocidade à implantação daquilo que nós... Nós queremos investir e não conseguimos. Não há como a gente ter uma qualidade melhor se isso não for um trabalho feito a quatro mãos pela municipalidade e pelas operadoras.

De fato, nós temos problemas. Respondendo aqui a questão, nós temos um problema de cobrança que já foi identificado. O faturamento é complexo, é difícil. Quando algumas empresas tentam engajar mais coisa na conta, complica ainda mais. Então, há um percentual grande nas reclamações que dizem respeito a contas. Agora, há reclamações que dizem respeito a situações que a gente não tem como cobrir se não conseguimos instalar antena no Município e muito menos se o sujeito não sabe que está falando de um local que não temos obrigação de cobrir.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - É preciso, então, Sr. Presidente da Anatel, modificar, nas próximas ocasiões, os processos de concessão, porque é inconcebível, em um País como o nosso, com a sua grandeza, termos grandes rodovias sem que as operadoras tenham a obrigação de atender aos usuários de rodovia.

Metade do Brasil viaja todo dia, de carro, de avião ou de barco, ou de qualquer coisa assim, e é evidente que existem lugares com maior fluxo, outros com menor. E agora entendi que o sinal que tenho na estrada ou foi uma bondade da operadora, ou foi um sinal que eu capto da cidade por onde estou passando. E nem sempre o sinal da minha operadora, da operadora que eu uso, está disponível nesse ou naquele ponto.

Mas, sem dúvida, é impossível imaginar o usuário brasileiro transitando em rodovias sem poder usar o aparelho. Eu não uso dirigindo. Eu tenho sempre a necessidade, por força do trabalho que faço, de viajar com um motorista. Então, acho que a gente também tem ainda outra questão a colocar, que é do cidadão que usa o celular ao volante. Evidente que não tendo na rodovia o serviço de celular, também estamos protegendo a vida. Mas aqueles que não estão dirigindo certamente precisariam e gostariam de se comunicar enquanto se deslocam de um lugar para outro.

Pois não, senhora.

A SRª MARIA INÊS DOLCI - Rapidamente, só comentar a falta de sinal nas estradas. Em 2013 e 2014, a Proteste percorreu mais de 5.000km nas estradas, em vários Estados, e nós denunciávamos a falta, a ausência do sinal. O que nós chamamos até do 3G perdido, porque o 3G estava lá como que se funcionasse, mas na verdade não.

Então, nós temos ainda ações a respeito do 3G perdido, contra todas as operadoras, justamente pela publicidade que estavam fazendo. Porque aí vem a questão da publicidade também. Então, o consumidor acaba acreditando que vai ter um sinal, que não existe por falta total da legislação.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Bauer. Bloco Social Democrata/PSDB - SC) - Muito bem. Eu quero aqui agradecer a presença do Sr. Juarez Quadros do Nascimento, Presidente da Anatel; do Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do SindTelebrasil; e também da Sra Maria Inês Dolci, Coordenadora Institucional da Proteste.

Esta audiência pública estará disponível, para todos que quiserem conhecer as informações aqui apresentadas, no *site* do Senado, bem como os Senadores que integram a Comissão têm condições e receberão as informações relacionadas às manifestações aqui apresentadas por V. S^{as}.

Agradeço a todos pela presença, pela audiência, e principalmente aos nossos convidados, pela disposição. Certamente, esse é um tema que interessa muito a todos os brasileiros. Nós precisamos evoluir. Eu tenho certeza de que o Senado da República pode contribuir para isso, e esta Comissão mais ainda, na sua missão de fazer com que os atos, os fatos públicos sejam efetivamente transparentes, e o Governo tenha cada vez mais eficiência através das suas ações governamentais.

Muito obrigado a todos e declaro encerrada esta reunião, convocando a próxima para a próxima terça-feira, no horário regimental.

Obrigado.

(Iniciada às 11 horas e 15 minutos, a reunião é encerrada às 13 horas e 03 minutos.)