



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

**REUNIÃO**

14/12/2016 - 39ª - Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação e Informática

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Bom dia, Sr<sup>as</sup> e Srs. Senadores, assessorias, imprensa, telespectadores.

Declaro aberta a 39ª Reunião da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática da 2ª Sessão Legislativa Ordinária da 55ª Legislatura, que se realiza nesta data, 14 de dezembro de 2016.

Iniciando os trabalhos, informo que realizaremos hoje uma audiência pública em atendimento ao Requerimento nº 46/2016, da CCT, de autoria desta Presidência e do Senador Cristovam Buarque.

Destina-se a audiência a discutir acerca das medidas para o aprimoramento da atuação da Agência Nacional de Telecomunicações e o fortalecimento de sua estrutura, bem como sobre o Ofício “S” nº 81, de 2015, que trata do Relatório de Atividades da Ouvidoria da referida agência em 2015.

Para debater o assunto, temos a honra de convidar para compor a Mesa os seguintes expositores: Sr. Juarez Quadros do Nascimento, Presidente do Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) - tenha a bondade, Dr. Juarez -, a Sr<sup>a</sup> Alessandra Garcia Marques; o Sr. Paulo Sisnando Rodrigues de Araujo, Auditor Federal de Controle Externo do Tribunal de Contas da União (TCU).

A Dr<sup>a</sup> Alessandra é Presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor.

Chamo, com muito prazer, o Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil).

Antes de passar a palavra aos nossos convidados, comunico que esta reunião será realizada em caráter interativo, com a possibilidade de participação popular. Assim, as pessoas que tenham interesse em participar com comentários ou perguntas podem fazê-lo por meio do Portal e-Cidadania, no endereço [www.senado.leg.br/ecidadania](http://www.senado.leg.br/ecidadania), e do Alô Senado, através do número 0800-612211.

Durante o curso da audiência, esta Presidência também poderá fazer intervenções, assim como apresentar os comentários e questionamentos enviados pelos cidadãos que nos assistem.

Passaremos, então, às exposições pelos convidados e, ao final, às Sr<sup>as</sup> e Srs. Senadores, que chegarão aos poucos - nós hoje estamos com duas comissões em andamento no mesmo horário: esta Comissão e a Comissão de Infraestrutura.

Vou propor aos nossos eminentes convidados o tempo de 15 minutos para sua apresentação. Depois, com as perguntas, poderão alongar-se mais naquilo que ainda perdurar com alguma dúvida.

Passo, então, a palavra ao Sr. Carlos Duprat, Diretor Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil).

Dr. Carlos Duprat, bom dia.

**O SR. CARLOS DUPRAT** - Bom dia, Presidente. Bom dia a todos.

Agradeço o convite para estar presente nesta audiência.

Eu tenho uma apresentação, que vou tentar fazer dentro dos 15 minutos.

Preparei uma apresentação rápida a respeito da situação do setor. Vou falar um pouquinho de crescimento da demanda, necessidades da sociedade, monitoramento da qualidade e dar algumas dicas de como melhorar.

Nós estamos chegando, neste momento, a cerca de 250 milhões de celulares, 222 milhões de acessos em banda larga, 41 milhões de telefones fixos e 19 milhões de TVs por assinatura. Isso representa um déficit em relação ao ano anterior, mas um déficit, dependendo do setor, na ordem de 5%, 1%, 2%, variando um pouco cada um.

Temos mantido - e este ano não vai ser diferente - um certo nível de 30 bilhões de investimentos já desde 2013. Este ano, possivelmente, os valores serão um pouco inferiores. E esses números representam 21% da receita líquida, o que, no tocante ao setor de telecomunicações, é um recorde na América Latina. Poucas operadoras mantêm esse nível de investimento tão alto.

Foram 60 bilhões de tributos recolhidos em 2015, e nós estamos esperando algo equivalente também em 2016 - os números não estão fechados, obviamente. E os tributos em relação à receita líquida estão fechando na ordem de 45%.

Desde 2001, mais de 90 bilhões foram arrecadados para fundos setores, e apenas 7% foram aplicados. Isso a gente tem colocado aqui de forma bastante insistente e persistente, porém, até o momento, não tivemos qualquer sucesso na aplicação desses fundos. E a tendência tem sido, inexplicavelmente, a inversa, ou seja, as alíquotas têm aumentado. Apesar de ser um serviço considerado essencial, nós estamos vendo aumento em 2015 e em 2016 - ontem tivemos um aumento no Rio de Janeiro de 30% para 32% na alíquota do ICMS.

O Brasil, em 2015, já estava como campeão de carga tributária no mundo. E nós estamos agora querendo bater outros recordes que não o de sermos apenas o número um, porque a tendência nossa é de aumento, e nós temos aí quase o dobro: acho que agora nós vamos conseguir chegar ao dobro do segundo colocado, o que explica em muito a nossa dificuldade de atender a demanda, que não é a demanda mais rica do mundo para ter essa carga tributária.

E essa carga tributária é apropriada pelo Estado. Então, hoje, quem é o grande responsável pela arrecadação das nossas receitas? É o Governo, sem nenhum risco, que ganha seis vezes mais recursos que o valor dos trabalhadores e nove vezes mais do que os acionistas. Então, hoje, 58% da riqueza gerada pelos serviços é do Governo.

E como está o setor? O setor está sofrendo esse aumento de carga tributária, nós estamos sofrendo queda na base de clientes, e a expansão da infraestrutura continua sendo fortíssima, porque isso não está correlacionado com o aumento da base de clientes, e sim com a alteração no uso por parte dos clientes. Ou seja, a migração de voz para dados e de dados para vídeo traz um impacto gigantesco - o que vamos mostrar a seguir - nas redes de transporte.

Em nível de investimento, nós temos aqui uma informação da Bloomberg que mostra que o setor hoje não tem qualquer atratividade. Está gerando retorno sobre o capital investido na faixa de 4,5%, com um custo de capital de 16% e uma Selic de 14%.

O crescimento da demanda é algo que está acontecendo no mundo inteiro. Ou seja, o tráfego está crescendo, e está crescendo nessa proporção que está neste eslaide: vai crescer sete vezes entre 2015 e 2020, com uma taxa média anual de crescimento de 45%.

Isso decorre daquilo que eu acabei de falar, ou seja, uma foto que a gente transmite de um telefone para outro corresponde, em termos de capacidade de rede, a 20 ligações, e um vídeo corresponde a 16 fotos. Ou seja, um vídeo corresponde a 320 ligações. Portanto, a rede que foi inicialmente planejada para voz está sofrendo um acréscimo de 320 vezes. Poucos setores conseguem assimilar um crescimento dessa natureza.

No tráfego *per capita*, isso está mais do que explicado - aqui temos um gráfico que é da Cisco. Ou seja, o crescimento na utilização de bits de cada um é exorbitante: de um mega para 37 mil megabits. Isso foi o que aconteceu em um intervalo de dez anos. E hoje temos isso como uma oportunidade, mas, ao mesmo tempo, como um desafio de atender esse crescimento exponencial de demanda.

Vou falar um pouquinho sobre o que eu acho mais relevante, que é a questão de como conciliar a necessidade da sociedade com as regras desse jogo que vimos jogando.

A sociedade demanda cobertura em todos os lugares: estradas, distritos, lugares remotos. Antigamente, logo no início do uso do celular, admitíamos: "Nós estamos na garagem, estamos sem sinal"; "Estamos no elevador, estamos sem sinal", "Estamos no banheiro...", íamos para a janela. Era razoável esse tipo de situação. Hoje, não mais. Hoje, queremos sinal em todos os locais, e isso está longe de ser atendido. Reconhecemos isso.

As metas de cobertura dos serviços móveis são previstas nos leilões de uso de radiofrequência. E as coberturas em estradas e nas áreas mais afastadas do perímetro urbano foram constantemente desconsideradas nos editais. Então, esse é um primeiro recado que queremos passar. Ou seja, quando falamos um pouco de reclamação, a coitada da sociedade não sabe, nem temos como avisar, que o que temos de obrigação é muito aquém das necessidades da sociedade.

O cronograma de implantação de cobertura de banda larga móvel sempre priorizou os centros urbanos: a cobertura do 3G só chegará a 100% das cidades com menos de 30 mil habitantes em 2019; e a do 4G, em 2019, estará em Municípios de até 30 mil habitantes.

As obrigações de cobertura nós temos suplantado com uma facilidade enorme. Como obrigação, nós tínhamos que estar hoje, no final de 2016, em 3.761 Municípios com 3G, e já estamos em 4.935. Ou seja, temos quase 1,2 mil Municípios a mais do que é a nossa obrigação. O mesmo se dá com a cobertura do 4G: nós tínhamos que estar, em 2016, com cobertura em 288 Municípios, e já temos cobertura em 1.037 Municípios.

Reforço aqui um ponto nevrálgico, com que as pessoas se irritam muito. Eu, por exemplo, já fiquei numa estrada com o estepe vazio. Esses estepes desses carros novos são aqueles pequenos, o meu estepe já estava vazio, e eu fiquei sem cobertura de celular no local. Eu fiquei com muita vontade de reclamar da minha operadora, mas lembrei que eu não posso fazer isso, porque não há qualquer obrigação nesse sentido. Ou seja, nenhum metro de estrada hoje nós temos obrigação de cobrir. Então, a cobertura acontece apenas em áreas economicamente viáveis. E isso é totalmente afastado de qualquer necessidade da sociedade.

Todos os editais, até o momento, priorizaram o valor pago pelo uso de radiofrequência, e não a expansão da cobertura. Isso não pode ser levado ao pé da letra. É bem verdade que alguns editais tiveram mais esse foco de expansão, mas especificamente esse último - talvez aquele que seria o mais relevante, já que a frequência é aquela que vai atender mais rapidamente as áreas rurais - não teve qualquer compromisso de cobertura. Foi um leilão explicitamente arrecadatário.

Nós temos aí hoje outro problema. Eu estou colocando o problema da falta de cobertura em locais onde não há obrigação e onde há obrigação. Quer dizer, esta Casa, o Congresso Nacional aprovou a Lei Geral de Antenas - que tramitou durante muitos anos, mas só em 2015 foi efetivamente aprovada -, só que os Municípios não atualizaram suas leis que estão conflitantes com a Lei Geral de Antenas, aqui discutida e aprovada. Então, temos esta situação: como eu consigo instalar nas grandes cidades se as grandes cidades não nos deixam instalar as antenas? E não há outra forma de aumentar a qualidade que não instalar muitas antenas. Aqui levanto uma questão: como punir uma empresa por não cumprir um indicador de qualidade em um Município que não a deixa instalar antena? Temos dificuldade; achamos, no mínimo, injusto.

Para essa análise de qualidade, o setor deve considerar enorme quantidade de clientes, então ficamos muito aborrecidos quando... Isto é no mundo inteiro: o setor de telecom, em valor absoluto, é campeão de reclamações em todos os países do mundo; não é no Brasil. Por quê? Porque, se não se for considerada a base de clientes, ninguém tem tantos clientes quanto o setor de telecomunicações. Muito simples, assim. Só que não dá para comparar uma empresa que tem 20 mil clientes com outra que tem 70 milhões. Eu entendo a dificuldade dos órgãos de defesa do consumidor, mas isso tem que ser levado em consideração. Isso certamente atinge a nossa imagem de forma bastante intensa.

Nós temos um problema: as nossas contas são difíceis de ser entendidas. A sociedade não compreende; precisamos entrar nesse contexto de alguma forma. E nós temos uma discussão de monitoramento de qualidade, que nós já discutimos, e a Anatel vem progredindo fortemente nessa discussão.

*(Soa a campanha.)*

**O SR. CARLOS DUPRAT** - Hoje são muitos indicadores, poucos associados à percepção do usuário, mas isso está sendo atacado. Nós tivemos, em julho de 2014, um grande feito: a entrada em vigor do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor. Isso trouxe para o consumidor grandes ganhos. Investimos muito e apoiamos muito essa iniciativa. Foram mais de R\$500 milhões já investidos para que, sem nenhuma receita adicional, se prestasse um serviço de atendimento mais digno ao consumidor.

Nós temos aqui uma informação de que o Procon registrou 811 mil demandas sobre telecomunicações num universo de 346 milhões, ou seja, para cada grupo de 10 mil clientes, 23 reclamam. Isso é muito; isso é pouco. Mas nós temos uma boa notícia nesse contexto: também o telecom é o setor que mais resolve as questões apresentadas no Procon. Isso demonstra um pouco da nossa boa vontade.

Os múltiplos canais de recebimento de demanda dos clientes geram uma ineficiência nos processos de apuração das demandas. Aqui é uma perspectiva, que achamos que deve ser discutida um pouquinho. Ou seja, há muita entrada de reclamação, e precisamos disciplinar isso de alguma forma.

Como melhorar? A nossa proposta é o seguinte: precisamos de qualidade e cobertura. Qualidade vem com processos de licenciamento ágeis, legislações que possibilitem incentivo e investimentos, e muitos investimentos. Hoje temos uma dificuldade, mas hoje é muito difícil por conta dos dois itens que citei anteriormente.

Temos o desafio de lidar com 5.570 prefeituras, cada uma com sua regra específica, excesso de burocracia, processos onerosos e pouco conhecimento sobre o funcionamento do serviço. Já nos pediram para enterrar as antenas e dissemos que isso não dá, ainda não existe essa tecnologia.

É um desafio enorme manter o nível de investimento diante da necessidade crescente de infraestrutura, utilização dos fundos setoriais em áreas não rentáveis, editais focados e ampliação de cobertura. Isso no mundo inteiro. Nós temos 25 anos de serviço móvel celular no País e percebemos que está na hora de interiorizarmos mais esse serviço. É injusto o cidadão não ter uma cobertura em lugares mais remotos.

De novo, a adequação à Lei Geral de Antenas por parte dos Municípios. E nisso temos solicitado à Anatel que nos ajude, já que muitos dos Municípios estão insensíveis e só reclamam da qualidade, sem imaginar que isso está diretamente associado à instalação de antenas. Sem antenas, podemos ter o *call center* do tamanho que quiser que não vamos conseguir atender, porque vai haver reclamação brotando de todos os cantos.

A prestação de serviços de telecomunicações com qualidade de cobertura adequada depende da instalação e ampliação da infraestrutura em todo País.

Obrigado.

Desculpe-me um pouco do avanço do tempo, Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Engenheiro Carlos Duprat, esses 16 minutos passaram tão rapidamente que quase nem nos apercebemos pela carga de informações que o senhor nos traz e que nos faz regozijar com esta audiência. De fato, há muitas críticas, mas poucas vezes as explicações que V. S<sup>a</sup> trouxe aqui.

Mais tarde queremos fazer mais perguntas, bem como os Senadores que haverão de chegar aos poucos, sobre essas dificuldades que o senhor aponta. E a sua primeira referência foi a carga tributária, que aumenta cada vez mais. Algo que nos chamou a atenção também são os R\$90 milhões em fundos setoriais que não são aplicados.

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Bilhões, perdão, R \$90 bilhões no período de...

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Seriam 16 anos. O que nos preocupa muito, porque nos levou inclusive aqui, nesta Comissão, a trabalhar durante vários meses com o levantamento sobre a destinação dos fundos setoriais, que são bilhões e bilhões por ano, cuja aplicação para aquilo que é a finalidade não se vê. E V. S<sup>a</sup> nos traz aqui dados interessantes, o problema das antenas.

Esta nossa audiência pública, tenho certeza, será também muito valorizada pela TV Senado, não só pela primeira apresentação, mas seguramente esta nossa audiência de hoje vai merecer *reprise* ou *reprises* para que a população brasileira tome conhecimento desse serviço extraordinariamente usado em nossos dias diante dessa evolução das tecnologias. O senhor falou a referência: há 251 milhões de celulares no Brasil. E falou também de algumas desativações não só nos celulares, como nos fixos.

Desse modo, já pela primeira participação nesta audiência pública, ela se justifica plenamente pelo conhecimento que o Brasil está tendo neste momento, com o problema das telecomunicações.

Vamos ouvir, agora, a Dr<sup>a</sup> Alessandra Garcia Marques, Presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor. O que o Ministério Público pode fazer diante dessa problemática e de tantas queixas dos brasileiros?

Bom dia.

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Senador Lasier Martins, primeiramente agradeço a V. Ex<sup>a</sup> e à Casa o convite para presença da MPCON aqui, para um debate que, acredito, não deva ser nem o primeiro, nem o último, porque estamos diante dos serviços que praticamente são de uso de toda população brasileira. Em nome do senhor, cumprimento os demais componentes da Mesa e as pessoas que estão aqui presentes.

Obviamente o Ministério Público é parte altamente interessada no debate acerca do papel da agência reguladora, da Anatel, do papel e da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia e de serviços de dados e imagens no Brasil.

O Sr. Carlos Duprat mencionou dados extremamente relevantes, e eu acho que algumas ponderações precisam ser feitas e alguns diálogos institucionais também precisam ser realizados. Vou começar utilizando os dados que ele mesmo repassa.

Com relação à questão da Lei Geral de Antenas, eu creio que um parceiro importante para discussão a respeito disso devam ser os ministérios públicos dos Estados. Cada promotor de Justiça, em cada Município, pode fazer um trabalho junto com a municipalidade para que essas leis sejam alteradas, porque esse também é um dos papéis do Ministério Público. É inadmissível imaginarmos que um serviço da relevância do serviço de dados e do serviço de comunicação esteja hoje, entre outros motivos, correndo riscos de nunca melhorar sua qualidade, porque há problemas na legislação municipal acerca do posicionamento, da instalação de antenas. Acho que, nesse aspecto, os ministérios públicos dos Estados podem ser parceiros muito importantes.

Ao mesmo tempo, é um reclame do Ministério Público que atua na defesa do consumidor o fato de que nós precisamos ter a Anatel mais perto dos órgãos de defesa do consumidor nos Estados.

Eu sou mineira, mas trabalho no Ministério Público do Acre. E eu costumo dizer que aqui, na Região Sudeste especialmente, nós temos uma visão de Brasil que não é uma visão do Brasil total. Eu costumo sempre dizer que o Brasil profundo, o Brasil real, em que as pessoas realmente estão cada vez mais ávidas por ter acesso a serviços, ainda sem ter esse acesso, precisa ser muito considerado hoje quando falamos da tutela do consumidor.

O Sr. Carlos Duprat está absolutamente correto. Quando nós nos deparamos com dados a respeito da prestação de serviços, especialmente serviços de telefonia móvel e dados, no interior deste País, é uma loucura, porque nós temos uma população ávida por acesso a esse serviço. Ao mesmo tempo, quando nós criamos o serviço, implementamos o serviço, nós criamos também a expectativa legítima de que esse serviço seja de qualidade, e isso efetivamente não acontece em muitos lugares do País por diversas razões, inclusive algumas muito bem pontuadas por ele.

Sabemos que esse é um setor em que a concorrência é muito restrita. Sabemos que o custo do serviço e da logística para instalação é muito alto. E nisso as operadoras são ótimas, elas sentam com o Ministério Público e explicam para nós a dificuldade de fazer, prestar esses serviços nos mais distantes rincões deste País. É um custo muito alto, e o Ministério Público, especialmente no caso do Ministério Público Federal, que trabalha diretamente com a regulação, tem uma preocupação muito grande com relação não só a aspectos do debate regulatório no País - que acreditamos deva ser aprimorado - como também ao fato de que é preciso considerar no Brasil que as dificuldades de acesso - os custos, digamos assim, aqueles elementos que compõem o custo Brasil, que ficaram até muito bem explicitados aqui agora - precisam ser repensadas. Quer dizer, o Estado brasileiro, primeiro, precisa definir - e o Ministério Público tem debatido isso muito, Senador - se o serviço, sobretudo de dados, deve ser submetido a um tratamento diferenciado e não a um regime única e exclusivamente privado.

É fato que o serviço de voz é cada vez menos relevante e que a população, cada vez mais, depende do serviço, de modo que até podermos imaginar se esse serviço não devesse ser público. E um serviço público, porque sujeito a algumas especificidades, não só ao Código de Defesa do Consumidor, mas a algumas outras especificidades, no momento, inclusive, da concessão desse serviço. Este é um desafio que o Estado brasileiro vai ter que enfrentar: descobrir se efetivamente o serviço de telecomunicação prestado e o serviço de dados especificamente não devam ter um tratamento distinto pelo Estado brasileiro. Todos nós dependemos de dados. Você vai à aldeia indígena, e o índio está tentando: "Queremos um celular aqui." Então, o Brasil mudou; e este Brasil precisa ser considerado.

É muito espantoso, é muito preocupante - e acontece também em outra área que estamos debatendo, que é a aviação, o transporte aéreo -, esses fundos setoriais são uma grande preocupação para o Ministério Público. Acontece o mesmo, inclusive, com o fundo na área de aviação: nós vivemos clamando por melhorias nos aeroportos, o fundo é milionário, bilionário, e nada acontece; não conseguimos utilizar esse recurso do fundo. Em compensação, na área de telecomunicações, os valores são astronômicos, e isso impacta o custo do serviço para o consumidor.

O Ministério Público brasileiro e a MPCON especificamente - que congrega promotores de Justiça e procuradores de Justiça de todo Brasil que atuam na defesa do consumidor - têm absolutamente claro que uma das áreas em que nós mais trabalhamos é a área de serviço de telecomunicação. É óbvio que aí também é preciso considerar que essas demandas existem nos PROCONs, nas promotorias, nas defensorias públicas. E há um dado importante que eu acredito que talvez pudesse ser agregado a esses dados interessantes apresentados pelo Sr. Carlos Duprat aqui: os dados dos juizados, onde há enxurradas de ações tramitando.

É óbvio - e ele tem razão - que, se você tem 70 milhões de consumidores, é natural que você tenha mais reclamações, mas não é natural que a qualidade do serviço seja tão questionada, porque, na medida em que você implementa esse serviço, o consumidor vai exigir qualidade. E ele vai exigir qualidade por um aspecto muito simples: o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição fundamenta esta audiência pública e fundamenta a presença e o trabalho de cada um de nós aqui. É direito fundamental. A defesa do consumidor é direito fundamental, portanto não admite retrocesso e exige a demanda de que o Estado brasileiro repense, por exemplo, a aplicação dos tais fundos, o custo que existe para as operadoras prestarem esse serviço - e eu estou me referindo com especial dedicação ao serviço de dados e de imagens, porque esse serviço e o de

imagens são efetivamente os que o futuro do Brasil vai, cada vez mais, exigir e demandar qualidade. Cada vez menos, nós falamos. Os dados estavam aí. Não precisamos nem apresentar isso, que é um dado absolutamente verídico. Falamos pouco, mas utilizamos imagens e dados cada vez mais. E devemos pensar que, talvez, a tutela exclusiva do Código de Defesa do Consumidor e da legislação de telefonia não seja suficiente; que seja necessário o Estado brasileiro discutir pública e abertamente, num debate democrático, qual é realmente a natureza desse serviço de dados, de telecomunicação, porque é o serviço do futuro. É através dele que vamos falar com todos pelo mundo todo. O Brasil precisa repensar esse serviço.

Nos órgãos de defesa do consumidor hoje, grande parte da atuação dos membros do Ministério Público e das reclamações no Procon não são sequer representativas da indignação dos consumidores e usuários desse serviço. A situação é muito mais complicada. As empresas têm razão em diversas reclamações e pontuações que foram, inclusive, feitas aqui agora. O custo para a prestação desse serviço é muito alto, por isso acreditamos que repensar qual deve ser o regime de prestação desse serviço também é bastante importante por parte do Estado brasileiro. A MPCON participa deste debate, e o Ministério Público, a 3ª Câmara de Coordenação do Ministério Público Federal atua diretamente nisso, porque trabalha, inclusive, com a questão da regulação.

Então, estamos à disposição para qualquer tipo de continuação deste debate, porque acreditamos que o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição deve ser levado a efeito, Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Muito obrigado por sua participação, Drª Alessandra, que, inclusive, usou menos tempo do que dispunha. Mas este é outro setor que pretendemos aprofundar mais daqui a pouco: o trabalho do Ministério Público.

Percebem todos que estamos aqui com as representações principais: as empresas; o Ministério Público do consumidor; agora, o Tribunal de Contas da União; e, depois, por fim, o nosso Presidente do Conselho Diretor da Anatel.

Vamos ao Sr. Paulo Sisnando Rodrigues Araujo, Auditor Federal do Controle Externo do Tribunal de Contas da União.

Dr. Paulo, nós temos curiosidade de saber, nesta área de tantas demandas e queixas, o que o TCU tem conseguido fazer? Bom dia.

**O SR. PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAUJO** - Muito obrigado, Senador Lasier. Agradeço o convite para o TCU participar desta audiência, como o senhor mesmo falou, muito importante para a discussão de um serviço tão essencial para a população brasileira.

O TCU, atendendo os requerimentos desta Comissão e da Comissão de Infraestrutura, tenta abordar justamente um trabalho recente que fizemos sobre a atuação da Anatel na qualidade da telefonia móvel e também tratar outros aspectos que foram debatidos aqui tanto pelo representante do SindiTelebrasil quanto pela representante do Ministério Público.

Inicialmente, gostaria de dizer que estou representando a CI-Infraero-Telecom. Sou diretor da área de comunicações. Nessa área, além da parte de telecomunicações, tratamos também da parte de radiodifusão, setor postal e inclusão digital, que está muito relacionada com vários aspectos tratados aqui, principalmente pelo SindiTelebrasil e pelo Ministério Público, na questão de levar as telecomunicações para o cidadão nos rincões do Brasil.

Como o TCU atua na regulação? Vou rapidamente passar, para entendimento, como podemos atuar e auxiliar tanto o Senado quanto a Câmara dos Deputados. Atuamos, no momento, na outorga. Esses editais, como foi mencionado aqui pelo SindiTelebrasil, passam pelo TCU para uma análise prévia, em que analisamos a questão dos compromissos de cobertura, do preço mínimo. Só para clarificar, esses compromissos de cobertura são descontados do preço a ser pago pelas empresas. A Anatel faz um cálculo de quanto valeria aquela licitação e, quando ela impõe os compromissos de cobertura, ela desconta do preço. Então, a empresa, na verdade, paga um preço menor na licitação, porque tem os compromissos de cobertura.

Também fazemos o acompanhamento da execução contratual e a análise do desempenho regulador da Anatel, que é mais o objeto do trabalho que vou comentar aqui. Focamos na regularidade, na legalidade e no desempenho.

Procuramos ter um trabalho contínuo e sistêmico. Desde a privatização em si, o TCU acompanhou a privatização e vem acompanhando a atuação da Anatel, do Ministério Público, da Telebras e dos Correios no setor de comunicações.

Para esclarecer, a fiscalização dos contratos de concessão e dos termos de autorização, que, no caso das telecomunicações, são mais importantes, são de responsabilidade das agências reguladoras. Não cabe ao TCU fiscalizar os contratos. O TCU fiscaliza quem? O ente regulador. Ele não fiscaliza o mercado em si, mas os órgãos públicos que estão a cabo da regulação do setor.

Essa auditoria de qualidade foi fruto de uma comunicação ao Plenário do Ministro Bruno Dantas e também da solicitação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização desta Casa, o Senado Federal, por meio de um

requerimento do Senador Otto Alencar. A partir desses requerimentos e da comunicação do Ministro Bruno Dantas, fizemos um trabalho sobre como a Anatel vem atuando na qualidade especificamente da telefonia móvel, mas vários dos achados que fizemos se aplicam também a outros serviços.

O que procuramos responder nessa auditoria? Se a atuação da Anatel serve para melhorar a compreensão dos consumidores, dos serviços prestados e de seus direitos; se os requisitos de exigência que a Anatel cobra de qualidade de telefonia móvel estão alinhados com a percepção do usuário; e se os instrumentos que a Anatel usa para garantir e ter um *enforcement* dessa qualidade promovem realmente a qualidade da telefonia móvel. Então, essa auditoria teve foco na percepção do usuário. Como o usuário enxerga o setor de telefonia móvel? O que é qualidade para o usuário? E também fizemos o monitoramento de auditorias antigas que tínhamos feito sobre qualidade em relação à Anatel, sobre o que vou comentar mais tarde.

Nessa primeira questão, o que identificamos? Como a Anatel pode melhorar para a compreensão dos consumidores em relação aos serviços prestados? Verificamos que os planos de serviço móvel, especificamente, como comentou o Duprat em relação à conta, são muito complexos, têm vários detalhes que o consumidor não consegue perceber. A Anatel, de forma correta, antigamente, tinha que aprovar todos esses planos. Como o número de planos é muito grande e acabaria com a Anatel tendo que aprovar, o que traria um impacto negativo para a concorrência no setor, a Anatel, de forma correta, no nosso entendimento, não aprova mais *a priori* esses planos, mas cabe a ela fazer a fiscalização. Então, verificamos que ela não estava atuando na fiscalização desses planos para ver se estes estavam sendo aprovados, estavam sendo benéficos ao consumidor, ou seja, se eles estavam claros, se a comunicação deles estava sendo clara ao consumidor ou não.

Outra questão é a falta de transparência na divulgação dos indicadores da Anatel. A Anatel, como o Duprat falou, tem vários indicadores de qualidade que têm de ser divulgados. Eles são coletados das empresas, que são cobradas pelos indicadores, mas falta um pouco de transparência para o usuário, a sociedade entender esses indicadores. Eles são divulgados no *site* numa planilha muito grande, e a sociedade não consegue entender.

Verificamos também que, quando houve a franquia da banda larga no serviço móvel, especificamente, a Anatel demorou um pouco para agir como órgão regulador. Enquanto outros órgãos como o Procon e o Ministério Público estavam agindo, a Anatel demorou um pouco, teve uma atuação tardia, porque cabe à Anatel regular justamente as questões que não são de fácil entendimento na legislação de telecomunicações.

Em relação à cobertura que foi mencionada pelo Duprat aqui, é um ponto muito importante que vimos na auditoria, inclusive órgãos do exterior como uma associação dos operadores móveis de todo o mundo, que se chama GSMA, e o equivalente ao TCU nos Estados Unidos, que se chama GAO, já verificaram que a cobertura é um dos aspectos que a sociedade, que o cidadão entende como qualidade. No entanto, a Anatel e as operadoras não definem isso como qualidade. Então, fica esta confusão, como o Duprat falou, na cabeça do consumidor: se o fato de não ter cobertura é falta de qualidade ou não. Verificamos que, quando o consumidor adquire um celular, as operadoras são obrigadas a disponibilizar um mapa, nos seus sítios da internet ou na loja em que ele está comprando, mas esses mapas das operadoras que vimos são muito diversos. Algumas operadoras indicam mapas com uma precisão boa, e outras, com uma precisão muito ruim. O consumidor olha aquele mapa e não consegue identificar se onde ele quer falar tem cobertura ou não daquela operadora, se tem cobertura 2G, 3G ou 4G, que hoje faz muita diferença ao escolhermos uma operadora.

Outro ponto que verificamos é a questão da cobertura, de que vou falar mais tarde. Hoje em dia, a cobertura não é um indicador de qualidade pela Anatel. A única exigência que há é, como o Duprat falou, quando há os editais de licitação, e a Anatel estabeleceu, nos editais, somente que uma cobertura significa atender 80% do distrito sede do Município. Questionamos a Anatel como foi obtido esse valor de 80% e se também isso foi definido em edital de licitação. Não há nenhum regulamento da Anatel. Entendemos que, apesar de o edital de licitação ser submetido à consulta pública também, não há interesse da sociedade em verificá-los. Entendemos que a Anatel deve trabalhar na melhor divulgação desse indicador de cobertura.

Outro aspecto que vimos foi em relação à satisfação do usuário nessa auditoria. Por normas próprias dela, a Anatel teria que fazer uma pesquisa de satisfação do usuário em relação aos serviços: telefonia fixa, telefonia móvel, TV por assinatura e dados. E ela só fez duas pesquisas desde a sua existência, desde 1997. Uma foi realizada em 2002 e outra em 2012. Então, vimos um lapso temporal muito grande na realização dessas pesquisas, o que impacta negativamente a análise da satisfação do usuário. Do ponto de vista regulatório, a Anatel precisa usar esses dados de como a população está vendo os serviços nas suas ações regulatórias e o que ela precisaria melhorar nos regulamentos.

A partir de 2012, apesar de ser um trabalho desde 2006 que a Anatel vem fazendo, começou a ser realizada a pesquisa de qualidade percebida. Houve três pesquisas, e, em 2015, houve uma nova mudança em que se uniram, no mesmo instrumento, a pesquisa de satisfação com a pesquisa de qualidade percebida. A nossa preocupação, de novo, é que se perca o histórico dos quesitos que foram feitos nessas pesquisas para ajudar na regulação, observando como está a evolução da

satisfação do usuário, o que o usuário entende como o pior e o melhor em cada serviço para que a Anatel, ou o órgão regulador, possa atual em prol da melhoria do serviço.

Seguindo, você passa para mim, por favor?

A próxima questão seria em relação aos meios que a Anatel usa para melhorar a qualidade. Um dos aspectos de que já falei é a questão da cobertura. Entendemos que a Anatel tem que divulgar essa questão da cobertura, definir e apresentar um estudo, dizendo por que são 80%. Cabe à Anatel, sim, definir esse valor, mas entendemos que esse valor tem de ter uma motivação. Por que são 80%? Sabemos que a tecnologia de celular não permite, como o Duprat falou, um atendimento a 100% dos lugares por questões técnicas e até por obrigações, mas a transparência é muito importante.

Outra questão que analisamos é o Plano de Metas e Qualidade que houve. Em 2012, a Anatel tomou uma medida de suspender cautelarmente a venda de novas assinaturas de serviços de celular para uma operadora em cada Estado brasileiro. Nesse eslaide, estou mostrando que a Anatel tem vários instrumentos para verificar como as operadoras estão atuando em relação à qualidade. Às vezes, essa quantidade enorme de instrumentos acaba trazendo um problema para a própria Anatel de sobreposição de esforços e de indicadores sobrepostos também. Verificamos isso nesse trabalho.

Um dos problemas também é a questão da cobrança. O Duprat comentou que o serviço de telecomunicações é o que tem o maior número de usuários, e isso leva a um maior número de reclamações. Verificamos que, ao longo do tempo, desde que fizemos a primeira auditoria, em 2004, com dados desde 1998, cobrança e atendimento são as maiores reclamações dos usuários. Eles continuam sendo os maiores problemas e até evoluem percentualmente.

Sobre a questão da cobrança, entendemos que, às vezes, as contas de celular podem ser complexas, mas cabe à operadora, junto com a Anatel, trabalhar para que o usuário, que é quem paga o serviço, tenha o entendimento pleno do que ele está pagando e do que ele está recebendo. Com isso, solicitamos, nessa auditoria, que a Anatel fizesse mais fiscalizações em relação à cobrança, porque verificamos que ela não vinha dando tanta ênfase à fiscalização em relação a como as operadoras estavam cobrando os serviços e os sistemas de cobrança das operadoras.

Por outro lado, vimos um foco excessivo - vamos ver no outro eslaide - nos vários instrumentos de cálculo e conferência de indicadores, que mostravam a sobreposição de ações na agência e que acabavam limitando o já tão limitado recurso, tanto material quanto orçamentário, da agência reguladora. Verificamos algumas falhas de indicadores.

Outra coisa que sugerimos, uma recomendação que fizemos - sobre o que acho que o Presidente Juarez vai comentar - seria a questão de as metas de qualidade serem as mesmas para todo o Brasil em todos os momentos. Entendemos que a Anatel pode, sim - cabe a ela, como órgão regulador -, analisar se é possível ou não, do ponto de vista regulatório, ter uma diferenciação em relação a metas de qualidade por serviço ou por tamanho do Município, se é área rural ou urbana. Acho que talvez isso facilitasse um pouco em relação aos problemas que o Duprat comentou aqui.

Como falei, a Anatel usa muito, divulga em seu *site* um indicador para comparar as empresas operadoras. Isso apoiamos e até sugerimos nas nossas auditorias, só que entendemos que esse Indicador de Desempenho de Atendimento (IDA), que a Anatel usa bastante para fazer essa comparação, tem que sofrer um processo regulatório como os outros indicadores, com consulta pública, para dar transparência para a sociedade, tanto para a população entender o que é aquele indicador, quanto para as próprias empresas, para os próprios operadores do setor poderem participar e dar contribuições.

Faz falta um estudo da Anatel para embasar por que são 80% da área do Município. Como o Duprat falou, no último edital, que...

*(Soa a campanha.)*

**O SR. PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAUJO** - ... foi o de - só mais um pouco - 700MHz, não houve o estabelecimento de cobertura. Isso significa que a empresa pode chegar a um Município qualquer, botar só uma Estação Rádio Base e cobrir em torno de 3km, 4km de raio. Não há uma obrigação de ela atender todo o Município. E isso foi feito por quê? Porque a Anatel, como o Duprat falou, priorizou naquela licitação a arrecadação. Se ela colocasse uma maior obrigação, a arrecadação seria menor.

Outra questão se refere ao Regulamento Geral do Consumidor (RGC). Trata-se de um regulamento muito importante que a Anatel fez nos últimos tempos, só que algumas interpretações estão sendo feitas na Anatel no sentido de restringir o que está escrito na norma através de manual. Então, na hora de implementar esse regulamento, foi verificado que não seria possível, talvez, implementar do jeito que foi feita a norma, e está-se restringindo como a Anatel está fiscalizando isso.

No nosso entendimento, isso tem que ser transparente para o usuário, ou seja, se isso aconteceu, ela tem que mudar a norma e dizer: "A norma agora é assim, porque é impossível fiscalizar de tal jeito". Então, é importante haver a transparência para o usuário e para a sociedade em geral.

Como eu falei, nessa questão da cautelar que citei, verificamos que, ao estabelecer a cautelar, os critérios utilizados não foram os que vinham sendo normalmente utilizados pela Anatel. Nessa cautelar, ela fez um plano de melhoria de qualidade e estabeleceu um prazo de dois anos para que as empresas melhorassem a qualidade dos serviços. Ao final desses dois anos, verificou-se que não houve a melhoria de qualidade esperada, combinada quando foi feito o acordo. E, ao final desse tempo de dois anos, a Anatel impôs novos critérios, que são incompatíveis com os que ela já usava. Então, a cada momento, a Anatel vem criando novos critérios, que acabam atrapalhando a própria Anatel no acompanhamento da qualidade.

Só para contribuir também, foi feito nesse trabalho um monitoramento, como chamamos, sobre se a Anatel tinha implementado as recomendações das últimas auditorias que tínhamos feito, em que está toda a parte de regulamentação, fiscalização, sanção ou educação dos usuários, em relação à qualidade, e verificou-se que ela implementou 93% das recomendações e determinações do TCU feitas desde 2006. Houve uma demora aí no atendimento de algumas recomendações e determinações, mas, finalmente, agora em 2015, verificamos que 94% das recomendações foram atendidas. Duas não o foram, que seria a questão da maior fiscalização na área de cobranças e também a melhoria na regulamentação do IDA, aquele indicador de atendimento da Anatel sobre o qual eu tinha comentado.

Só para exemplificar, estas são algumas auditorias que já fizemos - e nós as colocamos à disposição desta Casa -, que o TCU fez em relação aos serviços de telecomunicações, não necessariamente somente na Anatel: já fizemos a parte de qualidade, que eu apresentei agora; em relação aos *call centers* das agências reguladoras, que foi uma solicitação do Senado Federal, fizemos em todas as agências reguladoras; acompanhamos, desde a privatização, a parte de equilíbrio econômico-financeiro da telefonia fixa, que é concessão, os planos de meta do Ministério das Comunicações, a parte da radiação não ionizante, que foi uma solicitação da Câmara dos Deputados; fizemos a avaliação sobre o Programa Nacional de Banda Larga. Se não me engano, no ano passado ou no ano retrasado, o objetivo da política pública analisada nesta Comissão foi o Plano Nacional de Banda Larga. Foi feito um relatório do então Senador Anibal Diniz, que hoje é Conselheiro da Anatel.

Acompanhamos também a questão dos bens reversíveis, que estão relacionados com a concessão da telefonia fixa. Fizemos um trabalho de governança nas agências reguladoras, de 2011 a 2015. Um dos achados desse trabalho foi justamente - está incluído no PL que foi aprovado por esta Casa, da lei das agências - criar uma unidade orçamentária isolada, separada, para as agências reguladoras, em relação ao ministério setorial. Então, a Anatel seria uma unidade orçamentária separada do Ministério das Comunicações - agora, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

Nós também trabalhamos na parte de inclusão digital, que está muito relacionada a essa questão de levar o serviço de telecomunicações às áreas que não são atendidas, como pode ser feito isso. Inclusão digital não é só levar infraestrutura de telecomunicações. Temos que levar conteúdo para essas áreas, e também capacitar, porque, às vezes, você leva telecomunicações para uma área onde eles não sabem utilizar a internet, explorar as opções que a internet oferece.

Recentemente, 15 dias atrás, o TCU soltou um acórdão sobre a revisão no modelo de telecomunicações. Também fizemos um relatório, no começo do ano, sobre fiscalização de telecomunicações e também fizemos avaliação sobre fundos setoriais, especificamente o Fust e o Fistel, que colocamos à disposição desta Casa, Senador. Estamos finalizando agora uma auditoria sobre o Fust, o Fistel, e o Funttel. Foi uma solicitação da Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara dos Deputados. Procuramos abordar, nesse trabalho, o saldo desses fundos, onde foi usado o dinheiro desses fundos, se eles foram usados de forma legal ou não e as destinações que foram dadas pelo Governo a esses fundos.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS. *Fora do microfone.*) - Quando esse trabalho fica pronto?

**O SR. PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAUJO** - Esse trabalho deve ficar pronto no começo do ano, Senador. Encaminhamos para o Ministro Relator esta semana. Eu imagino que, no começo do ano, deve ser julgado pelo TCU.

Mas já identificamos, no trabalho que foi feito no começo do ano, essa questão do uso dos fundos. Fizemos uma identificação por levantamento, apenas olhando documentos do Tesouro Nacional, da Secretaria de Orçamento Federal e da Anatel e identificamos, realmente, uma utilização muito baixa do Fust e do Fistel. Nesse trabalho, incluímos o Funttel, que eu sei que também é objeto da política pública desta Casa este ano. Identificamos exatamente que o uso do Fistel para fiscalização, que seria o objetivo precípua do fundo, é muito pequeno. Dos R\$90 bilhões, foram usados quatro bilhões e pouco para a Anatel. Do Fust, é pior ainda. Em termos de utilização, dos R\$19 bilhões arrecadados, foram usados R\$190 milhões, se muito. Então, esse trabalho vai ficar pronto e coloco à disposição, assim que julgado, para apresentar aqui nesta Casa. Vamos encaminhar.

Só para concluir, o TCU fiscaliza as agências reguladoras e formadoras de políticas públicas e os ministérios setoriais. Não cabe ao TCU fiscalizar as prestadoras. Cabe à Anatel, sim, fiscalizar as prestadoras. Buscamos, através desses acórdãos, de todo esse trabalho que fazemos, fortalecer o trabalho da Anatel como indutor da melhoria da qualidade. Queremos que a Anatel, através das nossas recomendações e determinações, melhore esses mecanismos, para que a qualidade do

serviço melhor. O termo de qualidade vai continuar no objeto do controle, na agenda do controle. Entendemos que todas as fiscalizações servem de subsídio tanto aos formadores de políticas - Anatel, Ministério - quanto ao próprio Congresso Nacional.

Eu gostaria de agradecer a oportunidade e me colocar à disposição para qualquer questionamento que seja feito.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Muito obrigado, Dr. Paulo Sisanando.

Nós pretendemos lhe mandar, bem como aos demais integrantes da Mesa, nos próximos dias, o livro do nosso relatório sobre a política dos fundos e a política de pesquisas do Governo.

Foi um trabalho de fôlego, de muito tempo, vários meses, com muitas audiências públicas, muitos debates. O relatório foi aprovado na semana passada. Hoje está indo para a gráfica. Nós vamos converter num livretinho. Há ali uma análise crítica da prestação de serviços sobre pesquisas e, particularmente, sobre os fundos, assim como gostaríamos de que V. S<sup>a</sup> também nos mandasse - se possível, nominalmente a nós e à Comissão também - esse trabalho que os senhores estão realizando.

Já se viu até aqui que o Presidente Juarez Quadros do Nascimento, que assumiu há apenas dois meses, é um homem do ramo. Tem muita vivência no ramo das telecomunicações, como engenheiro que foi da Telebras, portanto vai ter, por tudo que se ouviu até agora, muito trabalho. O senhor já vai nos antecipar alguma coisa. Bom dia!

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Bom dia, Presidente! Muito obrigado pelo convite.

Eu tenho feito questão de, a toda convocação, a todo convite das Casas, tanto da Câmara quanto do Senado Federal, vir pessoalmente, não mandar representante, porque me é importante ouvir aquilo que aqui é debatido e contar também com o prestígio dos Srs. Senadores. Aqui, neste momento, o senhor é o Presidente. Então, Presidente, a Anatel sempre estará presente nas horas em que for convidada a comparecer e, com isso, poder enriquecer esses debates.

O tema, no requerimento da CCT, é no sentido de debater medidas para o aprimoramento da atuação da Anatel e o fortalecimento da sua estrutura. Nós precisamos, sim, que esse tema seja aqui debatido. Por isso, aqui já ressalto a oportunidade de esse tema ser trazido para esse debate público, porque a agência precisa, sim, se aprimorar e se fortalecer.

É importante frisar a presença aqui também dos demais convidados - o Dr. Duprat, o Dr. Paulo Sisanando e a Dr<sup>a</sup> Alessandra Marques. Fiz várias anotações do que já apresentaram. É importante, porque o Duprat é engenheiro, o Paulo Sisanando também é engenheiro, eu também sou engenheiro. Então, há uma possibilidade de alguns entendimentos serem mais fáceis, mas eu vou tentar fugir dos termos mais técnicos, em atenção, justamente, ao Sr. Presidente da Comissão e também aos demais convidados e outros presentes.

Eu estou acompanhado também, Presidente, da Dr<sup>a</sup> Elisa Leonel, que é Superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel, e também da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Amélia Alves, que é a nova Ouvidora-Geral da Agência, também chegada há poucos meses. A Prof<sup>a</sup> Amélia é a nova Ouvidora-Geral. Inclusive, o tema da sua tese de defesa no doutoramento é justamente qualidade sob a percepção do usuário. Então, ela também tem um papel formal agora na Anatel. Vem da academia e, com isso, ela certamente enriquecerá também os trabalhos nessa área, principalmente, de qualidade.

Também faço um destaque aqui, Dr<sup>a</sup> Alessandra, ao que a senhora citou, no início, sobre a sua atuação no Estado do Acre. Eu cheguei ontem de Rio Branco, onde estive na segunda-feira. É só para, dentro desse enfoque de fortalecer a agência, já aproveitar, Senador, até porque, na semana passada, nós estivemos aqui na Comissão de Transparência e Cidadania, também participando, a convite, de um debate, e ao final eu tive a felicidade e também a satisfação de ouvir o empenho dos Senadores que participaram no sentido de vir justamente no tema que hoje aqui é debatido, que é o fortalecimento da agência.

É claro que esse serviço é um pouco diferente dos demais serviços regulados. Eu posso aqui dizer, por exemplo, que, quando as empresas de saneamento emitem contas de consumo de água, a unidade de medição é o metro cúbico da água consumida. Quando as empresas de energia elétrica emitem conta, a unidade de medida do faturamento da conta emitida é o quilowatt. Cada unidade consumidora recebe, na sua conta, quantos foram os quilowatts consumidos. Nas cidades em que o gás é encanado, também a unidade é uma só, em que é feito o faturamento. Em telecom, a conta é complexa, realmente. Para o consumidor, inclusive, às vezes é difícil entender, porque ora, na conta detalhada, ele está pagando minutos de voz, ora limites de dados - aí já é outra medição, que é em quilobits. Se ele usa TV por assinatura, aí é o pacote de assinatura, com canais diferentes, canais de entretenimento, canais de noticiário. Então, a conta realmente é complexa. Eu diria que cabe sim às empresas operadoras ter um trabalho de comunicação, porque mesmo para o usuário médio é muito difícil entender essa conta. Nós mesmos, pessoalmente ou individualmente, às vezes, temos dificuldade.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Deixe-me fazer-lhe uma pergunta nesse particular.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Pois não.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Se colocar na conta, Dr. Juarez, "minutos de voz". Aí coloca-se o número de minutos e o valor. Aí outro título: "limite de dados", e faz-se a mesma coisa. "TV por assinatura". E depois se faz a soma. Não ficaria mais compreensível, mais nítido?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Isso é feito, Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Isso é feito assim?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - É feito, mas, mesmo assim, às vezes, o usuário de uma certa média, ou de um outro nível mais elementar, tem dificuldade em entender.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Mas dá para aprimorar?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - É claro que sim. Aí é o que eu digo: há necessidade de um plano de comunicação por parte das operadoras. Eles vão reclamar, porque serão mais detalhes ainda com relação à qualidade, à elaboração da conta, mas o usuário hoje, quando reclama, é porque não está entendendo a conta. Às vezes, procede, ou seja, aquilo que é cobrado é justo, mas é difícil para o consumidor entender. Algumas vezes, há problema, claro, algum erro em conta. Aliás, é um dos indicadores mais altos na hora em que se avalia a questão da qualidade do serviço prestado.

Mas quanto ao que o senhor levantou, já é feito esse detalhamento, até porque há os limites, ou seja, aquilo que foi contratado e aquilo que foi utilizado. Excedendo-se o limite, aí vem a cobrança do excesso. Numa conta mais simples, quando o telefone era só o telefone, só para voz, havia o famoso pulso excedente. Talvez alguns aqui não se lembrem mais disso - há muita gente jovem aqui -, mas o fato é que ali já era um problema justificar quando se excedia do limite, que normalmente eram 90 pulsos. Depois, o critério de pulsos mudou para minutos. E aí vem evoluindo, vem sendo modernizado tudo isso aí.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Aí a Anatel poderia baixar um novo modelo, quem sabe, estudar uma nova forma? De fato, é uma das grandes queixas. Daqui a pouco, eu quero perguntar a Dr<sup>a</sup> Alessandra sobre esse assunto, sobre esse serviço, que me parece ser o de maior demanda ao Procon e ao Judiciário em todo o Brasil. Não há mais reclamação do que com relação à telefonia móvel e ao serviço de dados. Quem sabe lá se diminui essa demanda com um novo modelo, com uma nova orientação.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - A Dr<sup>a</sup> Alessandra certamente vai se manifestar a respeito.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Daqui a pouco, ela vai nos responder.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Mas continuando, então, Senador, realmente aqui é importante a presença, como já foi mostrado pelo Dr. Sisnando a respeito dos procedimentos do TCU. Ele próprio mostrou que cerca de 93% daquilo que é demandado do tribunal para a agência com relação a recomendações, ressalvas... Várias estão já atendidas, mas há ainda ressalvas ou recomendações que ainda não são factíveis, então a Anatel questiona, pede que seja feita reconsideração a respeito. Então, é um trabalho importante, porque o tribunal está sempre a postos. Eu mesmo, na minha vivência, como o senhor já comentou aqui, tenho sido administrador público desde os anos 70, sempre convivendo com o tribunal. Então, esse trato, esse jogo com o tribunal, com relação à prestação de contas, é muito importante.

Eu cito aqui rapidamente, Dr<sup>a</sup> Alessandra - até citando de novo o Estado do Acre -, que eu era Presidente da Teleacre na época, e uma determinação da *holding* a quem ela então estava subordinada - que era a Telebras, da qual inclusive eu era funcionário, engenheiro - estabeleceu, ao final do exercício, que não se pagassem os compromissos, se suspendessem todos os pagamentos, e a empresa com caixa. É claro que era a *holding*. Ela determinava isso. Qual era o procedimento? Era justamente para cumprir a meta de superávit primário, que era meta de governo, não meta empresarial. Eu me neguei na época. Então, eu disse: "Eu não vou. Se a empresa não me determinar formalmente, por ofício, eu não cumprirei". Então, foi-me mandado o ofício para que eu não pagasse. Quando o Tribunal de Contas fez a auditoria competente, eu apresentei o documento da *holding*, mostrando por que eu tive que pagar depois juros, correções e tudo o mais.

É só para dar um exemplo aqui, Presidente, de que a Anatel, quando faz os editais de licitação, cumpre determinações de governo. Eu, pessoalmente - dada, inclusive, a aprovação, por parte da Comissão de Infraestrutura, em que eu tive a honra de ser aprovado por unanimidade, e fui convidado a participar novamente do meu setor, agora como Conselheiro, Presidente do Conselho Diretor da agência -, sempre que houver alguma determinação de governo que não seja realmente em favor da sociedade, do consumidor e daquilo que seja do interesse público, tipo os editais de licitação, eu questionarei.

Aí eu peço o concurso do tribunal, porque, nessas horas, como já falou aqui o Dr. Paulo Sisnando, essas metas, essas obrigações, principalmente com viés arrecadatório, são determinações de governo. E, claro, a Anatel, às vezes, por alguma dependência política, o que não é o meu caso, acaba tendo que cumpri-las e, com isso, acaba prejudicando o consumidor, a sociedade, na hora em que ela privilegia o viés arrecadatório e não o viés social, o viés econômico de certas regiões, como também já mostrou aqui o representante do tribunal certos parâmetros que não regionalizam.

O Sr. Presidente aqui é do Rio Grande do Sul. O senhor imagine um Estado no Norte ou no Nordeste, que tem mais problemas de ordem econômica e social, na hora em que um tratamento é feito para o Estado de Santa Catarina, ou Paraná, ou São Paulo, e tem que ser aplicado o mesmo procedimento em certos Estados da Região Norte ou Nordeste.

Então, Senador, a própria Casa recentemente aprovou um projeto de lei que é a lei das agências. Esse projeto é importante para as agências reguladoras, não somente para Anatel, porque estabelece uma série de procedimentos. Entre eles, eu faço destaque à questão da independência financeira, porque, por lei, hoje, a Anatel tem, sim, essa autonomia financeira, mas infelizmente ela não é praticada. Então, os senhores acabaram de, numa outra lei, reforçar a questão, que é justamente a independência financeira de todas as agências, porque não é somente a Anatel que passa por essas questões que acabam dificultando a sua gestão e a sua administração.

Não somente a questão da independência financeira está no projeto de lei já aprovado aqui no Senado e que agora foi remetido para a Câmara Federal. Esperamos que ele prospere e que não haja depois as sanções presidenciais, porque, às vezes, acontece também isso. Eu mesmo, Ministro de Estado à época, trabalhei junto ao Congresso num projeto de lei que passou, e havia, sim, uma determinação de não contingenciamento de recursos. Depois, Senador, eu tive que ser um dos signatários do veto, porque a pasta, junto com o Presidente da República... Em um assunto que é setorial, cabe e é determinação, inclusive, que o Ministro da pasta também, por ocasião de vetos presidenciais, tenha a sua assinatura lançada junto com os demais Ministros e o Senhor Presidente da República.

A questão, então, aqui mostrada é importante, como a Dr<sup>a</sup> Alessandra comentou: a presença nacional da agência. A Anatel tem 27 escritórios, ou seja, é um por capital de cada unidade da Federação, mas, enquanto isso, há quase 900 Procons. Então, nós tentamos acompanhar os 900 PROCONS com 27 escritórios e mais a sede em Brasília, mas o Procon está muito mais presente do que a própria agência.

É claro que há *call center* da agência. Agora mesmo a Ouvidora-Geral da Anatel, a Dr<sup>a</sup> Amélia, aqui presente também, está fazendo um trabalho de como fazer a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Anatel. É um trabalho também importante dentro de toda essa estruturação de um planejamento estratégico, o que ocorre no momento presente da Anatel, em que se analisa tanto a estrutura quanto o funcionamento.

Alguns dos problemas aqui mostrados pelo Dr. Paulo Sisnando são quanto a uma área estabelecer determinado procedimento...

*(Soa a campanha.)*

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - ... aquele procedimento acabar não sendo continuado e se perder banco de dados a respeito daquilo que é feito.

Eu pessoalmente entendo hoje, para tentar finalizar, Presidente, que, no passado, nós administrávamos escassez de telefone fixo. Isso aí foi suprido. Pelo contrário, hoje, os telefones até diminuem a sua presença não só no Brasil, mas pelo mundo: há uma redução da quantidade de acessos fixos.

Aí veio o segundo momento, que era a escassez da telefonia celular. Hoje, pelo contrário, também está havendo uma redução em função de procedimentos mercadológicos ou, às vezes, por problemas econômicos nacionais. Também está havendo uma redução do número de acessos de telefonia celular. O grande problema hoje é realmente o atendimento da demanda por banda larga.

Eu tenho um artigo escrito em que eu citava, à época, parodiando Shakespeare, aquela passagem do "meu reino por um cavalo". Eu dizia, então, que eu vivi o momento do "meu reino por um telefone", depois eu vivi o "meu reino por um celular", e, no momento, nós vivemos o problema do "meu reino por uma banda larga". Então, isso é fundamental para o setor.

Eu vi aqui, no registro, nas notas que foram feitas desta comissão, que são diversas as posições dos Srs. Senadores que participaram aqui com relação à questão da qualidade do serviço. Um Senador, por sinal, colega de turma na escola de engenharia em que fui graduado, o Senador Flexa Ribeiro, dá a oportunidade de uma vez a cada semestre vir aqui o representante da agência. Eu me coloco, já de antemão, totalmente a favor também. Não haverá impedimento. Aqui sempre estarei, ao ser convidado ou convocado para estar presente com os senhores.

E já queria louvar aqui uma posição também que foi feita pelo Senador João Capiberibe em outra Comissão, a de Transparência e Cidadania, quanto àqueles problemas que são apontados com relação à falta de recursos, que foram mostrados.

Hoje, na hora em que se fala de arrecadação de fundos setoriais, a má aplicação desses recursos não é por parte da Anatel. Eu não posso aqui criticar o Governo Federal, até porque não é deste Governo, do governo passado ou de outros governos. Isso é uma regra antiga em que as áreas econômicas sempre contingenciam, não dão os limites necessários para o funcionamento das agências, não é somente da Anatel.

Então, na hora em que o tribunal, recentemente, por via de um acórdão... É importante, então, Dr. Paulo Sisnando, que também se fiscalizam as áreas ministeriais na hora em que se contingencia, porque o Congresso aprova uma Lei de Orçamento, ali é determinado o valor que deva a ser utilizado, e, infelizmente, depois, o Poder Executivo não cumpre. Eu entendo que cabe, sim, ao tribunal também fiscalizar a não aplicação desses recursos em detrimento do funcionamento das agências.

Mas eu já agradeço e me coloco também aqui à disposição do Presidente e dos demais Senadores.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Muito obrigado, Presidente, engenheiro Juarez do Nascimento.

A propósito dos contingenciamentos, nós teremos, daqui a pouco mais - está previsto para as 11h, não sei se vai começar na hora -, uma sessão do Congresso Nacional em que nós temos um destaque contra o contingenciamento das verbas para a comunicação - telecomunicações, pesquisas, etc.

Houve uma votação aprovando na Câmara, depois no Senado, a ex-Presidente vetou, e nós estamos discutindo agora a derrubada do veto, tentando evitar esse contingenciamento para um setor tão importante.

Aliás, por tudo o que se sabe, não há serviço de utilidade pública no Brasil mais demandado do que o serviço de telefonia, principalmente dos celulares, quando o engenheiro Duprat nos traz aqui a informação de que há 251 milhões de celulares no Brasil, 41 milhões de fixos. Mas diz também o engenheiro Duprat que 30 milhões de celulares já foram desconectados. Não sei se desses 251 milhões descontam-se os 30 milhões ou se, afora os 30 milhões, ainda persistem 251 milhões.

**O SR. CARLOS DUPRAT** - Acho que hoje já estamos com 240 milhões.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Duzentos e quarenta.

Agora, o engenheiro Duprat deixou uma frase aqui que me ficou palpitando muito. Disse ele o seguinte: "O setor de telecomunicações vem perdendo atratividade". E aí combinamos com uma afirmação da Dr<sup>a</sup> Alessandra e acho que nós deveríamos dirimir essa dúvida desde logo.

A Dr<sup>a</sup> Alessandra, que é do Ministério Público, do Procon, pergunta se o serviço de dados não deveria ser público. Ora, por que essa pergunta? Porque há uma insatisfação generalizada. Não se descarta nunca que é um serviço muito demandado, mas há uma verdadeira procissão de queixas no Brasil. O usuário se queixa; o Ministério Público tem as suas razões; o Procon recebe carradas, avalanches de queixas; o TCU apresentou defeitos; o engenheiro Juarez está recém assumindo.

Mas nós queremos, então, para começo deste nosso debate, ver aprimoramentos. É isso que esta Comissão de Comunicação quer ver lá adiante.

A senhora acredita, Dr<sup>a</sup> Alessandra, que há essa tendência? Poderia haver uma proposta? E aí vai criar um debate muito grande, porque, de um lado, as prestadoras lutaram muito para conquistar esta concessão e agora poderiam sofrer uma ameaça de que, ao menos nesse serviço, poderiam perder, devolver para o controle público. A senhora pode esclarecer melhor isso?

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Na verdade, no âmbito do Ministério Público brasileiro, hoje, esse debate a respeito do modo como o serviço é prestado no Brasil, para nós, já é uma questão importante. Por um lado, nós tivemos, graças a todo o regramento do serviço de telefonia fixa comutada, por exemplo, uma das maiores conquistas da história da telecomunicação e da prestação desse serviço no Brasil, que foi a universalização.

No caso do serviço de dados, especificamente, para o Ministério Público, algumas coisas são incômodas. A primeira delas está no fato de que, no momento em que ocorrem as concessões e no momento em que os serviços são regulamentados, nós temos um foco na questão econômica, que desvia o debate da qualidade do acesso do serviço à população brasileira.

Então, por exemplo, para nós, é incompreensível que um consumidor nos chegue de uma cidade do interior ou de uma capital e diga assim: "Não tenho acesso ao serviço de dados em minha residência". E não mora nem em zona rural. Aí nós vamos à operadora e ela diz: "Não, nós temos obrigação de oferecer 80% de cobertura, então alguém vai ficar sem".

Nem a operadora quer isso - quero crer -, enquanto membro do Ministério Público, nem a sociedade deseja. Portanto, Senador, um debate hoje mais aprofundado a respeito do serviço de dados, da oferta de dados no Brasil deve passar por qual regime deve seguir para que se garanta, além do equilíbrio econômico-financeiro - porque é óbvio que as empresas vivem do lucro que têm -, da prestação do serviço e da remuneração por parte do consumidor, qual é efetivamente a regra fundamental para a prestação desse serviço. Nós vamos continuar pelo regime privado? Isso tem distinções e consequências para o consumidor, especialmente, e aí demanda um debate aberto com as empresas, com o setor público. E esta tem que ser uma decisão de Estado: saber se efetivamente a qualidade pode ser mantida do modo como o serviço é ofertado inicialmente por parte do Estado brasileiro.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Sr. Presidente, pela ordem.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Sim, Senador Hélio José.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Eu queria fazer uma breve fala, Sr. Presidente. O senhor sabe que hoje é um dia atípico para nós aqui, muito complicado, com muitas audiências públicas ocorrendo ao mesmo tempo.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Estamos tendo três Comissões em andamento.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Exatamente. Uma acabou de ser suspensa porque, com tanta concorrência, não deu quórum suficiente. É exatamente a medida provisória que trata das outorgas das rádios, que ficou para hoje, às 15h.

Eu queria cumprimentar V. Ex<sup>a</sup> pelo trabalho, pela condução da Comissão. Eu sou o Vice-Presidente desta Comissão aqui no Senado Federal, V. Ex<sup>a</sup> é o Presidente, e nós temos procurado fazer o melhor. V. Ex<sup>a</sup> sempre é um condutor, de forma rente, dos trabalhos aqui. Então, quero, de público - estamos quase na última reunião da Comissão, talvez haja mais uma -, externar...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Não, hoje é a última.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Hoje é a nossa última, não é?

Quero externar este reconhecimento ao trabalho e à condução de V. Ex<sup>a</sup>.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Mas no ano que vem tem mais.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - É, no ano que vem, temos mais, claro, em fevereiro.

Juarez Quadros do Nascimento, o senhor se lembra de que, quando da sua sabatina, uma série de expectativas foram aqui colocadas.

Eu sou o autor da CPI da Anatel. Demos um tempinho a ela por causa daquele turbilhão, aquela confusão que estava o Brasil com aquela parte final do *impeachment*, e depois, com a nova diretoria indicada também. Eu estou vendo o seu esforço.

Ontem mesmo nós aprovamos o Leonardo Euler aqui na Casa, um servidor de carreira, uma pessoa que realmente conhece profundamente a Anatel, como V. S<sup>a</sup> conhece, e outros diretores que estão lá, para recuperarmos a Anatel. Porque nós temos aqui o SindiTeleBrasil com o sindicato para defender as empresas de telecomunicações, que o faz corretamente, adequadamente.

Eu já aproveito para cumprimentar o Carlos Duprat pelo excelente trabalho que faz. Então, não cabe à Anatel, que é para fiscalizar e para regular, ficar legislando em causa própria das empresas, como estava anteriormente. E daí a questão da CPI da Anatel para esclarecer isso.

Ainda bem que, antes de ser impitido, o Sr. João Rezende pediu para sair. Porque o que ele estava fazendo com relação às bandas largas, o que ele fez com a TV a cabo, e outras coisas, foi legislar em causa própria para umas empresas em detrimento das outras, em vez de fazer fiscalização e regulação, que é o trabalho, a política pública que nós temos que fazer para garantir qualidade do serviço.

Então, quero começar, de cara, agora que o senhor já está há um bom período... Eu tinha que visitar o senhor, não consegui visitá-lo ainda, para conversarmos, agora, com o Euler, com o senhor e com outros lá. Quero sentar na diretoria da Anatel, com tempo, a fim de podermos compreender como está a questão, para eu, em definitivo, ou colocar para frente ou retirar a questão da CPI da Anatel, dependendo de como eu for convencido de que esta nova diretoria está tocando a questão

da Anatel. Então, eu queria ouvir de V. S<sup>a</sup> como está, na sua visão, hoje, depois de já quase quatro meses como Diretor-Geral da Anatel...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Dois meses.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Dois meses.

Como está essa questão da recuperação, essa questão da concorrência mais clara, porque o SindiTeleBrasil não tem medo de concorrência. O Duprat está aí. Não tem problema nenhum de concorrência. Quanto mais concorrência houver no mercado, melhor pode ser o trabalho. O que não dá é que, a 15km da cidade, fica impossível se falar no celular, porque o sinal do celular simplesmente some totalmente, não se consegue mais sinal. Isso é uma das maiores reclamações que nós temos no Brasil inteiro.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Foi dito aqui que não são expedidos editais para esse serviço. De fato, é algo que nós também queremos esclarecimentos aqui, do porquê.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Claro, Presidente, é isso aí.

Nisso tudo, é fundamental termos esses esclarecimentos.

Eu quero cumprimentar a Dr<sup>a</sup> Alessandra Garcia Marques, que representa a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, porque o Ministério Público tem um papel fundamental de acompanhamento, de fiscalização, de cobrança, de defesa nossa, dos clientes, porque cada brasileiro hoje tem por volta de dois celulares.

Inclusive, até quero ouvir sua opinião, nobre Juarez, sobre a questão da extinção da telefonia fixa, porque eu acho que já não há necessidade tanto assim de ter mais telefonia fixa, já que todo mundo tem um, dois ou três aparelhos de celular, que pode fazer tudo que o telefone fixo fazia, com mais questões. O que nós temos que fazer é melhorar o sinal, quando afastamos um pouco do ponto da antena; acabar com o somreamento, porque, por exemplo, quem mora em vários lugares de Brasília, vindo o sinal da operadora A e da operadora B, misturando tudo, não consegue se conectar e nem atender ao telefonema que recebe. Então, nós precisamos resolver essa situação.

Eu quero cumprimentar também o TCU pelo excepcional trabalho que sempre fez, cumprimentar o nosso novo Presidente lá que toma posse hoje e dizer para vocês do TCU que vocês são técnicos que eu, como servidor público concursado, da área pública federal... Eu sou do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. O TCU, em que são servidores públicos concursados, também tem um trabalho excepcional, invejável. Cabe a nós todo o respeito ao TCU. Eu rendo minhas homenagens ao TCU na sua pessoa, Paulo Araujo.

Eu tenho algumas perguntas. Questões principalmente ao nosso amigo Juarez. Desculpe-me, Juarez, ficar concentrando em você, mas a Anatel é a mãe de toda a situação aí.

A Ouvidoria, em seu relatório de 2015, critica duramente o modelo de atendimento adotado pela Anatel e afirma que a agência trabalha com obsoleto padrão de redirecionamento das reclamações para as empresas. Como V. S<sup>a</sup> avalia o modelo de atendimento da Anatel? A Anatel não deveria proporcionar um atendimento completo ao cidadão e buscar alterar o comportamento das empresas para que os seus clientes não tivessem que procurar essa agência? Então, nós precisávamos ver a questão de como o senhor está modernizando isso, porque, com a sua política de regulação e fiscalização, cabe à Anatel ser dura, quando tem que ser dura, ser proativa, quando tem que ser proativa, multar, quando tem que multar, e multar com o devido peso da multa, quando ela é necessária. E cabe ao nosso sindicato defender as empresas multadas, mostrar que está errado ou que está isso e que está aquilo, e, no que está errado, fazer com que elas paguem e consertem os erros que estão fazendo.

Então, eu queria saber da Anatel essa questão.

Outra pergunta: a estrutura da Anatel é suficiente para garantir a fiscalização do serviço de telecomunicação em todos os Estados? Como a Anatel planeja as suas ações de fiscalização? É importante para nós poder saber isso.

Quais mecanismos a Anatel tem adotado para evitar a sua captura pelos interesses das empresas de telecomunicações? Se não fosse o nosso ex-Ministro André Figueiredo, corajoso, responsável, conhecedor da área, um técnico da área, ter desautorizado o Sr. João Rezende com relação à banda larga, tinham feito mais uma patriotada, por interesse de alguns em detrimento, nobre Promotora... Eu queria até que a senhora comentasse esse fato ocorrido com relação à banda larga, da ação importante do Ministério das Comunicações, à época, com o Ministro André Figueiredo, desautorizando a Anatel a fazer como ela queria fazer na questão da banda larga. Então, eu queria ouvir os comentários de V. S<sup>a</sup> sobre essa questão.

E a última, Juarez: a Anatel já tem uma posição sobre o modelo de comercialização para a internet fixa? É exatamente sobre o que eu estava falando aqui com a minha querida Alessandra. Ainda pretende autorizar a limitação do acesso à internet? Contratamos um plano ilimitado, e aí vem a Anatel dando uma de Presidente do sindicato! O Presidente do sindicato, que

eu saiba, é o Duprat, que poderia fazer qualquer pleito. Agora, a Anatel dar uma de Presidente do sindicato para defender os interesses das empresas, em detrimento do consumidor brasileiro?! É muita falta de patriotismo, é muita falta de respeito conosco, os Senadores desta Casa eleitos para defender o povo brasileiro que sabatinamos e somos responsáveis pela diretoria da Anatel. Por isso, a CPI, por isso, íamos pedir o *impeachment*, que seria uma das primeiras medidas da CPI, do Sr. João Rezende, se tivesse permanecido e não tivesse pelo menos tido a hombridade de ter pedido para sair. Nós não tivemos que o destituir por causa dessa atitude. Então, como vamos estar se comportando?

Eu queria que alguém da assessoria passasse para mim - tirasse cópia aqui e desse para os quatro palestrantes - essas perguntas.

Finalizando, meu nobre Presidente, a quem, mais uma vez, parabênzo, faço algumas perguntas que nos foram solicitadas, quando eu, como Vice-Presidente, fui requerente desta audiência, que seria conjunta da CI e da CCT. Algumas das perguntas, das avaliações foram o seguinte. O relatório de auditoria, TC vinte e três e alguma coisa, que é o apenso do Tribunal de Contas, nos termos do voto do Relator Ministro Bruno Dantas, considerou insatisfatória a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) na fiscalização do Serviço Móvel Pessoal (SMP) em detrimento do usuário do setor de telecomunicações. Eu quero saber se isso mudou em alguma coisa, meu nobre representante do TCU e meu nobre representante do Sindicato das Telecomunicações. O trabalho buscou avaliar a atuação da Anatel como órgão regulador dos serviços na garantia da qualidade da telefonia móvel, em consonância com a percepção do usuário, com os direitos do consumidor e com os padrões técnicos exigidos pelas próprias concessionárias. Para tanto, fixou-se na análise das propostas as seguintes questões - só são três questõezinhas.

A atuação da Anatel contribui para melhor compreensão pelo consumidor do serviço prestado e de seus direitos, nobre Promotora, nobre representante do TCU e nobre representante do sindicato? Eu queria que vocês respondessem a essa pergunta.

Os requisitos vigentes de qualidade do serviço de telefonia móvel definidos pela agência estão aliados com a percepção dos usuários? Eu queria ouvir essa resposta do nosso nobre representante do Sindicato das Teles e também de V. S<sup>a</sup>, nobre representante do Ministério Público.

A forma de utilização dos principais instrumentos do órgão regulador, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel? Essa pergunta é para o Juarez. Vamos ver como melhoramos essa questão desses reguladores.

Égli, querida, você podia dar uma cópia para todos, porque essas aqui foram todas as perguntas formuladas quando eu, o nosso nobre Senador Lasier, o nobre Senador Garibaldi e outros Senadores aprovamos esta audiência tão importante para esclarecimento de todos nós. Ela deveria estar superconcorrida, mas não está, não é nenhuma falta de interesse, mas é porque, realmente, a nossa pauta de hoje, para todos nós Senadores, está carregadíssima.

Obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Muito bem.

O Senador Hélio José resume muitas das perguntas que nós pretendíamos.

Eu estou recebendo também do Dr. Paulo Sisnando uma série de deliberações do TCU. Conteí aqui 16 recomendações à Anatel, de modo que, Senador Cristovam Buarque - que está chegando e que é um dos autores desta audiência pública -, nós certamente tiraremos muito proveito com esta audiência, porque temos aqui quatro representações fundamentais para que se aprimore esse serviço que é o mais demandado do Brasil atualmente.

Por gentileza, Engenheiro Juarez, por favor, comece respondendo às perguntas do Senador Hélio José.

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

Senador, o senhor realmente já se manifestou quando da sabatina - inclusive, reitero aqui o agradecimento pela aprovação do meu nome por parte do Sr. Senador. É claro que eu não vou aqui fazer nenhum juízo de valor com relação ao nosso ex-Presidente, mas eu estou tentando reordenar a casa. Para isso, eu aceitei o convite, primeiro, do Poder Executivo, na pessoa do Presidente da República e do Ministro da pasta, para voltar a ser servidor público, o que eu já tinha sido no passado e tinha saído, indo para a iniciativa privada. Então, voltei com muito empenho, muita dedicação. Estou, realmente, como aqui o Presidente Lasier já comentou, há 60 dias, praticamente, caminhando para 90 dias. Nesse tempo, já deu para eu sentir a temperatura da agência.

O senhor perguntou com relação à estrutura da Anatel. A Anatel tem 1.600 servidores, dos quais 800, na sede, em Brasília, Presidente, e 800, pelos Estados. Tão logo eu possa, eu irei ao Estado do senhor também para ver o que acontece no Rio Grande do Sul presencialmente e sentir, fazer o contato com os servidores. Eu acabei de falar à Dr<sup>a</sup> Alessandra que cheguei ontem do Acre, onde passei a segunda-feira. Sobre aquilo que o senhor já levantou com relação à estrutura da agência,

Dr<sup>a</sup> Alessandra, lá, nós mudamos o local de funcionamento, em um contrato de cessão de área com a Receita Federal. Então, nós estamos ocupando o sétimo andar do edifício onde funciona a Receita Federal em Rio Branco, acomodando melhor os servidores nossos e também aquilo que demanda a própria sociedade acriana. Com isso, o Estado hoje tem uma das melhores instalações da Anatel - justamente um pequeno Estado, mas que é um Estado importante em sua posição estratégica em regiões de fronteiras.

Senador, a outra questão é com relação a como a Anatel está se comportando nessa reestruturação. Eu tinha falado há pouco que nós estamos na execução de um trabalho de planejamento estratégico, que está em andamento. Esse trabalho foca também a questão justamente da estrutura e do funcionamento da agência. Então, são várias as superintendências. Aqui, hoje, Senador, está comigo a Superintendente de Relações com Consumidores, a Dr<sup>a</sup> Elisa, que está aqui presente. Com isso...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Eu peço que a Dr<sup>a</sup> Elisa se identifique. *(Pausa.)*

Obrigado pela sua presença.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - E também a nossa Ouvidora-Geral, a Dr<sup>a</sup> Amélia, que é professora doutora, é da academia e também está há uns 90 dias na agência também. Ela tem uma larga experiência acadêmica, científica e também executiva, de vez que a Dr<sup>a</sup> Amélia também é oriunda do sistema Telebras.

Com isso, nós estamos reorientando, Senador Hélio José, as questões que o senhor acaba de levantar, no sentido de fortalecer a agência. Dentro do próprio tema, e o senhor também é um dos signatários do tema desta audiência, que é justamente como fortalecer a Anatel, eu já comentei a questão justamente da má aplicação dos fundos setoriais não por parte da Anatel, mas por parte, realmente, de autoridades de plantão não deste Governo, mas de governos passados. Não é justo aqui, Presidente... Eu não vou nem falar de Fust e Funntel, mas a arrecadação do Fistel, em 2011, foi de R\$7 bilhões; em 2012, foi de R\$4,9 bilhões, ou seja, aproximadamente R\$5 bilhões, que se repetiram em 2013; em 2014, esse recurso foi de R\$8,8 bilhões; no ano que se encerrou, 2015, no ano passado - agora, já vai se encerrar 2016 -, foi de R\$5,4 bilhões. A Anatel sequer utiliza 15% desse recurso para a sua operação. Isso é o que fica aprovado na lei que os senhores aprovam aqui, no Congresso Nacional, mas, se formos ver depois os contingenciamentos ou a liberação do contingenciamento ao final do exercício, quando não dá mais tempo de executar, isso aí, realmente, prejudica bastante, Senador, o funcionamento da Anatel. O senhor não havia chegado ainda, mas eu também já aproveitei a oportunidade de estar aqui o Dr. Paulo Sisnando, do Tribunal, para que também o tribunal verifique o mau uso desses recursos, que, na verdade, são recursos pagos por nós consumidores para aquela finalidade específica, que seria fiscalizar os serviços de telecomunicações no País. Infelizmente, isso não funciona. Aí, Senador Hélio José, acaba prejudicando a fiscalização. Se nós precisamos de um veículo para deslocamento pelo interior do Rio Grande do Sul, de repente, não há verba para pagar o combustível; às vezes, até há o veículo, mas não há o recurso para pagar o combustível para o deslocamento para o fiscal poder ser deslocar e ir até o local onde está precisando daquela atuação de fiscalização. Isso tudo, Senador...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Deixe-me lhe fazer uma pergunta.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Pois não.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Sobre essa questão dos fundos. Os fundos seriam fundamentais para esse desenvolvimento. O senhor vê no TCU ou no Ministério Público algum poder de coerção para que se cumpra a destinação desses fundos que os últimos governos direcionam para o superávit primário, para pagar as suas contas? A gente entende. O País vive um caos econômico devastador, mas acontece que desenvolvimento, prestação de serviços, isso deveria ser essencial, porque diz respeito à prosperidade do País. Os fundos não são utilizados por quem é de direito. E fica por isso mesmo?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Infelizmente fica, Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Não tem saída?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Entendo que tem saída, sim. É exigir das autoridades de plantão o fiel cumprimento da lei, porque esses fundos todos foram criados por leis que passaram pelo Congresso. Na hora em que eles são desvirtuados se está cometendo ilegalidade.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Isso pode configurar um crime de responsabilidade?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Eu não teria a autoridade jurídica para fazer essa interpretação.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Dr<sup>a</sup> Alessandra, vou lhe permitir abrir parênteses.

Isso pode significar crime de responsabilidade?

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Isso pode ter diversas consequências, Excelência. Isso pode ter consequências até por conta de prática de atos de improbidade administrativa...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Sim, ato de improbidade.

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Com certeza pode haver a incidência disso pelo descumprimento da lei, pelo desvio do princípio da legalidade. E o Ministério Público Federal, no caso, pode ter uma atuação muito importante na cobrança da real e devida destinação desses fundos. Então é bastante...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - A senhora é do Ministério Público Federal?

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Sou do estadual, mas na nossa associação estão todos. E daqui a pouco estarei no Ministério Público Federal, depois daqui, para tratar da questão dos aeroportos, das novas normas.

O Ministério Público Federal especificamente pode ter um papel muito importante para que façamos com que essa destinação seja devida, com a fiscalização, para saber por que não foi e como tem sido, e com a sanção para aqueles que não vêm cumprindo a legislação. As consequências jurídicas pelo descumprimento disso são bastante severas, podem ser bem graves.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Obrigado.

Devolvo ao Engenheiro Juarez.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - A outra questão, Senador Hélio José, diz respeito à captura da Agência.

Esse verbo não se conjuga mais na Anatel, nem na primeira pessoa do singular nem na primeira pessoa do plural.

Quanto à cautelar da banda larga fixa que o senhor relatou, a Dr<sup>a</sup> Elisa é a autora da cautelar para qual foi determinado que se sustasse a prática. Então, a prática está suspensa, a cautelar está em vigor e eu não penso em tratar dessa questão tão cedo. É claro que há demanda por conta disso, mas nós estamos vendo realmente qual é a condição de trabalho para apreciar a questão. Essa é a posição com relação à banda larga fixa.

A atuação da fiscalização com limite de atuação, creio que acabei antecipando. O maior problema realmente são recursos para fiscalizar na plenitude que tem a Anatel como órgão competente para fiscalizar e regular, com relação à hora em que tem que estabelecer os atos regulatórios e, em consequência, as outorgas.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - A propósito, Engenheiro Juarez, foi dito pelo Dr. Paulo Sisnando que o TCU fiscaliza a Anatel e a Anatel fiscaliza as prestadoras. O senhor tem equipe para uma fiscalização mais severa?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Sim. A equipe de servidores da Agência é altamente capacitada, Presidente. São funcionários de carreira, mediante concurso público de carreira, mediante concurso público, como é a carreira pública em todas as agências, em outros órgãos de governo e no próprio Tribunal de Contas.

Eu diria que nós temos um problema, que é complementar a capacitação. E vai cair de novo na questão que o Senador já levantou, que é a questão orçamentária. Não se consegue fazer com que os programas de capacitação sejam no Brasil ou no exterior, porque nesse setor há uma inovação tecnológica com uma velocidade que não se pode desprezar. Então há necessidade de o pessoal da Agência estar presente tanto em programas de capacitação no País quanto fora do País. E muitas vezes nós deixamos de estar presentes nesses programas. Quando falo de programas, são congressos, seminários e programação junto a certas universidades, não só aqui no Brasil como no exterior. Esse pessoal nosso é preparado, mas precisa, sim, de complementação em função da atualização, principalmente tecnológica para a regulação estar *pari passu* com o ambiente tecnológico.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Permita-me fazer-lhe outra pergunta.

Não é possível falar em qualidade em prestação de serviços sem que se associe à ideia econômico-financeira. E uma curiosidade que os brasileiros têm é com relação às receitas das prestadoras.

Lá no começo, o Engenheiro Duprat lembrou muito bem que o Estado brasileiro se apropria da maior parte da riqueza gerada pelo sistema e que as alíquotas vêm aumentando cada vez mais, principalmente do ICMS, o que dificulta o trabalho das operadoras, mas a gente não tem conhecimento sobre até onde tem procedência essa queixa.

A Anatel tem como dizer? Neste momento, nós estamos falando para todo o Brasil pela TV Senado. Então, Engenheiro Juarez, o senhor, pela longa experiência que tem no ramo, pode dizer se as receitas estão dentro do moderado - vamos dizer assim -, do que é satisfatório? Ou as prestadoras têm razão em dizer: "Olha, não dá para melhorar o serviço, porque nós também estamos sufocados pelos impostos"? Quem tem razão nisso tudo?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Senador, a questão é importantíssima de ser colocada em foco, até porque vou enaltecer a posição do Congresso Nacional.

A Lei Geral de Telecomunicações é de 1997. Era uma lei necessária para aquela época, mas o mundo gira rápido, para citar Exupéry, no "O Pequeno Príncipe". E precisava não acender...

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - O senhor gosta muito de literatura, não é?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Um pouco.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Há pouco o senhor falou do seu reino por uma banda larga.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Justamente.

Então o que ocorre? O mundo está girando muito mais... Infelizmente, a regulação não acompanhou a própria lei, ficou defasada.

Graças aos senhores, a Câmara Federal e agora o Senado aprovaram o projeto de lei oriundo da Câmara Federal que oriundo da Câmara Federal que ganhou número também no Senado, o PLC nº 79/2016, e vai justamente reordenar, fazendo com que...

Aproveitando, Dr<sup>a</sup> Alessandra, a sua menção quanto à questão da prestação de serviço em regime público ou privado, é claro que a necessidade do serviço prestado no regime público supriu, com a lei de 1997, a sua finalidade. O serviço está universalizado e, pelo contrário, está até agora diminuindo, está recuando. Apenas a telefonia fixa era prestada em regime de concessão, na modalidade de serviço público.

A lei que os senhores aprovaram, Senador, que está aguardando o prazo regimental pela questão de recursos para ser encaminhada para a sanção presidencial, resolve o problema, uma vez que as outorgas de concessão migrariam para as outorgas de regime de autorização mediante o regime privado, não mais o regime público. Há uma diferença então, que seria, digamos assim, o bônus da mudança, que é um ônus, na verdade, para os operadores. Não sei se Duprat vai gostar, com as suas operadoras, mas eles terão, sim, de acordo com a lei que os senhores aprovaram, essa diferença de valor na transição de concessão para autorização, que vai se traduzir em investimentos, em melhoria principalmente da banda larga, que é a demanda que hoje se apresenta, mas com uma série de comprometimentos. Por exemplo, haverá caução de garantia. Está na lei: a operadora somente recebe a caução depois da demonstração e da fiscalização relativa ao cumprimento da execução daquele valor determinado já na lei.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Permita-me abrir um parêntese na sua colocação para ver como o presidente do sindicato das empresas, o Engenheiro Duprat, encara isso.

**O SR. CARLOS DUPRAT** - Considero natural. Regra é regra. Estamos aí para cumprir, e temos cumprido ao longo do tempo.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Os editais são expedidos pela Anatel, não é? E houve essa queixa. Isso é algo generalizado. Todos nós enfrentamos e imediatamente culpamos as operadoras. Estamos numa estrada inóspita, longe ou nos rincões, como foi dito aqui, e não sintoniza, não pega o celular. Aqui foi dito que é porque não tem havido editais para isso. Então a culpa não é da operadora.

Os senhores estão projetando novos editais, enfim, para atender a todo o Brasil?

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Nós temos editais em vigor ainda em andamento ou com os contratos em consequência do edital e, infelizmente... Aí vai voltar a questão do viés arrecadatório que já comentamos aqui. Eu não queria estar nas localidades que só serão atendidas em 2019. Foi feito o edital, há uma obrigação, e infelizmente,

algumas localidades, que são aquelas com população abaixo de 30 mil habitantes, com tecnologia 3G, serão atendidas até - ainda vem a infelicidade da palavra "até", ou seja, poderia ser antes - dezembro de 2019 por pelo menos uma operadora, uma prestadora.

É claro que aí vem a questão econômica da operação, que foi também levantada, a questão do equilíbrio econômico-financeiro para que as empresas possam pelo menos antecipar esse cumprimento que aqui também foi comentado, que é a questão da cobertura.

Senador, quem tem 2G só fala, mas a demanda de hoje não é só por voz. A demanda atual é por dados. E dados somente são possíveis quando se usa a tecnologia de terceira e de quarta geração. Em função dos editais e dado aquele viés arrecadatário, há metas para ser cumpridas até 2019. Por isso eu digo que não gostaria de estar no lugar...

O próprio Senador Hélio José se lembra da sabatina. Quase todos os Senadores presentes questionaram justamente essa questão de não atendimento de localidades que não são sedes municipais. Então, você vai ver o edital que foi feito...

Portanto eu diria, dentro daquilo que o senhor levantou, que novos editais, sim, mas o ideal seria que os antigos editais que estão em andamento, em execução não tivessem sido sob aquele viés arrecadatário por força de ordens governamentais, mas que fosse privilegiado o atendimento social e econômico.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - E com relação, Engenheiro Juarez, à pretensão das operadoras de cobrar quando se ultrapassar o limite de dados na banda larga? Como a Anatel se posiciona? Que opinião o senhor tem?

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Sr. Presidente, só um instantinho. Eu queria também complementar, porque o Juarez vai falar em seguida, para responder a essa pergunta do senhor, sobre a questão da telefonia fixa.

Eu queria ouvir a sua opinião, Juarez - você é um técnico respeitado, conhecedor -, sobre o que vamos fazer com essa questão, os seus investimentos sobre telefonia fixa. Todo mundo hoje tem dois ou até três celulares. Qual é a perspectiva que existe sobre isso?

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - O senhor pode escolher por onde começar.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - A telefonia fixa, Senador Hélio José, é a rede do par de cobre, que o senhor também conhece bastante em função da sua atuação profissional. Ela é o grande suporte para a banda larga fixa. Mundialmente - e vou usar um termo técnico, infelizmente -, os *modems* ADSL utilizam o par de cobre pelo qual chega o telefone ao domicílio ou ao escritório. Ele é a infraestrutura para a banda larga fixa. Mundialmente, ainda é o líder de mercado, tanto que no Brasil praticamente 70% dos acessos de banda larga fixa são feitos em cima do par de cobre. Daí a importância da telefonia fixa.

E vem o grande problema que está em debate mediante a cautelar que está suspensa, porque hoje o que nós queremos da banda larga em casa é desativar a TV por assinatura, fazer com que via roteador que existe no domicílio se evite trafegar dados pela rede do celular, e sim usar a rede Wi-Fi de casa, ou do escritório, ou da loja, para não pagar mais via rede, seja do celular, seja da TV por assinatura, usar o acesso à internet via rede de Wi-Fi com os roteadores.

**O SR. PRESIDENTE** (Lasier Martins. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PDT - RS) - Permita-me um pequeno corte.

Eu quero pedir a gentileza de o Senador Hélio José assumir a Presidência por cinco ou seis minutos.

Estou sendo chamado na Comissão de Educação, onde sou Relator do projeto das drogas, que é um tema bem menos agradável do que este aqui, é claro, mas eu vou lá, voto, e, em seguida, estou de volta.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (PMDB - DF) - Eu também vou ter que sair para a CCJ em seguida.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Nobre engenheiro Dr. Juarez, se o senhor quiser continuar fazendo a explanação de V. S<sup>a</sup>.

**O SR. JUAREZ QUADROS DO NASCIMENTO** - Eu dizia, então, a importância da rede fixa, em função de que ela hoje é o grande suporte para a banda larga fixa para permitir outros acessos via aplicativos.

Hoje, se nós formos olhar - nós comentamos aqui no início dos trabalhos -, está diminuindo a quantidade de acessos de telefonia fixa, está diminuindo a quantidade de acessos de telefonia móvel, está diminuindo a quantidade de acessos de TV por assinatura. O que cresce, porém em um ritmo menor, mas ainda cresce bastante, é justamente o acesso de banda larga.

Ora, com o acesso de banda larga no domicílio, se eu tenho a banda larga fixa, principalmente, e um roteador, se eu tenho 10MB ou 30MB de acesso, eu dispensei a TV por assinatura. Tem reduzido, a cada mês, a quantidade de assinaturas, porque nunca deixo de assistir lá na telinha, mas eu vou agora contratar o *streaming*, baixar filmes, baixar jogos, e não vou mais pagar a TV por assinatura. Então, isso é um fenômeno mundial, e não é só nosso.

Senador, por incrível que pareça, hoje, se nós vamos a uma aldeia indígena, a um quilombola, que não está com cobertura de celular, há pessoas lá, Dr<sup>a</sup> Alessandra, que estão comprando *smartphones* na expectativa de ter a cobertura do sinal, não para falar, mas para acessar a banda larga. Ele quer ficar conectado. Na hora em que ele compra achando que vai ter acesso, mas aquela rede ainda está em segunda geração, de repente aquilo gera também uma insatisfação, talvez até alguma reclamação com relação à questão, porque ele tem um *smartphone*, que é mais caro, é claro, mas ele não vai poder fazer o uso pleno daquilo que ele tem interesse, dada a tecnologia que está disponível na localidade, se ela for de segunda geração. Eu sei que as empresas - talvez o Duprat possa até comentar complementando - têm substituído bastante, ou seja, colocado a terceira geração, quarta geração, para quê? Para atender, justamente, esta demanda das pessoas que, agora, munidas de *smartphone*, querem outro tipo de conectividade, não é mais só para falar.

São muitas as questões. O nobre Senador acompanha bastante o setor, está sempre junto conosco, vendo o que acontece. Então, é difícil você chegar em um quilombola. Quilombolas, às vezes, são localidades muito mais isoladas do que certas aldeias indígenas até. Eles vivem mais interiorizados ainda e eu sei da dificuldade, como engenheiro, de ali chegar. Não basta instalar uma torre na localidade, porque não é só a torre que resolve, é toda a rede que tem para trás para poder fazer a conexão para a rede nacional.

Então, isso tudo é vivido pela Agência. É por isso que eu digo aqui, que é importante que a Agência seja forte, seja uma Agência dotada de recursos, tanto humanos, que tem, mas também de recursos econômicos e financeiros, para que ela possa, assim, fazer essa fiscalização que os senhores nos cobram, e com toda a razão, porque aqui os senhores defendem, realmente, principalmente o cidadão brasileiro.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Obrigado, nobre engenheiro Juarez.

Eu gostaria que os três outros convidados usassem a palavra para responder as minhas perguntas. Eu fiz à nossa querida promotora, vou deixar para o sindicato por último, exatamente para ouvir você e o nosso querido representante do TCU. Vamos lá.

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Dr<sup>a</sup> Alessandra.

**A SR<sup>a</sup> ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Em primeiro lugar, é preciso dizer que - até comecei dizendo isto, quando da minha fala inicial - parte considerável do trabalho dos órgãos de defesa do consumidor - e aí refiro-me aos PROCONs, aos Ministérios Públicos e até às defensorias públicas, que atuam também na defesa do cliente delas, o consumidor hipossuficiente - é hoje telefonia.

Então, isso tem um custo para o Estado brasileiro. Nós temos uma legião de pessoas envolvidas especificamente com isso, com um problema que se arrasta ao longo do tempo e que apenas muda, porque antes nós falávamos, nós tínhamos ações civis públicas antigamente para exigir a universalização dos serviços de telefonia fixa comutada, e isso já não existe mais.

Por outro lado, Dr. Juarez foi bem correto na questão do serviço de telefonia fixa, porque a estrutura dele é importante para a banda larga fixa.

Então, Senador, o que é que nós temos hoje, por exemplo? Eu vou dar um exemplo que conheço bastante. Em Mato Grosso, Rondônia e Acre, nós temos frequentemente apagões no serviço de telefonia e, conseqüentemente, do acesso aos dados. Isso, é óbvio, tem um imenso prejuízo para o setor produtivo e para todos que utilizam o serviço hoje de dados.

A alegação, muitas vezes, das empresas, quando chamadas ao Ministério Público, é "não, nós tivemos um rompimento da fibra, mas...". E aí a gente pergunta: "Mas não há uma redundância para isso? Não há como nós não ficarmos 24 horas sem acesso à internet? Sem acesso à comunicação por celular?" E aí vem a questão de que eles nos colocam também: "Não, mas o serviço é todo pensado pelo Estado brasileiro pelo viés econômico".

Aí o órgão de defesa do consumidor se vê na necessidade de processar a empresa, ainda que a gente reconheça que existe um problema no nascedouro da questão, que é o viés com que o Estado brasileiro vê o problema da telefonia e, agora, mais do que isso, da comunicação de dados.

Veja que é um problema que tem que ser enfrentado no seu nascedouro e, também, naquilo que os órgãos de defesa do consumidor muitas vezes dialogam com as empresas, que é a questão propriamente da qualidade dos serviços, da dificuldade...

O senhor mencionou uma questão importante aqui: parte das demandas são demandas que até são solucionadas com facilidade. O Dr. Duprat mencionou aqui na apresentação dele que existe um índice de resolatividade das demandas nos PROCONs brasileiros razoável, das empresas de telefonia, e de fato existe, porque a dificuldade está na publicidade das empresas. Então, o senhor imagine as demandas que hoje tramitam em todo o País com relação à mudança na cobrança no serviço de telefonia, de internet, do pacote de dados, porque o que se prometia era um acesso integral e ilimitado. Então, essas demandas hoje estão todas judicializadas, estão por todo o Brasil, no Judiciário brasileiro.

Então, o senhor veja, nós temos o problema da publicidade, nós temos uma dificuldade do consumidor em entender as normas daquele pacote de dados. Os pacotes são variáveis, então ele tem essa dificuldade de compreensão. Há a dificuldade de compreensão, por exemplo, do modo como é demonstrada a cobrança na fatura, na conta do consumidor. E aí há a dificuldade maior, também, que é de acesso a um serviço de qualidade. Esses são dilemas, todos, que estão nas mesas dos membros do Ministério Público brasileiro e dos PROCONs. É um desafio diário, essa questão para todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Doutora, a senhora poderia comentar sobre a questão do incidente de banda larga? A cautelar? A ação do nosso Ministro André Figueiredo? A determinação para que a Anatel recuasse da atitude que havia tomado?

**A SRª ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Fundamental.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Fundamental.

E a atitude, também, do próprio Ministério Público do Consumidor naquela ação correta, proativa, em defender o cliente brasileiro e a Anatel deixar de ser o sindicato das empresas e ser, realmente, o que ela deve ser.

Dr. Juarez, conforta-me muito, por isso fiz questão de ouvir a sua opinião sobre a telefonia fixa. É muito importante a questão da telefonia fixa e esse aproveitamento na área na qual ela deva ser aproveitada.

Então, quero ouvir a opinião da senhora sobre isso, antes de passar para o TCU.

**A SRª ALESSANDRA GARCIA MARQUES** - Isso foi fundamental e tem o amparo na reclamação da sociedade brasileira diante da mudança anunciada à época, inclusive pela agência que tem o papel de fiscalizar e também de regular o serviço.

Eu aqui quero fazer uma consideração a esse respeito, utilizando as palavras do Paulo, e aqui deixo também a minha consideração e o meu respeito pelos auditores do Tribunal de Contas da União, cujos trabalhos são primorosos, e pelo Ministério Público dos Estados. Eu mesma utilizei diversas vezes o trabalho deles. É um trabalho muito importante, mas ele deixa claro, Senador, que é importante o fortalecimento da Agência a partir do momento em que a Anatel esteja atuando efetivamente, considerando que o que importa nisso tudo é que é direito fundamental a defesa do consumidor.

Então, essa mudança na Anatel, de postura... Aquele episódio que aconteceu resultou em ações, e essas ações tramitam hoje por todo o País com relação àquela mudança de determinação da Anatel, que para o Ministério Público era um retrocesso inadmissível no modo de cobrança e que tinha problemas também contratuais, aquilo que a publicidade tinha ofertado ao longo do tempo no Brasil. É importante ouvir aqui da Anatel que essa - digamos - captura da agência reguladora está hoje fora de cogitação. Ela tem que ser uma Agência fortalecida e digo mais, digo ao Presidente Juarez: penso, em razão da atuação do Ministério Público no Brasil, que o número de fiscais no Brasil, no interior do Brasil, de 800, é um número muito pequeno, porque nós estamos falando de três serviços aqui, mas a Anatel fiscaliza uma gama gigantesca de serviços de comunicação.

Então, o fortalecimento tem que passar também, por quê? Eu procuro a Anatel em Rio Branco, no Acre - dou um exemplo, porque sempre que a gente fala do Acre está falando de um lugar distante no Brasil e de um local que tem uma consideração histórica, importante, somos fronteira no País - e nós acabamos tendo que vir à Brasília. Eu mesma, há mais ou menos um ano e meio, vim pessoalmente, fui super bem atendida na Anatel para tratar dos problemas de telefonia do Acre, mas acabamos tendo que vir aqui pela dificuldade que é você ter apenas, aproximadamente, 800 fiscais para todos esses serviços em todo o Brasil.

Então, Senador, as decisões legislativas que os senhores tomarem aqui com relação ao fortalecimento da Anatel, nesse aspecto, é fundamental, porque isso vai beneficiar diretamente o consumidor.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Com certeza.

Eu queria até falar com o Dr. Juarez; eu acabei de sabatar os dois diretores da ANP (Agência Nacional do Petróleo). A gente sabe o tanto que é importante a questão do papel de vocês e que o salário é irrisório, pela responsabilidade que é

ser um diretor de uma agência reguladora, correndo o risco de captura, igual foi na época do João Rezende. Eu gostaria de ter debatido isso na CPI, porque nós iríamos apurar todas as atitudes colocadas.

Eu quero, inclusive, até em respeito aos colegas concursados, servidores públicos da Anatel, que fazem um trabalho extraordinário, como deixei sempre claro para os colegas que vêm aqui, inclusive havia alguns que eram até diretores, que não eram coniventes com essas atitudes e que nunca concordaram com esse tipo de atitude, porque nós temos a Lei nº 8.112 para cumprir, porque é a nossa Bíblia, a Constituição Brasileira, e sei da responsabilidade dos servidores da Anatel, por isso sempre os apoiei e continuo apoiando aqui nesta Casa.

Tenho conversado muito com o Thiago, que é o Presidente do Sindicato das Agências Reguladoras, para que a gente possa trabalhar junto cada vez mais para fortalecer esse quadro de servidores. Realmente, somente 800 fiscais são muito poucos para poder suprir a maior demanda que existe hoje nos órgãos de Defesa do Consumidor, exatamente a questão da telefonia.

Eu fui um dos críticos da questão da junção dos dois Ministérios, porque eu acho que deveriam ter sido mantidos o papel do Ministério das Telecomunicações e o da Ciência e Tecnologia separados, porque, como Vice-Presidente desta Comissão, as duas são de importância capital para o povo brasileiro. Eu acho que diluiu um pouco as atenções, mas estamos tentando fazer o melhor para o País.

Tenho visto que o papel da Anatel, com essa junção dos dois Ministérios, acabou tendo que ficar maior ainda, como o principal agente para cuidar da nossa vida com relação às telecomunicações. Até falei isso com o Juarez, quando da sabatina dele, que aprovamos, por unanimidade, e aprovamos também no plenário, por unanimidade, porque o Juarez é uma pessoa que conta com todo o nosso respaldo, apoio, é uma pessoa que conhece profundamente. Não é um paraquedista no sistema. É por isso, exatamente, que está havendo essa recuperação.

Eu mesmo tenho um colega de turma, Juarez, que foi superintendente, está lá. Por exemplo, o Marconi fez os quatro anos da UnB comigo. Nós fizemos juntos. Ele é servidor especialista de carreira lá da Anatel. Nós conhecemos como é que funciona por dentro. Além dele existem outros colegas de turma que trabalham lá. Então, eu quero dizer que eu acho que você está no caminho certo.

Agora eu quero ouvir do TCU, Sr. Paulo Araujo. Vocês fizeram uma análise crítica da situação, colocaram uma situação que realmente é de concordância da grande maioria, inclusive nossa, no relatório de vocês. Quer saber se mudou alguma coisa na opinião? O que você sugere para a gente continuar aprimorando a Anatel? Nós, que somos servidores públicos concursados? O Governo passa, mas nós somos Estado e nós vamos continuar o Estado, independentemente de governo A, B, C ou D.

Eu fui Vice-Líder da Presidente Dilma e sou Vice-Líder do Presidente Temer. Não tenho nenhum problema em ter sido Vice-Líder da Dilma e nem tenho nenhum problema em ser Vice-Líder do Presidente Temer, até porque os dois foram eleitos na mesma chapa, com 54 milhões de votos que a Dilma teve e o Presidente Temer também teve. A legitimidade que um teve, o outro também tem. Está fazendo uma tentativa de recuperação e esse exemplo da Anatel é um exemplo claro de recuperação que o nosso Governo do Presidente Temer tem feito no Brasil.

Eu quero ouvir de vocês, do TCU, que foram importantíssimos naquela caracterização do crime de responsabilidade, que acabou culminando com a saída da Presidente Dilma daqui, com a votação do *impeachment*, como é que você está vendo esse quadro. Que sugestão vocês têm sobre essas perguntas aí colocadas?

**O SR. PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAUJO** - Agradeço, Senador Hélio José, as perguntas.

Inicialmente, em relação à auditoria de qualidade, que o Senador mencionou e que eu apresentei aqui. O relatório foi aprovado pelo plenário do Tribunal de Contas em setembro deste ano, em setembro de 2016, e, em decorrência dos achados que a gente fez - o senhor leu o relatório e mencionou aí -, da questão da percepção do usuário, da questão da cobertura, da questão de a Anatel ter um amplo espaço para melhorar sua atuação na fiscalização da qualidade, foram feitas determinações e recomendações nesse relatório, que foi aprovado em setembro de 2016.

Então, como não houve nem tempo hábil ainda para a Anatel implementar essas recomendações e determinações, porque a gente sabe que essas implementações, essas mudanças envolvem um tempo dentro do órgão para serem implementadas, então a gente estabelece prazo de 90 dias, dependendo da determinação, 120 dias, 180 dias, dependendo do que a gente julgar lá que seja necessário... Então, ainda não foi feito um acompanhamento dessas determinações, que foram feitas em setembro. Provavelmente, no ano que vem a gente terá um prazo para que haja um amadurecimento dessas ações do TCU e da Anatel para melhorar a atuação da Agência.

Em relação à banda larga, especificamente, em decorrência até de uma solicitação do Congresso Nacional, a gente abriu um processo de acompanhamento de como a Anatel está tratando essa questão da banda larga, desse processo que foi

aberto na Anatel, que o Juarez Quadros mencionou. A gente acompanha o órgão regulador, como a gente mencionou, a gente não acompanha as empresas. Então, a gente está fazendo um acompanhamento de como a Anatel está lidando com esse aspecto.

O que a gente viu na auditoria de qualidade de telefonia móvel, especificamente, foi que a Anatel demorou para reagir na questão da franquia da telefonia móvel, da banda larga da franquia móvel, porque ela, como órgão regulador, está ali para dirimir eventuais dúvidas ou questionamentos ou para atuar onde a legislação não estiver muito clara. Então, ela demorou. Os PROCONs foram acionados, o Senacon, esta própria Casa, os Ministérios Públicos estaduais e o Federal, criou-se toda uma coisa, e a Anatel demorou um pouco para reagir. Então, a gente criticou essa morosidade na atuação da Anatel em relação à banda larga fixa, nem que seja para, junto às operadoras, definir que se dê maior publicidade e que se tomem as providências.

Então, em relação à banda larga fixa é isso.

O que, infelizmente, acho que está faltando nessa mesa, que a gente acha, o TCU acha, e vários trabalhos que a gente já fez, vários acórdãos foram proclamados no TCU, é o papel do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. A gente tem que aprender o nome, porque a gente sempre o chama de Ministério das Comunicações.

O Ministério é o responsável, por lei e pelo próprio decreto que a gente consultou no Ministério, pela formulação da política pública. A Anatel, como órgão regulador, é implementadora da política pública, não formuladora dela.

Então, a gente entende que o Ministério tem um papel fundamental em todos os aspectos de telecomunicações do Brasil. E a Anatel, então, está ali no papel da figura clássica de regulação, no centro de um triângulo que tem o Governo, tem os usuários, tem as empresas, e tem que se manter equidistante, atuando em prol do interesse público em geral. A crítica que a gente tem ao Ministério, e já foram feitos vários acórdãos, inclusive no que foi aprovado no começo deste ano, é que falta um planejamento setorial para o Ministério das Comunicações. Então, hoje, voltando ao passado, à questão da telefonia fixa - até o Juarez Quadros estava lá -, na época, antes da privatização, foram estabelecidos quais os marcos, quais as metas, quais as ações que teriam que ter sido feitas para se universalizar a telefonia fixa. É muito claro.

Hoje o Ministério fala que a banda larga é o centro da política pública. A gente concorda que é o mais importante, só que a gente não vê um trabalho semelhante que foi feito anteriormente, em que teve sucesso a universalização da telefonia fixa. A gente não vê quais são as metas da banda larga para o Brasil hoje. Onde se quer chegar? Como se vai financiar esse atingimento? É por fundo? É pelas empresas? É por editais? Então, a gente não vê um planejamento a médio e longo prazo do Ministério em relação a isso. É uma crítica que a gente já fez ao Ministério.

Em decorrência dessa falta de planejamento, você não tem as ações que vão ser feitas, como vão ser financiadas, acaba que o uso dos fundos, principalmente, no caso, o Fust, fica prejudicado, porque, não tendo um horizonte de médio e longo prazo para programar o uso daquele fundo, fica assim: "como não está determinado, vou usar esse dinheiro arrecadado no Fundo de Universalização para isso". Então fica mais fácil o contingenciamento, digamos assim, do que se houvesse programado já um longo prazo, para daqui a cinco anos, daqui a dez anos, se fazer tal coisa. As cidades de menos de 30 mil habitantes, infelizmente, como o Quadros colocou, ficaram por último. Mas tem que haver uma programação até física para as operadoras conseguirem chegar e despender dinheiro, até para o próprio Governo despender dinheiro.

Então, a gente entende que o planejamento setorial é muito importante não só para atingir o propósito do projeto de lei que foi aprovado aqui, na Casa, na Câmara, que é a revisão do modelo de telecomunicações. A gente entende que, sem um planejamento setorial do Governo, do Ministério, que é o implementador da política pública, talvez não se atinjam os objetivos que foram os norteadores dessa mudança legal. Inclusive, dessa mudança legal também não foi objeto a mudança, por exemplo, do uso do Fust, que, na lei, está destinado à universalização dos serviços públicos. Então, pode ainda haver um projeto de lei de origem do Executivo, da Câmara ou do Senado que preveja essa alteração.

Em relação também à questão que o Juarez Quadros levantou, que o Senador Lasier levantou, do contingenciamento dos fundos, o que acontece? O Tribunal de Contas da União já fez trabalhos em relação ao Fustel e ao Fust e, como comentei, está terminando, finalizando uma auditoria agora, e deve julgar no começo do ano que vem, que aborda essa questão. O que já foi levantado até agora é que os fundos não foram usados para o objetivo legal. O Fust tem a questão legal de só poder ser usado para a universalização dos serviços públicos. O dinheiro do Fust foi usado, hoje tem uma parcela muito pequena lá. Esses dados são de 2015. A gente está atualizando agora para 2016 esse trabalho que a gente aprovou. O saldo do Fust seria, hoje, de em torno de só 4,72, e a gente verificou agora, em 2016, que é menor que isso, do total arrecadado.

Então, acho que falta planejamento setorial para atrelar o uso do fundo a metas físicas, a ações específicas, uma propositura de mudança da lei, para usar o Fust em outros serviços, não só no único a prestar regime público ainda, que é a telefonia fixa, que, com a lei, pode até ser que acabe. Aí fica uma lei destinando o Fust a um serviço que não existe. Então, cabe mudança de lei e um planejamento setorial.

O que aconteceu? O que a gente verificou nessa auditoria - a gente não pode citar as recomendações - é que o dinheiro foi usado para outros serviços, para despesas correntes. Foram identificadas despesas correntes, pagamento de pessoal, despesas correntes, como se fosse a Fonte 100 do Tesouro, que é a fonte do Orçamento Geral. Então, o dinheiro foi usado para isso. Nessa auditoria, identificamos os mecanismos que foram usados para retirar esse dinheiro. Está identificando e questionando essa legalidade ou não, que é o trabalho da área lá.

Em relação ao Fistel, a Anatel é gestora do Fistel. Então, compete à Anatel gerir o saldo, o uso do Fistel, e a Lei Geral de Telecomunicações diz que a Anatel, além das transferências para o Tesouro Nacional, vai usar o dinheiro - o Fistel é usado para fiscalização -, além das transferências para o Tesouro Nacional.

Num acórdão de 2015, o TCU determinou que a Anatel definisse o montante de que ela vai precisar anualmente nos próximos cinco anos, um plano plurianual. Então, a Anatel vai definir o montante que vai usar e o montante que vai ser transferido para o Tesouro Nacional.

Esse acórdão é de 2015 e está sendo monitorado. Está acabando o monitoramento nessa auditoria que a gente verificou, na qual vai ser verificada essa questão de que o Juarez falou, do contingenciamento ou não. A gente sabe que o valor foi contingenciado e vai tomar algumas ações no sentido de tentar garantir esse dinheiro para a Anatel, que é o objetivo da lei. Como a Anatel arrecada...

Outra recomendação que a gente fez nesse trabalho de janeiro de 2016, porque também cabe ao Ministério, como formulador de política pública, foi... O Fistel hoje arrecada, como o Juarez falou, R\$3 bilhões, R\$4 bilhões, R\$6 bilhões, R\$8 bilhões, e a gente sabe que, mesmo a Anatel se programando e usando de forma eficiente, otimizada, o seu orçamento, não chega a esses valores, não precisaria desses valores. Então, a gente recomendou à Casa Civil e ao Ministério das Comunicações que verificasse o descompasso entre a arrecadação e a necessidade da Anatel. O que justifica arrecadar tanto se nem o Tesouro propicia à Anatel o uso total e nem, talvez, a Anatel precise de tudo aquilo que é arrecadado? Então, isso também está sendo monitorado agora. A ideia é essa.

A tendência, Senador, é que, se não for mudada a lei... Hoje, o Fistel é cobrado não só pelo valor das outorgas, mas cada celular, cada dispositivo, cada estação paga anualmente, na instalação, um valor.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Claro.

**O SR. PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAUJO** - E com a Internet das Coisas, que vem aí, vai haver muita comunicação máquina-máquina. Até houve uma lei que diminuiu o valor. Só que a comunicação máquina-máquina vai ser... Se hoje há 250 milhões de celulares, no futuro vai haver 1 bilhão. Então, a tendência é que a arrecadação do Fistel aumente ainda mais.

Então, a gente acha importante que o Ministério, sim, como órgão formulador da política pública e responsável pelo setor, tome as ações de planejamento e, inclusive, essa questão do descompasso entre o uso do Fust, do uso do Fistel e do Funttel.

**O SR. PRESIDENTE** (Hélio José. PMDB - DF) - Eu gostaria de passar a palavra aqui ao nosso...

Muito obrigado, nobre Paulo Araujo.

Parabéns ao Tribunal de Contas!

Eu fui o Relator do PL que reajustou a carreira do Tribunal de Contas, colaborei e sei do importante trabalho de vocês.

O nosso nobre Carlos Duprat, com certeza, um aguerrido diretor do sindicato, defende as corporações das teles corretamente.

Acho que agora está até mais confortável - não é, Duprat? - , porque você não tem mais concorrência da Anatel querendo ser sindicato no seu lugar. Então, acho que fica mais fácil você defender os interesses das empresas, que é o correto. Você está lá, e o sindicato representa os interesses das empresas. Há os interesses das empresas, mas há também os interesses da Constituição brasileira, da cidadania, de onde vocês trabalham, da sobrevivência do País. Então, é importante ouvir de você uma avaliação sobre todo esse quadro, as respostas às perguntas que foram formuladas, o ponto de vista das nossas empresas de telefonia, de como elas estão vendo essa nova legislação, essa nova direção da Anatel, esse trabalho mais calçado na questão do profissionalismo, do Estado brasileiro, da Lei nº 8.112, de cumprir as normas, de fazer o que tem que fazer a Anatel, que é fiscalizar e regular o serviço, e não legislar para interesses escusos ao cidadão brasileiro. Então, eu queria ouvir sobre essa questão.

Sinceramente, eu peguei aqui cinquenta e poucas assinaturas em duas horas, porque o desgosto de todo Senador da República com aquela atitude da Anatel era um caso de polícia. Nós demos os três meses que pediram por causa da turbulência - foi por isso que nós não instalamos imediatamente a CPI -, e acabou que talvez nós nem precisemos da

CPI. Estou otimista quanto a não precisarmos. Estou esperando essa reunião agora com o quadro totalmente composto da Anatel para ouvi-los sobre o planejamento interno, sobre como nós estamos fazendo.

Inclusive, a grande preocupação que eu tenho, como você coloca, é com essa questão de o Ministério das Comunicações ter juntado... Como a questão da ciência e tecnologia ficou meio órfã quanto a quem tem a obrigação de fazer a política pública, quem tem a obrigação de fazer a política pública é o Ministério das Telecomunicações. E, nesse caso, hoje, como Secretaria de um Ministério, acabou pesando muito para a Anatel, que tem outras obrigações, de fiscalização e regulação, de pegar a política pública e fazer com que ela seja executada. É aí a gente precisa, no momento oportuno, talvez, ouvindo a Anatel, ouvindo o Ministério, ouvindo os envolvidos, saber como é que nós, minimamente, depois de um tempo de avaliação dessa situação... Porque o Ministro é excepcional, o Ministro Kassab é um bom Ministro, democrático, escolheu bons secretários, mas as ocupações da ciência e tecnologia são um ramo, as ocupações da comunicação são outro, são bem diferentes, e nós temos que ver como nós vamos fazer para essas políticas públicas que são essenciais para nós, os pagadores de impostos, porque todos nós aqui pagamos impostos, todos nós queremos o serviço da melhor forma possível... Então, precisamos ver como nós vamos resolver essa questão da política pública para não sobrecarregar a Anatel naquilo que ela tem que fazer de essencial, que é, ao invés de fazer política pública, fiscalizar e regular, que é o que nós temos que discutir, que é a essência da Anatel.

Sindicato, com a palavra, tranquilo. Desculpe-me aí, porque em momento algum a gente quis minorar o papel fundamental do sindicato em qualquer situação. Eu fui fundador, diretor da Central Única dos Trabalhador, da CUT, por cinco mandatos, fui coordenador-geral do sindicato, e sei da importância do sindicato para lutar pelos interesses corporativos, pelos interesses dos servidores das áreas e, no seu caso, para lutar pelos interesses das nossas teles, que também têm que sobreviver e que têm que ter realmente condições de mostrar um bom serviço.

Então, você está com a palavra, Carlos Duprat.

**O SR. CARLOS DUPRAT** - Obrigado, Senador.

Eu já queria me desculpar porque vou ter que me ausentar logo após a minha fala, mas nós temos aqui uma situação... O senhor colocou algumas perguntas anteriormente, e eu vou tentar responder a elas.

A primeira é relativa a indicadores de qualidade, se eles representam ou não a percepção dos usuários.

Eu tinha colocado na apresentação que fiz no início desta reunião que, de fato, não há nenhuma visão do usuário nos atuais indicadores de qualidade. Mas a Anatel hoje está fazendo um esforço muito grande para modificar - e a modificação parece que vai ser bastante forte, bastante intensa - os indicadores de qualidade que serão mensurados daqui para a frente. Isso é um trabalho que está em curso, que já está numa fase bastante adiantada, e eu diria que muito em breve nós vamos ter novos indicadores de qualidade muito mais associados à percepção do usuário, e isso é um trabalho em andamento que está sendo feito conjuntamente.

Outro ponto que eu gostaria de destacar foi uma colocação do Senador Lasier, colocando que as empresas estão sufocadas pelos impostos. Eu queria apenas fazer uma humilde distinção: quem está sufocado pelos impostos é o consumidor. Então, o consumidor hoje, especificamente do Telecom, está com uma dificuldade muito grande de se manter conectado. Quem hoje tem R\$10 de crédito já paga, em muitos lugares do País, R\$5 de impostos, ficando apenas com R\$5 para falar ou para se conectar. Isso é pouco, e a tendência é a de cada vez ter menos. Estamos desconectando o cidadão com aumento dos impostos porque ele não pode aumentar os seus R\$10 que gasta de crédito toda vez que ele coloca. Esse é um problema sério e isso afeta de forma indireta as prestadoras, já que a demanda tende a não se configurar. Hoje estamos desconectando usuários, na medida em que aumentamos impostos.

Eu queria colocar esse tema, ou seja, o problema é das empresas, mas do ponto de vista de demanda é muito mais do consumidor e temo que, com isso, a gente está dando com o Brasil um passo para trás e, em vez de conectarmos, darmos aí uma perspectiva maior de informação, de conexão a nossa sociedade, o aumento dos impostos está na contramão.

Obrigado. Peço desculpas mais uma vez aqui, Senador, porque tenho que me ausentar e fico à disposição para o pessoal.

**O SR. PRESIDENTE** (Humberto Costa. Bloco Parlamentar da Resistência Democrática/PT - PE) - Duprat, a gente vai ter que concluir também agora.

Eu quero agradecer à Dr<sup>a</sup> Alessandra, ao Dr. Juez Quadros, agradecer ao nosso querido Paulo Araujo, agradecer a você Duprat, ao SindiTelebrasil, ao TCU, à Anatel e ao Ministério Público e dizer que foi excepcional a participação de vocês. Só nos orgulham de defenderem o Estado brasileiro, independentemente de Governo, porque o Governo passa, mas nós somos Estados e vamos ficar aqui no Estado.

Quero agradecer e dar por encerrada esta audiência pública. Vou só votar uma ata e depois a gente tira uma fotografia oficial. Vocês podem permanecer onde estão, mas a audiência pública está encerrada.

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

As Sr<sup>as</sup> e os Srs. Senadores que concordam permaneçam como se encontram. *(Pausa.)*

A ata está aprovada e será publicada no *Diário do Senado Federal*, juntamente com as notas taquigráficas. *(Pausa.)*

Antes de encerrarmos os nossos trabalhos, submeto à deliberação do Plenário a dispensa da leitura e aprovação da ata da presente reunião.

As Sr<sup>as</sup> e os Srs. Senadores que concordam permaneçam como se encontram. *(Pausa.)*

A ata será aprovada e será publicada no *Diário do Senado Federal*. *(Pausa.)*

Nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a referida audiência pública.

Obrigado.

*(Iniciada às 8 horas e 43 minutos, a reunião é encerrada às 11 horas e 14 minutos.)*

(Em execução.)