



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO
CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**

PAUTA DA 38ª REUNIÃO

(3ª Sessão Legislativa Ordinária da 54ª Legislatura)

**29/10/2013
TERÇA-FEIRA
às 08 horas e 30 minutos**

**Presidente: Senador Blairo Maggi
Vice-Presidente: Senador Eduardo Amorim**



Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

38ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA, DA 3ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA 54ª LEGISLATURA, A REALIZAR-SE EM 29/10/2013.

38ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA

Terça-feira, às 08 horas e 30 minutos

SUMÁRIO

ITEM	PROPOSIÇÃO	RELATOR (A)	PÁGINA
1	RMA 63/2013 - Não Terminativo -		10
2	RMA 64/2013 - Não Terminativo -		12
3	AMA 4/2013 - Não Terminativo -	SEN. CRISTOVAM BUARQUE	15
4	PLC 18/2013 - Não Terminativo -	SEN. VANESSA GRAZZIOTIN	54
5	PLC 97/2009 - Terminativo -	SEN. CRISTOVAM BUARQUE	67
6	PLS 8/2011 - Terminativo -	SEN. IVO CASSOL	83

(1)(2)(3)(4)(5)(6)(37)(71)(72)

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE -

PRESIDENTE: Senador Blairo Maggi

VICE-PRESIDENTE: Senador Eduardo Amorim

(17 titulares e 17 suplentes)

TITULARES			SUPLENTE
Bloco de Apoio ao Governo(PSOL, PT, PDT, PSB, PCdoB)			
Anibal Diniz(PT)	AC (61) 3303-4546 / 3303-4547	1 Randolfe Rodrigues(PSOL)(70)(76)	AP (61) 3303-6568
Acir Gurgacz(PDT)(14)(18)(42)(43)(50)(51)	RO (61) 3303-3132/1057	2 Delcídio do Amaral(PT)(9)	MS (61) 3303-2452 a 3303 2457
Jorge Viana(PT)	AC (61) 3303-6366 e 3303-6367	3 Vanessa Grazziotin(PCdoB)	AM (61) 3303-6726
Ana Rita(PT)(69)	ES (61) 3303-1129	4 Cristovam Buarque(PDT)	DF (61) 3303-2281
Rodrigo Rollemberg(PSB)	DF (61) 3303-6640	5 João Capiberibe(PSB)(67)	AP (61) 3303-9011/3303-9014
Bloco Parlamentar da Maioria(PV, PSD, PMDB, PP)			
Romero Jucá(PMDB)(19)(62)	RR (61) 3303-2112 / 3303-2115	1 Sérgio Souza(PMDB)(44)(45)(54)(55)(62)	PR (61) 3303-6271/ 6261
Luiz Henrique(PMDB)(22)(23)(41)(62)	SC (61) 3303-6446/6447	2 Eduardo Braga(PMDB)(62)	AM (61) 3303-6230
Garibaldi Alves(PMDB)(62)(64)	RN (61)3303-1777	3 João Alberto Souza(PMDB)(23)(24)(62)	MA (061) 3303-6352 / 6349
Valdir Raupp(PMDB)(10)(62)	RO (61) 3303-2252/2253	4 Vital do Rêgo(PMDB)(20)(62)(68)(77)	PB (61) 3303-6747
Ivo Cassol(PP)(62)	RO (61) 3303.6328 / 6329	5 Eunício Oliveira(PMDB)(34)(35)(38)(64)	CE (61) 3303-6245
Kátia Abreu(PMDB)(15)(16)(25)(27)(62)(84)	TO (61) 3303-2708	6 VAGO(12)(31)(32)(33)(39)	
Bloco Parlamentar Minoria(PSDB, DEM)			
Alvaro Dias(PSDB)(57)(59)(81)(82)	PR (61) 3303-4059/4060	1 Aloysio Nunes Ferreira(PSDB)(57)	SP (61) 3303-6063/6064
Cícero Lucena(PSDB)(11)(13)(57)(60)	PB (61) 3303-5800 5805	2 Flexa Ribeiro(PSDB)(57)(61)	PA (61) 3303-2342
José Agripino(DEM)(21)(29)(30)	RN (61) 3303-2361 a 2366	3 Cyro Miranda(PSDB)(29)(52)(83)	GO (61) 3303-1962
Bloco Parlamentar União e Força(PTB, PRB, PSC, PR)			
Blairo Maggi(PR)(7)(28)(53)(66)(74)	MT (61) 3303-6167	1 Gim(PTB)(8)(63)(66)(74)	DF (61) 3303-1161/3303-1547
Eduardo Amorim(PSC)(48)(49)(56)(58)(66)	SE (61) 3303 6205 a 3303 6211	2 VAGO(46)(66)(74)(78)(79)(80)	
Fernando Collor(PTB)(74)	AL (61) 3303-5783/5786	3 Armando Monteiro(PTB)(74)(75)	PE (61) 3303 6124 e 3303 6125

- (1) Em 08.02.2011, foi lido o Ofício nº 1, de 2011, da Liderança do PSOL, designando a Senadora Marinor Brito como membro suplente, para compor a CMA.
- (2) Os Líderes do PSDB e do DEM comunicam a formação do bloco composto por seus partidos, mediante o Ofício nº 31/11-GLPSDB, de 10.02.2011, lido na sessão do Senado de 25 de fevereiro de 2011.
- (3) Em 17.02.2011, foi lido o Ofício nº 25, de 2011, da Liderança do PSDB, designando os Senadores Aloysio Nunes e Marisa Serrano como membros titulares; e os Senadores Cícero Lucena e Flexa Ribeiro como membros suplentes, para comporem a CMA.
- (4) Em 22.02.2011, foi lido o Ofício nº 22, de 2011, do Líder do Bloco de Apoio ao Governo, designando os Senadores Anibal Diniz, João Pedro, Jorge Viana, Vicentinho Alves, Pedro Taques, Rodrigo Rollemberg como membros titulares; a Senadora Ana Rita Esgário e os Senadores Walter Pinheiro, Vanessa Grazziotin, Blairo Maggi, Cristovam Buarque e Antonio Carlos Valadares como membros suplentes, para comporem a CMA.
- (5) Em 22.02.2011, foi lido o Ofício nº 57, de 2011, da Liderança do PMDB, designando os Senadores Vital do Rêgo, Wilson Santiago, Eunício Oliveira, Romero Jucá, Eduardo Braga, Ivo Cassol e Paulo Davim como membros titulares; e os Senadores Valdir Raupp, Lobão Filho, Waldemir Moka, João Alberto Souza e Garibaldi Alves como membros suplentes, para comporem a CMA.
- (6) Em 22.02.2011, foi lido o Ofício nº 12, de 2011, da Liderança do DEM, designando a Senadora Kátia Abreu como membro titular; e o Senador Jayme Campos como membro suplente, para comporem a CMA.
- (7) Em 22.02.2011, o Senador Paulo Davim é designado membro titular em vaga cedida, provisoriamente, pelo Partido Trabalhista Brasileiro - PTB na Comissão (OF. nº 046/2011 - GLPTB / OF. nº 057/2011-GLPMDB).
- (8) Em 23.02.2011, o Senador João Vicente Claudino é designado membro suplente na Comissão (OF. nº 052/2011 - GLPTB).
- (9) Em 18.03.2011, o Senador Delcídio do Amaral é designado membro suplente do Bloco de Apoio ao Governo na Comissão, em substituição ao Senador Walter Pinheiro (OF. nº 36/2011 - GLDBAG).
- (10) Em 16.06.2011, o Senador Sérgio Souza é designado membro titular do Bloco Parlamentar da Maioria (PMDB/PP/PSC/PMN/PV) na Comissão, em substituição ao Senador Romero Jucá (OF. nº 196/2011 - GLPMDB).
- (11) Vago, em virtude de a Senadora Marisa Serrano ter sido nomeada para o cargo de Conselheira do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul.
- (12) Em 30.6.2011, o Senador Eduardo Amorim é designado membro suplente na Comissão (OF. nº 210/2011 - GLPMDB).
- (13) Em 06.07.2011, o senador Alvaro Dias é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão (OF nº 143/11-GLPSDB).
- (14) Vago em razão do término do mandato do Senador João Pedro, face à reassunção do membro titular, Senador Alfredo Nascimento.
- (15) Em 12.07.2011, o Senador Ivo Cassol licenciou-se nos termos do art. 43, incisos I e II, do Regimento Interno, por 126 dias, a partir de 13.07.11, conforme RQS nºs 848 e 849 de 2011, aprovado na sessão de 12.07.11.
- (16) Em 14.07.2011, o Senador Reditario Cassol é designado titular do Bloco Parlamentar da Maioria (PMDB/PP/PSC/PMN/PV) na Comissão, em substituição ao Senador Ivo Cassol (Of. nº 223/2011-GLPMDB).
- (17) O PR deixou de integrar o Bloco de Apoio ao Governo, conforme OF. Nº 056/2011-GLPR, lido na sessão do Senado de 3 de agosto de 2011.
- (18) Em 10.08.2011, o Senador Acir Gurgacz é designado membro titular do Bloco de Apoio ao Governo na Comissão (Of. nº 100/2011 - GLDBAG).
- (19) Em 20.09.2011, o Senador Luiz Henrique é designado membro titular do Bloco Parlamentar da Maioria (PMDB/PP/PSC/PMN/PV) na Comissão, em substituição ao Senador Vital do Rêgo (OF. nº 255/2011 - GLPMDB).
- (20) Em 29.09.2011, o Senador João Alberto Souza afastou-se nos termos do art. 56, inciso I, da Constituição Federal, para assumir o cargo de Secretário-Chefe da Assessoria de Programas Especiais, da Casa Civil do Estado do Maranhão, conforme OF. Nº 208/2011-GSJALB.
- (21) Em 05.10.2011, em substituição à Senadora Kátia Abreu, o Senador Clovis Fecury é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão(OF nº 059/2011-GLDEM).
- (22) Em 08.11.2011, vago em virtude de o Senador Wilson Santiago ter deixado o mandato.
- (23) Em 9/11/2011, o Senador Waldemir Moka é designado membro titular do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão, deixando de ocupar a suplência (OF. 289/11-GLPMDB)

- (24) Em 10.11.2011, o Senador Romero Jucá é designado membro suplente do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão (Of. 292/2011 - GLPMDB).
- (25) Em 14.11.2011, vago em razão do término do mandato do Senador Reditario Cassol, em face da reassunção do membro titular, Senador Ivo Cassol (Of. nº 656/2011-GSICAS).
- (26) Nos termos da decisão do Presidente do Senado publicada no DSF de 17.11.2011.
- (27) Em 16.11.2011, o Senador Ivo Cassol é designado membro titular do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão (OF. GLPMDB nº 294/2011).
- (28) Em 16.11.2011, o Senador Gim Argello é designado membro titular da Comissão, em substituição ao Senador Paulo Davim (Of. nº 125/2011 - GLPTB).
- (29) Em 17.11.2011, o Senador Jayme Campos é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão, em substituição ao Senador Clóvis Fecury, que assume a suplência (Of. 072/2011 -GLDEM).
- (30) Em 23.11.2011, em substituição ao Senador Jayme Campos, o Senador José Agripino Maia é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão (Of nº 074/2011-GLDEM).
- (31) Em 06.12.2011, o Senador Eduardo Amorim licenciou-se nos termos do art. 43, incisos I e II, do Regimento Interno, por 121 dias, conforme os Requerimentos nºs 1.458 e 1.459/2011, aprovados na sessão de 30.11.2011.
- (32) Vaga cedida temporariamente ao PR (OF. Nº 308/2011-GLPMDB).
- (33) Em 07.12.2011, o Senador Lauro Antonio é designado membro suplente do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão, em substituição ao Senador Eduardo Amorim, em virtude de vaga cedida temporariamente ao PR. (Of. 20/2011-GLPR)
- (34) Senador Garibaldi Alves licenciou-se nos termos do art. 43, inciso I, do Regimento Interno, por 121 dias, a partir de 07.12.2011, conforme Ofício nº 130/2011, aprovado na sessão de 07.12.2011.
- (35) Em 13.12.2011, a Senadora Ivonete Dantas é designada membro suplente do Bloco da Maioria (PMDB/PP/PV/PSC) na Comissão, em substituição ao Senador Garibaldi Alves (OF. GLPMDB nº 331/2011).
- (36) Em 16.02.2012, foi lido o Of. nº 6/2012-GLPSD, comunicando o compartilhamento de vagas entre o PSD e o PSOL na Comissão.
- (37) Os Líderes do PTB e do PR comunicam a formação do Bloco União e Força, composto por seus partidos, mediante o OF. Nº 064/GLPTB/SF, lido na sessão do Senado de 3 de abril de 2012.
- (38) Em 06.04.2012, vago em virtude de a Senadora Ivonete Dantas não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Garibaldi Alves.
- (39) Em 05.04.2012, vago em virtude de o Senador Lauro Antonio não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Eduardo Amorim.
- (40) Em 10.04.2012, foi lido expediente do Senador Eduardo Amorim comunicando ter o PSC deixado de integrar o Bloco Parlamentar da Maioria; foi lido também o OF. Nº 004/2012-GLBUF/SF, da Liderança do Bloco Parlamentar União e Força e da Liderança do PSC, comunicando que o PSC passou a integrar aquele Bloco.
- (41) Vago, em 13.06.2012, em virtude de o Senador Waldemir Moka ter se desligado da Comissão (OF nº 154/2012-GLPMDB).
- (42) Senador Acir Gurgacz licenciou-se nos termos do art. 43, incisos I e II, do Regimento Interno, por 123 dias, a partir de 29.06.12, conforme os Requerimentos nºs 609 e 610, de 2012, aprovados na sessão de 28.06.12.
- (43) Em 04.07.2012, o Senador Assis Gurgacz é designado membro titular do Bloco de Apoio ao Governo na Comissão, em substituição ao Senador Acir Gurgacz (Of nº 087/2012-GLDBAG).
- (44) Senador Valdir Raupp licenciou-se nos termos do art. 43, incisos I e II, do Regimento Interno, por 122 dias, a partir de 16.07.12, conforme os Requerimentos nºs 677 e 678, de 2012, aprovados na sessão de 11.07.12.
- (45) Em 1º.08.2012, o Senador Tomás Correia é designado membro suplente do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão, em substituição ao Senador Valdir Raupp (OF. GLPMDB nº 181/2012).
- (46) Senador Blairo Maggi licenciou-se nos termos do art. 43, inciso I e II, do Regimento Interno, por 130 dias, a partir de 09.08.12, conforme os Requerimentos nºs 724 e 725/2012, aprovados na sessão de 07.08.12.
- (47) Em 17.10.2012, foi lido o Ofício nº 115/2012-BLUFOR/SF, dos Senadores Gim Argello, Vicentinho Alves e João Costa, comunicando que o PPL passou a integrar o Bloco Parlamentar União e Força.
- (48) Em 17.10.2012, foi lido na Sessão Deliberativa Ordinária do Senado Federal o Ofício GSVLV nº 415/2012, do Senador Vicentinho Alves, comunicando, nos termos do inciso II do art. 39 do Regimento Interno do Senado Federal, o seu afastamento do exercício do mandato para assumir o cargo de Secretário Extraordinário do Estado do Tocantins para Assuntos Legislativos junto ao Congresso Nacional (Diário Oficial do Estado do Tocantins nº 3.735, de 17.10.2012).
- (49) Em 17.10.2012, o Senador João Costa é designado membro titular do Bloco Parlamentar União e Força na Comissão, em substituição ao Senador Vicentinho Alves (Of. nº 105/2012/BLUFOR/SF).
- (50) Vago em virtude de o Senador Assis Gurgacz não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Acir Gurgacz, em 30.10.2012 (Of. GSAGUR-172/2012).
- (51) Em 30.10.2012, o Senador Acir Gurgacz é designado membro titular do Bloco de Apoio ao Governo na Comissão, em substituição ao Senador Assis Gurgacz (Of. nº 138/2012 - GLDBAG).
- (52) Vago em virtude de o Senador Clovis Fecury não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador João Alberto Souza, em 5.11.2012 (Of. GSJALB nº 0001/2012).
- (53) Em 6.11.2011, foi lido o Of. 214/12-GSGA, do Senador Gim, solicitando ao Presidente do Senado a substituição do seu nome parlamentar "Senador Gim Argello" pelo nome "Senador Gim".
- (54) Vago em virtude de o Senador Tomás Correia não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Valdir Raupp, em 15.11.2012.
- (55) Em 23.11.2012, o Senador Valdir Raupp é designado membro suplente do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão (OF. GLPMDB nº 357/2012).
- (56) Vago em virtude de o Senador João Costa não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Vicentinho Alves, em 30.01.2013.
- (57) Em 07.02.2013, são designados para integrarem a Comissão, nas vagas destinadas ao PSDB: Senadores Alvaro Dias e Flexa Ribeiro, como membros titulares; e Senadores Aloysio Nunes Ferreira e Cícero Lucena, como membros suplentes (Ofício nº 16/13-GLPSDB).
- (58) Em 07.02.2013, o Senador Fernando Collor é designado membro titular do Bloco Parlamentar União e Força na Comissão (Of. nº. 13/2013-BLUFOR).
- (59) Em 19.02.2013, o Senador Ataídes Oliveira é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão, em substituição ao Senador Alvaro Dias (Ofício nº 31/13-GLPSDB).
- (60) Em 21.02.2013, o Senador Cícero Lucena é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão, em substituição ao Senador Flexa Ribeiro (Ofício nº 34/13-GLPSDB).
- (61) Em 21.02.2013, o Senador Flexa Ribeiro é designado membro suplente do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão, em substituição ao Senador Cícero Lucena (Ofício nº 34/13-GLPSDB).
- (62) Em 26.02.2013, foi lido o Ofício GLPMDB nº 40/2013, designando os Senadores Romero Jucá, Luiz Henrique, Eunício Oliveira, Valdir Raupp, Ivo Cassol e a Senadora Kátia Abreu, como membros titulares, e os Senadores Sérgio Souza, Eduardo Braga, João Alberto Souza e a Senadora Ana Amélia, como membros suplentes, para comporem o Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão.
- (63) Em 26.02.2013, o Senador Eduardo Amorim é designado suplente do Bloco Parlamentar União e Força na Comissão, em substituição ao Senador João Vicente Claudino (Of. nº 27/2013-BLUFOR).
- (64) Em 26.02.2013, o Senador Garibaldi Alves é designado membro titular do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão, em substituição ao Senador Eunício Oliveira, que assume a suplência (Of. 069/2013 -GLPMDB).
- (65) Em 27.02.2013, a Comissão reunida elegeu os Senadores Blairo Maggi e Eduardo Amorim Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, deste colegiado (OF. nº 33/2013 - CMA).
- (66) Em 27.02.2013, os Senadores Eduardo Amorim e Blairo Maggi são designados membros titulares do Bloco Parlamentar União e Força na Comissão, em substituição aos Senadores Gim e Fernando Collor, que passam a ocupar a suplência na Comissão (OF. BLUFOR nº 37/2013).
- (67) Em 04.03.2013, o Senador João Capiberibe é designado membro suplente do Bloco de Apoio ao Governo, em substituição ao Senador Antonio Carlos Valadares (Of. 040/2013 -GLDBAG).
- (68) Vago em virtude do desligamento da Senadora Ana Amélia da Comissão (Of nº 87/2013 - GLPMDB).
- (69) Em 07.03.2013, a Senadora Ana Rita é designada membro titular do Bloco de Apoio ao Governo, em substituição ao Senador Pedro Taques (Of. 041/2013 - GLDBAG).
- (70) Vago, em virtude de a Senadora Ana Rita ter sido designada membro titular do Bloco Parlamentar de Apoio ao Governo (Of. nº 41/20113 - GLDBAG).
- (71) Nova proporcionalidade: (sessão do Senado Federal de 12/03/2013)
 "A Presidência comunica aos Srs. Líderes que - tendo em vista o Ofício nº 025, de 2013, e respectivo aditamento, da Liderança do Bloco União e Força, de solicitação de ajuste na composição das Comissões Permanentes desta Casa, tendo em vista a Nota Técnica da Secretaria-Geral da Mesa assinada pelos Líderes do PMDB, PT, PSDB, PTB, PP, PR, DEM, PSB, PCdoB, PSD e PPL – determina a publicação do recálculo da proporcionalidade partidária para as Comissões Permanentes do Senado Federal, ajustado ao resultado definitivo das eleições de 2010, em virtude da retotalização de votos pela Justiça Eleitoral e da decisão dos Líderes Partidários.
 Assim, a Presidência, dando cumprimento a este critério estabelecido pelas Lideranças, solicita aos Srs. Líderes que procedam aos ajustes necessários na composição dos colegiados técnicos da Casa."

- (72) Bloco Parlamentar da Maioria: 5 titulares e 5 suplentes (1 vaga compartilhada).
Bloco de Apoio ao Governo: 5 titulares e 5 suplentes (1 vaga compartilhada).
Bloco Parlamentar Minoria: 3 titulares e 3 suplentes.
Bloco Parlamentar União e Força: 3 titulares e 3 suplentes.
- (73) Em 20.03.2013, o PSOL passa a integrar o Bloco de Apoio ao Governo, nos termos do Ofício GSRR nº 43/2013).
- (74) Em 20.03.2013, os Senadores Blairo Maggi, Eduardo Amorim e Fernando Collor são designados como membros titulares, e os Senadores Gim e João Costa membros suplentes pelo Bloco Parlamentar União e Força na Comissão (Of. 46/2013-BLUFOR).
- (75) Em 08.04.2013, o Senador Armando Monteiro é designado membro suplente pelo Bloco Parlamentar União e Força na Comissão (Of. 78/2013-BLUFOR).
- (76) Em 11.04.2013, o Senador Randolfe Rodrigues é designado membro titular do Bloco de Apoio ao Governo na Comissão (Of. nº 64/2013 - GLDBAG).
- (77) Em 18.04.2013, o Senador Vital do Rego é designado membro suplente do Bloco Parlamentar da Maioria na Comissão (Of. nº 154/2013-GLPMDB).
- (78) Vago em virtude de o Senador João Costa não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador Vicentinho Alves, em 23.04.2013.
- (79) Em 23.04.2013, o Senador Vicentinho Alves é designado membro suplente do Bloco Parlamentar União e Força na Comissão (OF. nº 89/2013-BLUFOR)
- (80) Vago em virtude do desligamento do Senador Vicentinho Alves da Comissão (OF nº 103/2013 - BLUFOR).
- (81) Em 07.08.2013, vago em virtude de o Senador Ataídes Oliveira não exercer mais o mandato devido ao retorno do titular, Senador João Ribeiro.
- (82) Em 12.08.2013, o Senador Alvaro Dias é designado membro titular do Bloco Parlamentar Minoria na Comissão (Of. 155/2013-GLPSDB).
- (83) Em 27.08.2013, o Senador Cyro Miranda é designado membro suplente na Comissão (OF. nº 161/2013 - GLPSDB).
- (84) Em 08.10.2013, a Senadora Kátia Abreu filiou-se ao PMDB, nos termos do Ofício nº 800/2013-GSKAAB.

REUNIÕES ORDINÁRIAS: TERÇAS-FEIRAS, ÀS 11H30
SECRETÁRIO(A): RAYMUNDO FRANCO DINIZ
TELEFONE-SECRETARIA: 3303-3519
FAX: 3303-1060

PLENÁRIO Nº 6 - ALA NILO COELHO
TELEFONE - SALA DE REUNIÕES:
E-MAIL: scomcma@senado.gov.br



SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE COMISSÕES
COORDENAÇÃO DE COMISSÕES PERMANENTES DO SENADO
FEDERAL

**3ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA
54ª LEGISLATURA**

**Em 29 de outubro de 2013
(terça-feira)
às 08h30**

PAUTA

38ª Reunião, Extraordinária

**COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR
E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE - CMA**

	Deliberativa
Local	Ala Senador Nilo Coelho, Plenário nº 6

PAUTA

ITEM 1

REQUERIMENTO DA COMISSÃO MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONS., FISC. E CONTR N° 63, de 2013

Requeiro, nos termos do art. 93, I, do Regimento Interno do Senado Federal, a realização de audiência pública, em conjunto com a Comissão de Serviços de Infraestrutura, com o objetivo de instruir o PLS 278/2011, que tramita em conjunto com o PLS 609/11, com a presença dos seguintes convidados: 1. Representante da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC; 2. Representante da Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC/PR; 3. Representante da Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo - Andep; 4. Representante do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA; 5. Representante do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor - IDEC.

Autoria: Senadora Ana Rita

Observações:

-O Requerimento foi lido na reunião do dia 15/10/2013 e está pronto para deliberação.

Textos disponíveis:

Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

[Texto inicial](#)

ITEM 2

REQUERIMENTO DA COMISSÃO MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONS., FISC. E CONTR N° 64, de 2013

Requeiro, nos termos do inciso V, do artigo 90 do Regimento Interno do Senado Federal, c/c artigo 58, §2º, inciso V, da Constituição Federal, que seja convidada a senhora IDELI SALVATTI, ministra da Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República, para prestar esclarecimentos sobre o uso de helicóptero da Polícia Rodoviária, conveniado ao Samu, para se deslocar em visitas a Santa Catarina.

Autoria: Senador Aloysio Nunes Ferreira e outros

Observações:

-O Requerimento foi lido na reunião do dia 15/10/2013 e está pronto para deliberação.

Textos disponíveis:

Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

[Texto inicial](#)

ITEM 3

AVISO DA COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONS. E FISC. E CONTROLE N° 4, de 2013

- Não Terminativo -

Encaminha à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal cópia do Acórdão nº 210/2013 - TCU - Plenário, referente à realização de auditoria operacional pela ANATEL na execução dos contratos de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários (TC-024.260/2009-9).

Autoria: Tribunal de Contas da União

Relatoria: Senador Cristovam Buarque

Relatório: Pela apresentação de requerimento para realização de audiência pública com o propósito de debater alternativas que capacitem o usuário do Serviço Móvel de

Pessoal a gerenciar suas despesas mensais e auditar os valores cobrados por sua prestadora, e posterior arquivamento.

Textos disponíveis:

Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle
[Acórdão do TCU](#)
[Relatório](#)

ITEM 4

PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 18, de 2013

- Não Terminativo -

Altera a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, para estabelecer a transparência e ampla publicidade do Cadastro das Empresas de Turismo e perda do acesso às linhas de crédito oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR para os casos de infração aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.

Autoria: Deputado Rogério Carvalho

Relatoria: Senadora Vanessa Grazziotin

Relatório: Pela aprovação

Observações:

-Aprovada, a matéria segue à CCJ.

Textos disponíveis:

[Avulso da matéria](#)
[Texto inicial](#)
[Quadro comparativo](#)
Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle
[Relatório](#)

ITEM 5

PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 97, de 2009

- Terminativo -

Dá nova redação ao caput art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula.

Autoria: Deputado Clodovil Hernandes

Relatoria: Senador Cristovam Buarque

Relatório: Pela aprovação com as emendas nº 1 e 2-CCJ, de redação

Observações:

-Matéria apreciada pela CE, com parecer favorável ao projeto, e pela CCJ, com parecer favorável ao projeto com as emendas nº 1 e 2-CCJ, de redação.

Textos disponíveis:

[Texto inicial](#)
[Avulso da matéria](#)
[Avulso de requerimento](#)
Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania
[Relatório](#)
[Parecer aprovado na comissão](#)
Comissão de Educação, Cultura e Esporte
[Parecer aprovado na comissão](#)
Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle
[Relatório](#)
[Relatório](#)

ITEM 6**PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 8, de 2011****- Terminativo -**

Altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.

Autoria: Senador Flexa Ribeiro

Relatoria: Senador Ivo Cassol

Relatório: Pela aprovação nos termos do substitutivo

Observações:

-Matéria apreciada pela CAE, com parecer pela prejudicialidade do projeto, e pela CRA, com parecer pelo arquivamento da matéria.

-Aprovado o substitutivo, a matéria será submetida a turno suplementar, nos termos do art. 282 do RISF.

Textos disponíveis:

[Avulso da matéria](#)

[Texto inicial](#)

[Legislação citada](#)

[Avulso de requerimento](#) (RQS 253/2011)

Comissão de Agricultura e Reforma Agrária

[Relatório](#)

[Parecer aprovado na comissão](#)

Comissão de Assuntos Econômicos

[Relatório](#)

[Relatório](#)

[Parecer aprovado na comissão](#)

Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

[Relatório](#)

1

REQUERIMENTO Nº DE –CMA

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos do art. 93, I, do Regimento Interno do Senado Federal, a realização de audiência pública, em conjunto com a Comissão de Serviços de Infraestrutura, com o objetivo de instruir o PLS 278/2011, que tramita em conjunto com o PLS 609/11, com a presença dos seguintes convidados:

1. Representante da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;
2. Representante da Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC/PR;
3. Representante da Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo – Andep;
4. Representante do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias – SNEA;
5. Representante do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor- IDEC.

Sala da Comissão, 24 de setembro de 2013.

Senadora Ana Rita
(PT - ES)



2

**COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E
FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**

REQUERIMENTO Nº , de 2013



Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos do inciso V, do artigo 90 do Regimento Interno do Senado Federal, c/c artigo 58, §2º, inciso V, da Constituição Federal, que seja convidada a senhora **IDELI SALVATTI, ministra da Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República**, para prestar esclarecimentos sobre o uso de helicóptero da Polícia Rodoviária, conveniado ao Samu, para se deslocar em visitas a Santa Catarina.

JUSTIFICATIVA

O jornal Correio Braziliense, em suas edições de 7 e 8 de outubro do corrente, publicou denúncia de que a ministra de Relações Institucionais, Ideli Salvatti, requisitou helicóptero do Samu para uso privado.

Segundo as matérias, “A ministra Ideli Salvatti visitou obras e participou de inaugurações em Santa Catarina, sua base eleitoral, em um helicóptero da Polícia Rodoviária Federal usado, entre outras coisas, para fazer atendimentos médicos”.

Ainda segundo as matérias, “Responsável pela articulação política do governo, Ideli usou cinco vezes a aeronave de 2012 a 2013 para inaugurar obras rodoviárias, lançar editais, inaugurar posto da PRF e se reunir com prefeitos”.

Portanto, o presente requerimento busca informações que possam justificar essa utilização indevida de um bem público e o conseqüente abuso de poder.

Sala da Comissão, 8 de outubro de 2013.

Senador ALOYSIO NUNES FERREIRA

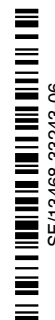
Líder do PSDB



3

PARECER Nº , DE 2013

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Aviso nº 4, de 2013, que *encaminha à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal cópia do Acórdão nº 210/2013 – TCU – Plenário, referente à realização de auditoria operacional pela ANATEL na execução dos contratos de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários.*



RELATOR: Senador **CRISTOVAM BUARQUE**

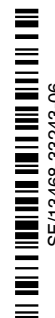
I – RELATÓRIO

Retornam ao Senado Federal, para análise da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), na forma do Aviso nº 4, de 2013, as considerações e providências do Tribunal de Contas da União (TCU) a respeito da solicitação de realização de auditoria operacional na execução dos contratos de exploração dos serviços de telefonia fixa e móvel, formulada por esta Comissão, por meio do Requerimento nº 85, de 2009 – CMA.

A solicitada auditoria tinha por objetivo investigar os sistemas de cobrança das mencionadas operadoras de telecomunicações, cujo funcionamento supostamente irregular ou deficiente seria responsável por gerar cobranças abusivas ou indevidas, provocando insatisfação, prejuízo e um enorme volume de reclamações na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e nos órgãos de defesa do consumidor.

O Requerimento nº 85, de 2009 – CMA solicitava ao TCU que a auditoria pudesse responder, no mínimo, às seguintes questões, sem prejuízo de outras que o próprio Tribunal julgasse pertinentes:

- a) Os sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas operadoras de telecomunicações para medir os serviços prestados e o valor devido pelos usuários possuem fragilidades significativas que facilitem ou induzam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas, nos termos da Lei Geral de Telecomunicações e do Código de Defesa do Consumidor?
- b) Na operação daqueles sistemas e processos de gestão, constata-se risco relevante de ensejarem a ocorrência de:
- Cobrança de serviços em duplicidade?
 - Lançamento de ligações ou outros serviços na fatura indevidamente atribuídos ao consumidor?
 - Lançamento de serviços não solicitados na fatura?
 - Lançamento de serviços relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço feito pelo consumidor e devidamente protocolado pela operadora?
 - Descumprimento de ofertas de preço ou de franquias diferenciadas feitas ao consumidor e por ele contratadas?
 - Omissão ou atrasos significativos no envio das faturas?
 - Cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os regulamentos aplicáveis?
 - Envio de fatura sem o necessário detalhamento dos serviços prestados?
- c) Que medidas, de natureza legislativa ou administrativa, poderiam ser tomadas para eliminar ou minimizar as ocorrências relatadas, se existentes?



d) Qual a eficácia das ações de regulação e fiscalização da Anatel referentes às ocorrências examinadas na auditoria?

Relatório da lavra do Ministro José Jorge foi apresentado e votado no Plenário do TCU em 20 de fevereiro de 2013, tendo sido protocolado no Senado Federal em 6 de março do mesmo ano.

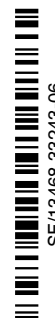
II – ANÁLISE

O trabalho elaborado pelo Tribunal inicia-se com a demonstração inequívoca, com base em dados extraídos do sítio da Anatel, de que a cobrança pelos serviços prestados é, individualmente, o motivo mais frequente das reclamações feitas por consumidores do Serviço Móvel Pessoal (SMP), o serviço de telefonia e de acesso à internet mais popular do País, com mais de 260 milhões de terminais ativos.

Observando-se os registros de reclamações desde 2009, a “cobrança” tem estado não apenas na liderança entre os motivos ofensores no SMP, mas tem crescido relativamente aos demais problemas reportados, como atendimento, reparo, promoções e planos de serviço.

Em 2009, o número de reclamações associadas à cobrança era superior ao dobro do referente ao segundo motivo mais frequente, na época o atendimento ao cliente, que se tornou relativamente menos frequente desde então. Naquele ano, 33% das reclamações eram motivadas por supostos erros na cobrança, enquanto 14,6% provinham de falhas no atendimento ao usuário. Em 2011, essas frequências evoluíram para 42,1% e 8,3%, respectivamente. O último registro constante no sítio da Anatel, referente ao mês de fevereiro de 2013, continua a colocar a cobrança no topo da lista de problemas do SMP, com frequência acima de 40%.

No caso do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a cobrança não se destaca tanto dos demais motivos, embora divida com problemas de reparo a liderança das reclamações desde que o indicador da Anatel começou a ser publicado, em janeiro de 2009. Cobranças abusivas ou indevidas respondem por 15% a 20% do total das reclamações ao longo desses quatro anos. Considerando haver pouco mais de 40 milhões de



assinantes do STFC, o volume de falhas no STFC é, em termos absolutos, bem menor do que o registrado no SMP.

Nos Procons, contudo, a telefonia fixa gera, em alguns momentos, mais demandas, por assinante, do que a telefonia celular, embora esta última ocupe, em termos absolutos, a liderança de todos os setores, superando os cartões de crédito, os serviços bancários e a energia elétrica.

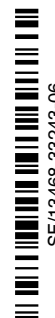
Essa constatação não é recente. O TCU afirma que, desde 2006, solicita à Anatel que realize auditorias sistêmicas nos sistemas de faturamento das prestadoras, por entender que a forma de fiscalização adotada pelo órgão regulador, nessa questão, não era efetiva.

Para dar à solicitação da CMA o devido e adequado tratamento, o TCU realizou duas diligências e uma inspeção *in loco* na Anatel, entre 2010 e 2012, investigando rigorosa e criteriosamente a atuação da agência no sentido de solucionar as questões apontadas pelo Poder Legislativo. O relatório em anexo ao Aviso nº 4, de 2013, descreve, com detalhes, o trabalho realizado pelo Tribunal.

Durante a inspeção realizada em julho de 2012, o TCU constatou que a Anatel havia realizado visitas técnicas nas concessionárias Telefonica, Telemar e Brasil Telecom com o propósito específico de investigar as condições de tarifação, faturamento e cobrança. Os resultados dessas ações de fiscalização foram reportados em 2011 e apontam diversos problemas nos sistemas e procedimentos de faturamento e cobrança.

No caso da Telefonica (atual Vivo), praticamente todas as questões apontadas pela CMA foram observadas: cobrança em duplicidade, de ligações dentro da franquia e de ligações não reconhecidas pelo consumidor; lançamento de serviços e ligações referentes a datas posteriores ao pedido de cancelamento do serviço; descumprimento de promoções contratadas pelo consumidor, entre outras.

Em relação às empresas controladas pela Oi (Telemar e Brasil Telecom), a Anatel reporta, por exemplo, que serviços de terceiros são cobrados nas faturas sem que a operadora tenha conhecimento se o usuário



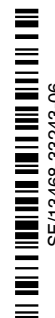
autorizou ou não a cobrança; que erros na etapa de vendas dos serviços não são percebidos ou corrigidos a tempo, gerando faturas inconsistentes com a oferta contratada pelo usuário; e que não existe procedimentos de controle do prazo de entrega das faturas pelos Correios.

A equipe de fiscalização da Anatel concluiu que diversos fatores são responsáveis pelo elevado índice de reclamação sobre cobranças abusivas ou indevidas feitas pela Oi:

- os processos que envolvem desde a coleta e mediação dos “bilhetes de uso da rede” (CDR) até o envio da fatura ao cliente são distintos entre as áreas de atuação da empresa (Regiões I e II do Plano Geral de Outorgas – PGO);
- a administração dos sistemas é terceirizada para várias firmas, havendo ainda sistemas legados do Sistema Telebrás, o que dificulta a integração sistêmica e o repasse de informações cadastrais até os sistemas de faturamento, no final da cadeia;
- não há procedimento automatizado de verificação da qualidade das faturas emitidas, de forma que erros e omissões quase sempre chegam ao usuário final.

Ao final dos relatórios, a equipe da Anatel adverte que há dois tipos de falhas nos processos de cobrança: **as que são percebidas pelo usuário** e **as que são de difícil percepção**. As primeiras são ocasionadas, mais frequentemente, por problemas nas etapas de comercialização dos serviços (campanhas abusivas de migração de planos de iniciativa da operadora, erros no preenchimento do pedido do consumidor pela atendente do *call center*, etc.). As últimas decorrem, principalmente, de falhas na configuração dos próprios sistemas de faturamento, atividades que, segundo a equipe, são muito dispendiosas para a concessionária e que, por isso, só são refeitas após determinação expressa da fiscalização.

O Tribunal também foi informado que estaria em elaboração, pela Anatel, um regulamento de atendimento e cobrança, que deveria ser publicado até o final de 2013. De fato, após passar por consulta interna e



ser submetido à apreciação da Procuradoria Jurídica e do Conselho Diretor da Agência, o referido regulamento foi objeto da Consulta Pública nº 14, de 2013, no período de 18 de março a 17 de maio deste ano. No texto apresentado, a Anatel procura homogeneizar para os serviços de telefonia, acesso à internet e TV por assinatura diversos aspectos da cobrança, entre eles o formato e o conteúdo do documento, as formas e condições para se contestar cobranças supostamente indevidas e a suspensão da prestação do serviço por falta de pagamento.

Em suma, a inspeção feita pelo TCU identificou que a Anatel efetivamente conduziu, em 2011, um trabalho de fiscalização nas concessionárias do STFC que lhe permite responder adequadamente as questões formuladas pela CMA. O mesmo não ocorreu em relação às prestadoras do SMP, embora a Superintendência de Serviços Privados (SPV) tenha reconhecido, em correspondência enviada ao Tribunal, que existem riscos de cobrança indevida nos sistemas de faturamento dessas empresas, que vêm sendo apurados em processos administrativos instaurados com tal finalidade.

Nesse contexto, o Acórdão nº 210/2013 – TCU – Plenário determina ao órgão regulador das telecomunicações que estude a viabilidade de realizar auditoria específica nos sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras do SMP, nos mesmos moldes adotados na inspeção técnica concluída nas concessionárias e com vistas a responder as questões formuladas pela CMA.

A análise do conteúdo do Aviso nº 4, de 2013, nos faz concluir que os sistemas de medição, faturamento e cobrança das prestadoras do STFC e do SMP de fato apresentam falhas graves que suscitam cobranças indevidas ou abusivas e que explicam o elevado índice de reclamações associadas a esse motivo nos Procons e na própria Agência.

As atividades de regulamentação e de fiscalização da Anatel, no âmbito de sua competência legislativa, possivelmente mitigarão, em longo prazo, essas falhas que atingem diretamente o bolso de milhares de consumidores todo ano. Entretanto, se considerarmos que problemas dessa natureza nos serviços de telecomunicações são muito antigos e que, sem maiores incentivos, as empresas não os corrigirão no tempo e na forma



esperados, somos levados a agir imediatamente, além do proposto pelo competente Tribunal de Contas da União.

Restou claro que um enfoque deve ser dado ao SMP. Suas prestadoras não sofreram auditorias específicas nos sistemas e procedimentos de faturamento e cobrança, e não há segurança de que haverá orçamento e planejamento para que a Agência as realize em curto prazo. Se nada for feito, e se a regulamentação a ser editada pela Anatel não for efetiva em mitigar o efeito dessas falhas – pois de certo não as corrigirão definitivamente – as prestadoras do SMP continuarão gerando prejuízos para milhares de pessoas.

A plataforma tecnológica do SMP, constituída por terminais de alta capacidade de processamento, que são servidos por uma gama enorme de aplicativos, permite que se ofereçam aos próprios usuários meios legítimos e precisos de controle dos custos incorridos com o uso do serviço.

A Anatel tem incentivado, mediante regulamentação, a participação de entidades privadas especializadas em serviços cuja execução é imprescindível ao bom funcionamento de todo o sistema de telecomunicações: a operação da portabilidade numérica, a medição da qualidade dos serviços de banda larga, a gestão das ofertas de atacado, no âmbito do Plano Geral de Metas de Competição, e a certificação de equipamentos e *softwares* são exemplos bem sucedidos, até o momento, da atuação de empresas privadas, independentes das operadoras, em serviços ancilares ao sistema de telecomunicações.

Por que então não regulamentar a atuação de empresas que se proponham a oferecer aplicativos capazes de controlar as despesas com o uso do SMP e que, assim, deem aos próprios usuários a capacidade de auditar e confrontar, legitimamente, as faturas enviadas pelas operadoras?

Se analisarmos a oferta do SMP amplamente, perceberemos que a situação de fragilidade do consumidor tende a se agravar, pois os planos de acesso à internet, limitados ou “ilimitados”, são gerenciados de acordo com a franquia de *download*. Então perguntamos: como um usuário qualquer pode contestar a fatura de sua operadora se não puder controlar, pelo próprio terminal, seu volume de tráfego?



Nesse sentido, ao tempo em que considero a atuação do TCU plenamente satisfatória em responder as questões formuladas por esta Comissão, pois comprovou haver falhas nos sistemas de faturamento e cobrança das operadoras que podem explicar grande parte das reclamações feitas pelos usuários das telefonia fixa e móvel, proponho que a CMA debata em audiência pública alternativas para emancipar o consumidor de serviços de telecomunicações, capacitando-o a contestar e comprovar falhas de cobranças que lhe forem dirigidas.

III – VOTO

Ante o exposto, opinamos pelo **arquivamento** do Aviso nº 4, de 2013, e, nos termos do art. 133, V, "b" do Regimento Interno do Senado Federal, pela **aprovação de requerimento** para realização de audiência pública com o propósito de debater alternativas que capacitem o usuário do Serviço Móvel Pessoal a gerenciar suas despesas mensais e auditar os valores cobrados por sua prestadora, nos seguintes termos:

REQUERIMENTO Nº , DE 2013-CMA

Requeiro, na forma do disposto nos arts. 90, inciso II, e 93, inciso II, do Regimento Interno do Senado Federal, a realização pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) de audiência pública para debater alternativas tecnológicas e regulatórias que permitam os usuários do Serviço Móvel Pessoal registrar o tráfego de voz e de dados cursado em seu terminal e verificar a correção dos valores cobrados pela prestadora, tendo em vista o plano de serviço contratado, com convite às autoridades e órgãos abaixo relacionados, sem prejuízo da inclusão de outros indicados:

- Sr. João Batista de Rezende, presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil);



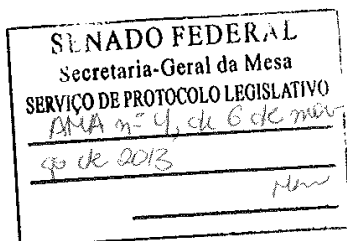
- Sr. Diego Oliveira, diretor da empresa Pricez, que oferece apoio ao consumidor, via internet, na seleção de planos de serviço do SMP.
- Representante da Microsoft no Brasil;
- Representante da Apple no Brasil.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator





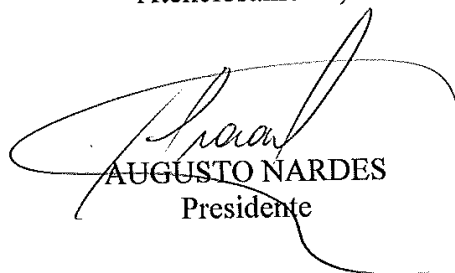
Aviso nº 91-Seses-TCU-Plenário

Brasília-DF, 20 de fevereiro de 2013.

Senhor Presidente,

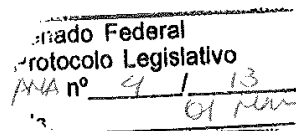
Encaminho a Vossa Excelência, para conhecimento, em atenção, ao Ofício nº 70/2009-CMA de 13/10/2009, cópia do Acórdão proferido nos autos do processo nº TC 024.260/2009-9, pelo Plenário desta Corte na Sessão Ordinária de 20/2/2013, acompanhado do Relatório e do Voto que o fundamentam.

Atenciosamente,



AUGUSTO NARDES
Presidente

A Sua Excelência, o Senhor
Senador RODRIGO ROLLEMBERG
Presidente da Comissão de Meio Ambiente,
Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle - CMA
Praça dos Três Poderes, Senado Federal, Anexo II,
Ala Senador Nilo Coelho, Sala 4-B
Brasília - DF





ACÓRDÃO Nº 210/2013 – TCU – Plenário

1. Processo nº TC 024.260/2009-9.
2. Grupo II – Classe II - Assunto: Solicitação do Congresso Nacional
3. Interessado: Senado Federal.
4. Entidade: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).
5. Relator: Ministro José Jorge.
6. Representante do Ministério Público: não atuou.
7. Unidade Técnica: Secretaria de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações (SefidEnergia).
8. Advogado constituído nos autos: não há.

9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de solicitação do Congresso Nacional, formulada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), com vistas à realização de auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão Plenária, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. determinar à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que estude a viabilidade de realizar auditoria específica nos sistemas de cobrança e faturamento das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), contemplando as seguintes questões:

a) Os Sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias dos serviços públicos de telefonia móvel para a medição dos serviços prestados e respectiva cobrança dos usuários possuem fragilidades significativas que facilitem ou induzam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas (assim entendidas como aquelas que não se conformem à Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações, à sua regulamentação, aos contratos de concessão do serviço ou à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor)?

b) Na operação dos sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias, constata-se o risco relevante de ensejarem ocorrências específicas sistematizadas pelos órgãos de defesa do consumidor, a saber:

b.1) cobrança de serviços em duplicidade?

b.2) lançamento de ligações e outros serviços na fatura emitida ao consumidor não reconhecidas ou indevidamente atribuídas ao mesmo?

b.3) lançamento de serviços não solicitados na fatura emitida ao consumidor?

b.4) lançamento de serviços ou ligações em fatura relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço solicitado pelo consumidor e devidamente protocolado pela prestadora?

b.5) descumprimento de ofertas de tarifas ou franquias diferenciadas oferecidas pela prestadora ao consumidor e por ele contratadas?

b.6) omissão ou atrasos significativos no envio das faturas ao consumidor?

b.7) cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os contratos e regulamentos aplicáveis?

b.8) envio de faturas pelo fornecedor sem o detalhamento das chamadas feitas pelo consumidor e de todos os demais serviços prestados e cobrados na fatura?





9.2. recomendar à Anatel, amparando-se no arts. 2º, incisos I e III, e 3º, incisos I e IV, da Lei 9.472/1997, que o Regulamento específico, atualmente em elaboração, para tratar dos problemas de atendimento e cobrança nos serviços de telecomunicações leve em consideração as demandas apresentadas pelos usuários tanto na Central de Atendimento da Agência quanto nos órgãos de defesa de consumidor;

9.3. considerar, com fundamento nos artigos 70 e 71 da Constituição Federal c/c o art. 1º, inciso XV, do Regimento Interno do TCU, além dos arts. 1º e 19, incisos VI e XI, da Lei 9.472/1997, atendida a solicitação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal dirigida a este Tribunal;

9.4. encaminhar cópia do presente Acórdão, bem como do Relatório e Voto que o fundamentam, à Comissão solicitante;

9.5. dar ciência desta deliberação à Anatel;

9.6. arquivar os presentes autos, com fulcro no art. 169, inciso V, do Regimento Interno do TCU.

10. Ata nº 5/2013 – Plenário.

11. Data da Sessão: 20/2/2013 – Ordinária.

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-0210-05/13-P.

13. Especificação do quorum:

13.1. Ministros presentes: Augusto Nardes (Presidente), Aroldo Cedraz, Raimundo Carreiro, José Jorge (Relator), José Múcio Monteiro e Ana Arraes.

13.2. Ministro-Substituto convocado: André Luís de Carvalho.

(Assinado Eletronicamente)
AUGUSTO NARDES
Presidente

(Assinado Eletronicamente)
JOSÉ JORGE
Relator

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)
LUCAS ROCHA FURTADO
Procurador-Geral



GRUPO II – CLASSE II – Plenário

TC 024.260/2009-9

Natureza: Solicitação do Congresso Nacional

Entidade: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

Interessado: Senado Federal

Advogado constituído nos autos: não há.

SUMÁRIO: SOLICITAÇÃO DO CONGRESSO NACIONAL. AUDITORIA NOS SISTEMAS DE COBRANÇA DAS EMPRESAS DELEGATÁRIAS DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL. COMPETÊNCIA PRIMÁRIA DA ANATEL PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA. DILIGÊNCIA E INSPEÇÃO NA AGÊNCIA REGULADORA. FISCALIZAÇÕES EFETUADAS PELA ENTIDADE EM OBJETO SIMILAR. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS À COMISSÃO SOLICITANTE. DETERMINAÇÃO E RECOMENDAÇÕES À ANATEL. ARQUIVAMENTO.

RELATÓRIO

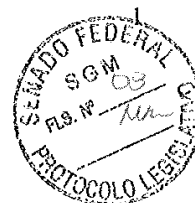
Cuidam os autos de solicitação do Congresso Nacional, formulada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), com vistas à realização de auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários.

2. Regularmente autuado o pleito no Tribunal, na forma do art. 71, inciso IV, da Constituição Federal e dos artigos 1º, inciso II, e 38, inciso I, da Lei 8.443, de 1992, os trabalhos foram conduzidos pela então 2ª Secretaria de Fiscalização e Desestatização (Sefid-2), culminando no relatório a seguir reproduzido, cujas conclusões foram avaliadas pelos dirigentes da unidade (peças 28-30):

“HISTÓRICO

3. *Por meio do Ofício 70/2009-CMA, de 13/10/2009 (peça 1, p. 2), o então Senador Renato Casagrande, à época Presidente da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal, encaminhou o Requerimento 85/2009-CMA, de iniciativa do próprio, que solicita a este Tribunal que seja realizada auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e telefonia móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança ao usuários.*

4. *O Requerimento 85/2009-CMA (peça 1, p. 3-6) relata que a telefonia, tanto o serviço fixo como o serviço móvel, é o setor que mais suscita reclamações no âmbito dos Procons estaduais e municipais, sistematizadas nos levantamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça, ressaltando que ‘verificam-se queixas massivas e recorrentes acerca dos serviços oferecidos aos usuários, em grande medida concentradas na cobrança indevida de serviços’ (peça 1, p. 4).*





5. Como especificado na Solicitação, o objetivo da auditoria é concentrar a atenção nas reclamações mais frequentes de cobrança abusiva e indevida, e particularmente nos riscos dessas ocorrências nos sistemas técnicos efetivamente utilizados pelas empresas concessionárias.

6. O Requerimento apresenta, ainda, as seguintes questões que a Comissão tem interesse de serem respondidas na auditoria, mencionando que essas não excluem outras que o TCU entenda pertinente acrescentar:

a) Os Sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias dos serviços públicos de telefonia fixa e móvel para a medição dos serviços prestados e respectiva cobrança dos usuários possuem fragilidades significativas que facilitem ou induzam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas (assim entendidas como aquelas que não se conformem à Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações, à sua regulamentação, aos contratos de concessão do serviço ou à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor)?

b) Na operação dos sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias, constata-se o risco relevante de ensejarem ocorrências específicas sistematizadas pelos órgãos de defesa do consumidor, a saber:

b.1) cobrança de serviços em duplicidade?

b.2) lançamento de ligações e outros serviços na fatura emitida ao consumidor não reconhecidas ou indevidamente atribuídas ao mesmo?

b.3) lançamento de serviços não solicitados na fatura emitida ao consumidor?

b.4) lançamento de serviços ou ligações em fatura relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço solicitado pelo consumidor e devidamente protocolado pela prestadora?

b.5) descumprimento de ofertas de tarifas ou franquias diferenciadas oferecidas pela prestadora ao consumidor e por ele contratadas?

b.6) omissão ou atrasos significativos no envio das faturas ao consumidor?

b.7) cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os contratos e regulamentos aplicáveis?

b.8) envio de faturas pelo fornecedor sem o detalhamento das chamadas feitas pelo consumidor e de todos os demais serviços prestados e cobrados na fatura?

c) Quais as medidas, de natureza legislativa ou administrativa poderiam ser sugeridas para a eliminação ou minimização das ocorrências acima relatadas, se existentes?

d) Qual a eficácia das ações de regulação e fiscalização da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL no âmbito das ocorrências examinadas na auditoria? (peça 1, p. 3-4)

EXAME TÉCNICO

I. Competência de fiscalização da Anatel

7. A Lei 9.472/1997, Lei Geral das Telecomunicações (LGT), fixa as competências da Anatel e os direitos e deveres dos usuários de telecomunicações. O art. 1º (caput e parágrafo único) desse dispositivo legal dispõe que compete à União, por intermédio do órgão regulador, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações — incluindo, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso desses serviços.



8. O art. 19 da mesma lei reforça a competência fiscalizatória da Agência para o setor de telecomunicações quando dispõe que compete à Anatel estabelecer as normas tanto para os serviços prestados em regime público como para os prestados em regime privado e fiscalizá-los.

9. Cabe à Anatel, portanto, como órgão regulador do setor de telecomunicações, a responsabilidade de fiscalizar a prestação dos serviços de concessionárias e autorizadas, observando se esses estão sendo prestados conforme a LGT e os normativos da própria Agência, os contratos de concessão e termos de autorização, bem como outras legislações aplicáveis, como o Código de Defesa do Consumidor.

10. Complementarmente, a Resolução-Anatel 270/2001, que trata do Regimento Interno da Agência, define em seu art. 156 que a jurisdição sobre a fiscalização da execução e da prestação dos serviços de telecomunicações cabe à Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF) da Anatel.

11. A SRF possui estrutura própria dentro do organograma da Anatel. Além de equipes na sede da Agência, em Brasília, a SRF possui escritórios regionais espalhados por todas as macrorregiões do país de forma a garantir a fiscalização dos serviços de telecomunicações em todo o território nacional.

12. A Anatel conta com um regulamento específico para exercer sua atividade de fiscalização: a Resolução-Anatel 596 de 6/8/2012. Esse dispositivo organiza a execução da fiscalização anual por meio de três documentos: as Diretrizes de Fiscalização (DF), e os Planos Anuais (PAF) e Operacionais (POF) de Fiscalização. Tanto DF quanto PAF e POF são aprovados anualmente pelo Conselho Diretor da Anatel.

13. Já a atuação do Tribunal no que tange à regulação dos serviços públicos delegados foca-se no controle externo das agências reguladoras (entre elas, a Anatel), fundamentado na competência definida pela Constituição Federal nos artigos 70 e 71 – especialmente no que se refere à realização de auditorias operacionais e à prestação de contas de pessoas que gerenciam bens e valores públicos pelos quais a União responda.

14. O controle externo sobre a atuação das agências reguladoras é realizado para verificar a legalidade, a eficiência, a transparência e a melhoria da gestão do setor de infraestrutura federal, principalmente quando decorre da atuação das agências reguladoras e dos entes responsáveis pela formulação de políticas públicas e pelo planejamento da expansão e da operação dos serviços.

15. Tal competência é prevista também no Regimento Interno do TCU, em seu art. 1º, inciso XV, quando dispõe que compete ao Tribunal acompanhar, fiscalizar e avaliar os processos de desestatização realizados pela administração pública federal, compreendendo as privatizações de empresas, e as concessões, permissões e autorizações de serviço público, nos termos do art. 175 da Constituição Federal e das normas legais pertinentes.

16. Considerando, dessa forma, que a Anatel possui a competência de fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de uma estrutura específica para tal atividade (SRF), e que o campo de atuação do TCU em regulação tem como atividade primária o controle externo das agências reguladoras, conclui-se que o órgão adequado para efetuar diretamente as fiscalizações solicitadas pelo Senado Federal é a própria Anatel.

17. Ao Tribunal, cabe verificar se tais fiscalizações já foram efetuadas, em quais parâmetros, e se estes atendem o solicitado pela CMA do Senado. Caso não tenham sido efetuadas, resta ao Tribunal determinar à Agência que as realize.

II. Informações sobre problemas de cobrança e faturamento no setor de telecomunicações





18. Para entender a importância da demanda da CMA, apresenta-se a seguir alguns dados apontando a relevância dos problemas de cobrança e faturamento dentro do setor de telefonia.

19. No sítio da Anatel na internet é possível encontrar os Indicadores de Atendimento monitorados pela Agência, utilizados para medir a qualidade dos serviços prestados. Um dos principais indicadores é a 'Quantidade de Reclamações por Motivo Ofensor'. A tabela 1 apresenta o ranking de reclamações por motivo ofensor do Serviço Móvel Pessoal (SMP) na Central de Atendimento da Anatel no ano de 2012:

Tabela 1: Percentual de reclamações por motivo ofensor de janeiro a julho de 2012

Motivos	Jan/12	Fev/12	Mar/12	Abr/12	Mai/12	Jun/12	Jul/12	(Jan-Jul/12)
Cobrança	42,0%	42,9%	42,7%	42,1%	40,4%	40,5%	41,0%	41,6%
Serviços Adicionais	9,3%	8,8%	8,9%	8,8%	8,3%	9,1%	10,6%	9,1%
Reparo	4,6%	4,6%	4,4%	4,8%	5,7%	5,1%	5,4%	5,0%
Planos de Serviço	6,6%	6,4%	6,5%	6,3%	6,3%	6,0%	5,3%	6,2%
Habilitação	4,6%	4,4%	4,8%	4,8%	5,1%	5,2%	5,1%	4,9%
Cancelamento	5,6%	5,5%	5,9%	6,0%	5,9%	5,4%	5,0%	5,6%
Atendimento	7,2%	6,4%	6,3%	5,9%	5,4%	5,0%	4,7%	5,8%
Bloqueio	3,5%	3,9%	3,7%	3,9%	3,8%	4,3%	4,0%	3,9%
Promoções	4,1%	4,2%	3,8%	4,4%	4,7%	4,6%	3,8%	4,2%
Área de Cobertura	-	-	-	-	-	-	3,1%	0,5%
Demais Motivos	9,8%	10,3%	10,4%	10,5%	11,9%	12,2%	12,1%	11,0%
Total	92.320	78.633	89.648	79.389	93.943	77.766	93.290	604.989

Fonte: Sítio da Anatel na internet – Aba Cidadão/Informações e Consultas/Quantidade de reclamações por motivo ofensor/Serviço Móvel Pessoal

20. O mesmo indicador é apresentado na tabela abaixo, agora distribuído por trimestre de 2010 até 2012 (2º trimestre de 2010 ao 2º trimestre de 2012):

Tabela 2: Percentual de reclamações por motivo ofensor por trimestre 2010-2012

Motivos	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11	1T12	2T12
Cobrança	36,8%	41,5%	41,4%	39,4%	43,1%	41,3%	40,8%	42,5%	41,4%
Serviços Adicionais	9,0%	8,7%	8,9%	7,8%	8,0%	8,7%	8,7%	9,0%	8,8%
Planos de Serviço	4,1%	4,3%	4,3%	4,1%	5,4%	5,6%	6,1%	6,5%	6,3%
Cancelamento	4,1%	3,8%	4,2%	4,4%	5,4%	5,3%	5,2%	5,7%	5,8%
Atendimento	12,5%	11,7%	9,7%	7,1%	7,6%	8,1%	9,2%	6,7%	5,5%
Reparo	4,2%	4,1%	4,8%	4,2%	4,6%	4,7%	4,6%	4,6%	5,3%
Habilitação	1,0%	2,0%	3,9%	3,9%	4,3%	4,5%	4,1%	4,6%	5,1%
Promoções	5,2%	4,6%	4,8%	4,0%	4,1%	4,3%	5,1%	4,0%	4,6%
Bloqueio	4,1%	4,0%	4,3%	3,6%	3,8%	4,0%	3,7%	3,7%	4,0%
Código de acesso	1,9%	1,0%	N.D	0,9%	3,3%	3,5%	3,5%	0,0%	1,6%
Desbloqueio	7,6%	4,3%	2,4%	1,8%	N.D	N.D	1,7%	1,7%	N.D
Demais Motivos	9,4%	9,9%	10,0%	9,0%	10,4%	10,0%	9,9%	10,1%	11,7%
Total	194.450	191.589	184.366	222.899	203.952	228.312	236.233	260.601	248.666

Fonte: Sítio da Anatel na internet – Aba Cidadão/Informações e Consultas/Quantidade de reclamações por motivo ofensor/Serviço Móvel Pessoal

21. E ainda, o mesmo indicador comparado anualmente de 2009 a 2011:

Tabela 3: Percentual anualizado de reclamações por motivo ofensor 2009-2011

Motivos	2009	2010	2011
Cobrança	33,0%	39,0%	42,1%
Serviços Adicionais	11,9%	9,0%	8,5%
Atendimento	14,6%	11,6%	8,3%
Planos de Serviço	3,8%	4,3%	5,5%
Cancelamento	3,9%	4,4%	5,2%
Reparo	4,3%	4,6%	4,6%
Promoções	8,1%	4,9%	4,5%
Habilitação	2,6%	1,8%	4,3%
Bloqueio	3,9%	4,2%	3,8%
Código de acesso	0,6%	1,5%	2,1%



Desbloqueio	3,8%	4,7%	0,9%
Cartão pré-pago	-	0,3%	-
Demais Motivos	9,6%	9,7%	10,1%
Total	670.660	754.471	892.393

Fonte: Sítio da Anatel na internet – Aba Cidadão/Informações e Consultas/Quantidade de reclamações por motivo ofensor/Serviço Móvel Pessoal

22. Dados obtidos do Sindec corroboram as informações obtidas da Anatel. As tabelas a seguir (tabelas 4 e 5) mostram que o principal assunto demandado nos Procons foi a telefonia móvel. E o principal problema em telefonia celular foi a 'Cobrança indevida/abusiva e dívidas sobre cobrança/valor/reajuste'.

Tabela 4: Principais assuntos demandados dos Procons

Posição	Assunto	Total	%
1º	Telefonia Celular	78.604	9,13
2º	Cartão de Crédito	74.889	8,70
3º	Banco Comercial	73.819	8,57
4º	Telefonia Fixa	53.790	6,25
5º	Financeira	41.519	4,82
6º	Aparelho Celular	38.966	4,52
7º	TV por Assinatura	29.913	3,91
8º	Energia Elétrica	27.213	3,47
9º	Microcomputador	25.021	3,27
10º	Internet (serviços)	16.703	3,16

Fonte: Senacon/Sindec

Tabela 5: Principais problemas em telefonia móvel

Posição	Problemas	Total	%
1º	Cobrança indevida/abusiva e dívidas sobre cobrança/valor/reajuste	43.220	54,98
2º	Contrato – Rescisão/alteração unilateral	8.870	11,28
3º	Serviço não fornecido e vícios de qualidade	5.455	6,94
	Demais Problemas	21.059	26,79
	Total	78.604	100

Fonte: Senacon/Sindec

23. Pode-se inferir, por meio dos dados dispostos acima, que a atividade de cobrança é a que mais apresenta problemas no serviço de telecomunicações. Os dados obtidos da Anatel mostram, ainda, que a proporção de reclamações sobre esse tema aumentou nos últimos anos.

24. Os problemas de cobrança e atendimento também já foram identificados pelo TCU. Conforme detalhamento na instrução inicial (peça 1, p. 11-12), o Tribunal já realizou investigação sobre atuação da Anatel em seu papel institucional de acompanhar e garantir a qualidade da prestação dos serviços de telefonia, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, à verificação da qualidade dos serviços e ao atendimento dos usuários (TC 019.009/2005-1).

25. Tal fiscalização resultou no Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, que exarou deliberações com o objetivo de que a Anatel aprimorasse seu papel de órgão regulador,





especialmente em relação ao acompanhamento e à garantia da qualidade da prestação dos serviços de telefonia. Esse acórdão já apontava que 'os itens de maior reclamação dos usuários são cobrança e atendimento, sendo a qualidade operacional da rede por si só é menos criticada pelos usuários'.

26. O TCU, por meio do TC 023.332/2008-7, realizou o monitoramento das determinações e recomendações exaradas no Acórdão. Uma das conclusões desse monitoramento, julgado por meio do Acórdão 1864/2012-TCU-Plenário, foi de que a Anatel não realizou auditorias sistêmicas nos sistemas de faturamento das prestadoras de serviços, restringindo-se à fiscalização indireta dos resultados dos processos de cobrança.

27. De forma a tratar de maneira mais específica a demanda da CMA, fez-se necessário verificar se a Anatel, após o período da execução do monitoramento do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, realizou fiscalização sistêmica com o objetivo de verificar se os sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras de telefonia fixa e móvel funcionam de forma correta, segundo os critérios estabelecidos na regulamentação e nos planos de serviço, e identificar o motivo do elevado número de reclamações de usuários relacionados aos aspectos de cobrança, bem como a atuação das prestadoras em relação a essas reclamações e as ações necessárias para a solução dos problemas encontrados.

28. Considerando a competência do TCU para conduzir o controle externo das agências reguladoras, esta unidade técnica realizou diligências e inspeção junto à Agência para subsidiar o seu trabalho de atendimento à solicitação do Senado Federal.

III. Da primeira diligência à Anatel

29. Por meio de diligência, consignada no Ofício 209/2010-TCU/Sefid (peça 1, p. 16-19), questionou-se a Anatel a respeito de diversos pontos, listados abaixo nos itens 'a-f'. A Anatel, por meio do Ofício 059/2010/AUD-Anatel (peças 1-4), representada pelas Superintendências de Serviços Públicos (SPB), de Serviços Privados (SPV) e de Radiofrequência e Fiscalização (SRF), respondeu conforme segue nos itens 'a1-g1':

a) Se a Anatel realizou fiscalização sistêmica nos sistemas informatizados de faturamento e cobrança das prestadoras de telefonia fixa e telefonia móvel, com o objetivo de verificar se esses sistemas funcionam de forma correta, não permitindo a ocorrência de cobranças abusivas ou indevidas, segundo os critérios estabelecidos na regulamentação e nos planos de serviço;

a.1) A Anatel respondeu que fiscaliza periodicamente os processos de tarifação nas concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e os processos de faturamento nas prestadoras do SMP. Entretanto, ressalta que nessas fiscalizações é feita a análise de informações contidas e obtidas dos sistemas de tarifação e faturamento das prestadoras de telefonia fixa e móvel, além da realização de testes e da análise de procedimentos, faturas, registros de chamadas e reclamações, entre outros dados. A partir do resultado dessas verificações, é possível detectar indícios de que os processos de tarifação/faturamento não funcionam conforme regulamentado. Os procedimentos de fiscalização estão voltados, portanto, para a verificação de diversos dados e informações de modo a avaliar a aderência dos processos de tarifação/faturamento aos documentos normativos expedidos pela Anatel, podendo-se obter, como resultado da fiscalização, constatações de que os sistemas relacionados aos processos em questão possuem erros ou falhas.

b) Se a Anatel realizou fiscalização sistêmica com o objetivo de identificar o motivo do elevado número de reclamações de usuários relacionados aos aspectos de cobrança, e de verificar a atuação das prestadoras em relação ao atendimento a essas reclamações;



b.1) Conforme a Anatel, a análise de reclamações relacionadas aos aspectos de cobrança está inserida nas fiscalizações citadas no item 4.2.1 das Diretrizes para Elaboração do Plano Operacional de Fiscalização, aprovadas pelo Conselho Diretor por intermédio da Portaria 222, de 1/4/2009. Essas fiscalizações contemplam todos os motivos relacionados aos aspectos de tarifação ou faturamento, levando-se em consideração os principais ofensores registrados no sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários (Focus). Quanto ao atendimento feito pelas prestadoras a essas reclamações, a verificação correspondente a este aspecto é realizada nas fiscalizações sistêmicas do Plano Geral de Metas de Qualidade e do regulamento do serviço em questão.

c) Se no Plano Operacional de Fiscalização para 2009 existia previsão para realização de fiscalizações programadas nos sistemas informatizados de faturamento e cobrança das prestadoras de telecomunicações; em caso positivo, se essas fiscalizações foram realizadas;

c.1) A Anatel argumenta que foi incluído, no POF 2009, o seguinte quantitativo de fiscalizações: 4 fiscalizações nos processos de tarifação do STFC e 7 fiscalizações nos processos de faturamento do SMP. Embora as fiscalizações previstas no POF 2009 não sejam nos sistemas informatizados, os procedimentos de fiscalização permitem a identificação de erros e falhas nos processos de tarifação/faturamento das prestadoras de telecomunicações.

d) Se a Anatel já elaborou estudos ou relatório sobre os processos e sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras de serviço de telecomunicações;

d.1) A Anatel respondeu que, até o presente momento, não foram elaborados estudos sobre os processos e sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras de serviço de telecomunicações.

e) Se existe algum procedimento de fiscalização específico para sistemas de faturamento e cobrança, englobando tanto a parte dos registros das chamadas e uso dos serviços quanto o tratamento pelos sistemas informatizados de faturamento e cobrança;

e.1) A Anatel informou que os procedimentos relativos a esse assunto encontram-se listados nos documentos 'Procedimento de Fiscalização para o Acompanhamento e Controle de Processos de Tarifação do STFC' (FIS.PF.004) e 'Procedimento de Fiscalização para o Acompanhamento e Controle dos Processos de Faturamento do SMP' (FIS.PF.023), enviados em anexo ao Ofício 059/2010/AUD-Anatel (peça 3, p. 46-50 e peça 4, p. 1-73).

f) Se a Anatel faz o acompanhamento ou fiscalização da certificação do processo de coleta, registro, tarifação e faturamento por auditoria independente como determinado pelo Regulamento do STFC; se as empresas certificadoras são credenciadas pela Anatel;

f.1) Foi informado que a certificação do processo de coleta, registro, tarifação e faturamento é realizada por empresas credenciadas pelo Inmetro e, anualmente, as concessionárias do STFC apresentam o certificado à Anatel, para controle da SPB. Não há fiscalização específica sobre a certificação, já que os processos, de modo geral, são verificados pelas fiscalizações sistêmicas correspondentes.

30. Além dessas questões, solicitou-se o encaminhamento dos documentos e informações abaixo (itens a-i), obtendo-se como resposta as informações nos itens 'a1-i3':

a) Se as fiscalizações foram pontuais ou sistêmicas;

a.1) A SRF informou que as fiscalizações efetuadas foram sistêmicas.





- b) *Lista dos objetivos e resultados das fiscalizações, os erros constatados nos processos de faturamento e cobrança e as consequências de tais constatações;*
- b.1) *Não houve resposta para esse item.*
- c) *Relatórios de fiscalização;*
- c.1) *Foram encaminhados em anexo ao Ofício 059/2010/AUD-Anatel (peças 2 e 3).*
- d) *Análise consolidada dos resultados da fiscalização;*
- d.1) *Conforme informado pela SRF, os Relatórios de Fiscalização são analisados separadamente, por prestadora, pela área responsável pela instrução de processos – ou seja, não há consolidação.*
- e) *Análise circunstanciada dos motivos do elevado número de reclamações de usuários relacionadas aos aspectos de faturamento e cobrança;*
- e.1) *A SRF argumentou que a análise dos principais ofensores registrados no sistema Focus, em que estão consignados os motivos e o quantitativo de reclamações dos usuários, direcionam as ações de fiscalização para verificar se os processos de tarifação/faturamento funcionam de forma correta.*
- e.2) *Já a SPB sustentou que as reclamações de usuários relacionadas aos aspectos de faturamento e cobrança estão muito associadas à divulgação, oferta e comercialização de Planos de Serviços por parte das operadoras, que não têm acompanhado a diversificação dos produtos e, com isso, limitam a capacidade do usuário de compreender e optar pela alternativa que melhor lhe convier.*
- e.3) *A SPB informou também que diversas ações nesse sentido vêm sendo empreendidas, além do esforço de fiscalização dos processos de tarifação e cobrança, no sentido de aperfeiçoar as atividades de divulgação e oferta – em especial a edição do Despacho de Comparabilidade entre Planos (Despacho 1529/2008/PBCPA/PBCP/SPB), a revisão das regras contidas no Regulamento do STFC para o período 2011-2015 e a focalização dos esforços de fiscalização nas mencionadas atividades.*
- f) *Se foram utilizadas técnicas de amostragem aptas a validar os dados obtidos na fiscalização para o universo dos sistemas de cobrança e faturamento das prestadoras e que permitiram à Anatel chegar a uma conclusão sobre a eficiência e a correção desses sistemas;*
- f.1) *A Agência informou que as ações de fiscalização são realizadas considerando dois momentos distintos: no primeiro, são aplicadas técnicas de amostragem que têm como objetivo viabilizar a verificação de dados cujo universo possui um tamanho que não possibilite a verificação censitária, seja para se obter indícios de irregularidades ou validar as informações recebidas da prestadora; no segundo, identificadas irregularidades, o trabalho de fiscalização é estendido a todo o universo fiscalizável.*
- g) *Se foram verificadas nas fiscalizações realizadas as questões relatadas pela CMA (peça 1, p. 3-4);*
- g.1) *A SRF informou que, com base nas fiscalizações realizadas nos sistemas de tarifação/faturamento das prestadoras, foram constatados erros que apontam para a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas;*
- g.2) *A SPB respondeu que, não obstante as fiscalizações já realizadas, a Superintendência instaurou os Processos Administrativos 53500.003671/2010, 53500.003672/2010 e 53500.003673/2010 com o objetivo de realizar inspeções técnicas, conforme apontamentos apresentados pela Comissão.*



h) *Relacionar os sistemas, softwares e procedimentos utilizados para realização dessas fiscalizações;*

h.1) Além de encaminhar os Procedimentos FIS.PF.004 e FIS.PF.023, a SRF informou a utilização do software ACL (Audit Command Language) e do ETL (Extraction Transformation Loading) na realização de testes em arquivos de dados nas ações de fiscalização de tarifação/faturamento.

i) Se em algumas das fiscalizações realizadas foi caracterizada má fé das operadoras em erros de faturamento que ocasionaram cobrança indevida e se existe algum critério estabelecido pela Anatel para caracterizar uma ação lesiva aos usuários em processo de cobrança e faturamento como má fé;

i.1) A SRF informou que, no decorrer das fiscalizações realizadas, evidenciou-se a prática reiterada de infrações apontadas nos Relatórios de Fiscalização.

i.2) A SPV afirmou que a caracterização de má-fé da prestadora por algum erro de tarifação/faturamento é apurada no âmbito da instrução do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) que vier, porventura, a ser instaurado. Ou seja, não são instaurados procedimentos específicos sobre má-fé, sendo ela apurada no âmbito dos processos que buscam apurar eventuais problemas envolvendo faturamento. Com relação aos critérios, a Anatel informou utilizar aqueles estabelecidos nos incisos I ao V do § 1º do art. 6º do então vigente Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução-Anatel 344/2003 e substituído recentemente pela Resolução-Anatel 589/2012, para caracterização da má-fé do infrator, tais como agir de modo temerário, opor resistência injustificada ao andamento de processo ou à fiscalização, entre outros.

i.3) A SPB também afirmou que caracterização de má-fé da prestadora por algum erro de tarifação/faturamento é apurada no âmbito da instrução do Pado que vier, porventura, a ser instaurado. E ainda, que, até o presente momento, na análise que já foi efetuada a partir das irregularidades constatadas em fiscalização, não foram verificadas situações em que a operadora tenha agido de má fé. Na maioria dos casos, a SPB entendeu que as falhas constatadas nos processos de tarifação foram pontuais.

31. Os relatórios e padrões de fiscalização apresentados têm como foco a fiscalização da tarifação do uso dos telefones em diversas situações, como ligações locais, a cobrar ou franqueadas. No entanto, não foram abrangidos problemas de cobrança indevida de forma ampla, como lançamentos de serviços não pedidos, cobrança de uso mesmo após cancelamento do serviço ou descumprimento de ofertas e franquias diferenciadas.

32. Nesse sentido, diante da persistência de lacunas para a adequada instrução do presente processo, foi necessária a realização de inspeção na Anatel a fim de coletar informações mais detalhadas sobre os procedimentos de fiscalização de sistemas de cobranças.

IV. Da inspeção na Anatel

33. De 16 a 20/7/2012 foi realizada inspeção na Anatel com o objetivo de suprir lacunas de informações e sanear dúvidas em relação aos procedimentos e padrões de fiscalização da Agência referentes aos sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras de STFC e SMP.

34. Após reunião com os técnicos da Anatel, realizada na data de 16/7/2012, foram solicitadas informações adicionais por meio do Ofício de Requisição 01-1840/2012 (peça 13) de 18/7/2012. Em resposta, a Agência encaminhou o Ofício 104/2012/AUD-Anatel de 24/7/2012 (peça 14).





35. *Nessa resposta, a Anatel, por meio da SPB, informou que foram realizadas inspeções técnicas nas concessionárias Telefônica, Oi (Telemar) e Oi (Brasil Telecom), relativas às condições de tarifação, faturamento e cobrança. Tais inspeções resultaram na emissão dos Relatórios de Fiscalização 0010/2011/ER01FB (Telefônica) e 0346/2011/ER02FS (Oi), além do Relatório de Inspeção Técnica 7.001/2011-ER02.*

36. *Dado o grande volume de dados e as diferentes frentes de trabalho das inspeções técnicas, a SPB entendeu ser necessário o desmembramento das informações em quatro partes: tratamento da situação dos sistemas (tarifação, faturamento e cobrança) – aspecto referente à prestação do serviço; tratamento da situação dos sistemas – aspecto referente ao impacto causado nos usuários; análise da situação da comercialização dos Planos de Serviço; e o exame da cobrança de valores diversos do STFC cobrados em conta telefônica (seguros, doações, outros serviços).*

37. *As primeiras análises dessas informações apontaram para fragilidades nos sistemas das operadoras, que estão sendo tratadas em procedimentos específicos instaurados pela Agência. No entanto, de acordo com a Anatel, depreende-se das fiscalizações que os principais ofensores aos índices de reclamações dos usuários referem-se à comercialização equivocada dos planos de serviço e ao atendimento deficiente oferecido aos usuários.*

38. *Ainda em resposta ao Ofício, a SPB afirma que o foco das fiscalizações foi a inspeção técnica e a avaliação das condições de prestação dos serviços, relativas às condições de tarifação, faturamento e cobrança das concessionárias Telefônica, Oi (Telemar) e Oi (Brasil Telecom). Seus resultados foram apresentados por prestadora, de forma consolidada, encontrando-se, no momento, em análise pela área técnica da Agência.*

39. *A SPB destacou também a emissão dos Despachos Cautelares 4.644/2012-SPB (Telemar) e 4.654/2012-SPB (Brasil Telecom), de 12/7/2012, que determinaram a suspensão da comercialização de planos alternativos e a melhoria das informações e do atendimento prestados aos seus usuários, sob pena de multa.*

40. *O art. 18 do Regulamento do STFC (Resolução-Anatel 425/2005) dispõe que as prestadoras do STFC com Poder de Mercado Significativo devem proceder à certificação de seus processos de coleta, registro, tarifação e faturamento, por meio de empresa de auditoria independente, registrada em organismo de certificação credenciado junto ao Inmetro. Questionou-se, então, à Anatel quem seria o responsável pelo ônus financeiro dessa certificação, se as prestadoras ou a Agência. E, além disso, se, para a Anatel, essa certificação garantiria a qualidade dos processos de coleta, registro, tarifação e faturamento.*

41. *Em resposta, a SPB informou que o ônus financeiro da certificação supracitada é das empresas concessionárias do STFC. Afirmou ainda que tal certificação não garante a correta implementação das regras de coleta, tarifação e faturamento dos sistemas utilizados pelas operadoras do STFC – tanto que as fiscalizações supracitadas encontraram falhas nos sistemas certificados.*

42. *Já a SPV, ainda em resposta ao Ofício de Requisição 01-1840/2012, argumentou que, apesar de haver riscos de ocorrência de cobrança indevida nos sistemas de faturamento das prestadoras do SMP, estas 'possuem o incentivo de mantê-los com elevado grau de robustez, tanto de modo a evitar fraudes, quanto evasão de receitas'.*

43. *A SPV informou que, baseando-se nas informações integrantes dos Pados em que são apurados descumprimentos por cobrança indevida, é possível afirmar que 'esses descumprimentos ocorrem por conta de condições de ofertas não devidamente divulgadas, cadastro errado por parte de atendentes em relação a promoções e planos de serviço'. Tal conclusão, ainda conforme a SPV,*



é corroborada pelos dados da Assessoria de Relações com os Usuários, constantes do sistema Focus.

44. Questionada se já houve fiscalização ou existe planejamento, por parte da Anatel, de realização de fiscalização ou adoção de outras medidas para mitigar a ocorrência desses ofensores por parte das prestadoras do SMP, a Agência, por meio da SPV, respondeu que:

A principal atuação da Anatel para mitigar a ocorrência desses ofensores é modernizar a regulamentação, disciplinando melhor a comercialização, deixando mais claras as regras e itens de cobrança. Nesse sentido, a área técnica responsável pela regulamentação do SMP trabalha na revisão do Regulamento do SMP, com alterações na oferta de serviços, de modo a torná-la mais simples, clara e possibilitar a comparação de serviços com perfis similares e seus respectivos preços ofertados pelas prestadoras. (peça 14, p. 12)

45. Já quando questionada sobre quais têm sido as principais atividades de fiscalização, desde 2009, que a Anatel tem realizado nos sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizadas pelas empresas concessionárias para cobrança e faturamento dos serviços de telefonia fixa e móvel, a Agência respondeu, por meio da SRF, o mesmo que o item 'a.1' do parágrafo 29 desse relatório. E ainda, que 'não houve mudanças nos procedimentos de fiscalização adotados por esta Agência para as referidas fiscalizações'.

46. Na reunião citada no parágrafo 34, a Superintendência Executiva mencionou que está em elaboração, dentro da Anatel, um regulamento específico para tratar dos problemas de atendimento e cobrança. Questionada sobre tal regulamento, a SUE, por meio do Mem. 248/2012/SUE (peça 14, p. 6-7), integrante da resposta da Anatel ao Ofício de Requisição, informou que, em sua 612ª Reunião, o Conselho Diretor da Agência determinou àquela Superintendência a coordenação e a elaboração de proposta de regulamentação relativa a atendimento e cobrança envolvendo o STFC, SMP, SCM (Serviços de Comunicação Multimídia) e os serviços de televisão por assinatura.

47. Tal demanda decorreu, ainda conforme a SUE, da necessidade de enunciar regras harmônicas sobre o atendimento e cobrança com vistas a: facilitar o entendimento por parte dos usuários; instituir um nível mínimo de informações a serem fornecidas; otimizar o trabalho de fiscalização, acompanhamento e controle por parte da Anatel; adequar a realidade do mercado com relação à convergência tecnológica e a contratação de pacotes 'combo'; e estabelecer mecanismos de reparação ao usuário para devolução dos valores pagos indevidamente.

48. Informou a SUE que:

Nesse sentido, foi constituído grupo de trabalho coordenado pela Superintendente Executiva e integrado por representantes das Superintendências de Serviços Públicos, de Serviços Privados, de Comunicação de Massa, de Universalização, de Radiofrequência e Fiscalização e da Assessoria de Relações com os Usuários, que elaborou proposta de Regulamento, considerando os regulamentos vigentes de cada serviço, o Decreto de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e o Código de Defesa do Consumidor. (peça 14, p. 7)

49. À época da inspeção, o texto encontrava-se em fase de análise das contribuições originadas da Consulta Interna 555. Após essa análise, 'o texto resultante será analisado pela Procuradoria Especializada da Anatel e, em seguida, retornará à área técnica para eventuais ajustes e envio de proposta ao Conselho Diretor, que deliberará sobre a proposta a ser submetida a Consulta Pública'.

50. A estimativa, apresenta pela SUE, é de publicação do regulamento até o final de 2013.





51. *O assunto de regulamentação específica para o atendimento e cobrança já foi abordado pelo Tribunal no âmbito do TC 019.009/2005-1. O Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, resultado do processo mencionado, dispõe que:*

163. *Não é condição sine qua non a edição de regulamentação específica para tratar dos temas de cobrança e atendimento, podendo os requisitos estarem difusos nos regulamentos dos serviços. No entanto, face ao grande número de reclamações da sociedade, faz-se necessário que ações no processo de regulamentação focadas nesses temas sejam tomadas pela Agência.*

164. *Foi verificado que não existe regulamento específico para estes dois tópicos, estando os requisitos dispersos nos regulamentos de cada serviço, nos PGMQs e na LGT.*

52. *O acórdão supracitado se encerra recomendando à Agência que 'realize auditoria dos sistemas informatizados de faturamento e atendimento das empresas de telefonia fixa e móvel'.*

53. *Em relação às informações prestadas pela Anatel durante a inspeção, é possível inferir que a SPB realizou fiscalizações mais aprofundadas que as regulares (previstas nos Planos Anuais de Fiscalização) nos sistemas de faturamento das concessionárias do STFC.*

54. *De forma a subsidiar a instrução do presente processo, e comparar tais fiscalizações com a demandada pela CMA, fez-se necessário diligenciar novamente a Agência de forma a solicitar o envio dos relatórios completos das fiscalizações mencionadas.*

55. *Complementarmente, considerando que a SPV informou que, no caso do SMP, os aspectos de cobrança são controlados dentro do processo de fiscalização sistemático da Anatel, incluiu-se na diligência o questionamento do grau de amplitude dessas fiscalizações, e se já havia sido realizada alguma inspeção técnica específica e abrangente nos sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras de SMP.*

56. *Tanto a solicitação do envio dos relatórios de fiscalização, como o questionamento do parágrafo acima, foram encaminhados via nova diligência para a Anatel, consubstanciada pelo Ofício 261/2012-TCU/Sefid-2 (peça 18), de 6/8/2012.*

V. Da segunda diligência

57. *Em resposta ao Ofício 261/2012-TCU/Sefid-2, a Anatel encaminhou o Ofício 111/2012/AUD-Anatel, de 22/8/2012 (peças 20-24). Além do encaminhamento dos relatórios de fiscalização das inspeções técnicas nas concessionárias do STFC (peças 25-27), a Agência forneceu mais informações sobre o andamento das análises dos resultados dessas fiscalizações.*

58. *A Agência informou, por meio da SPB, que:*

5.4. *Dada a significativa extensão e detalhamento, as conclusões do Relatório 246/2011/ER02FS e do Relatório de Inspeção Técnica Oi 7.001/2011-ER02 – avaliação da Telemar Norte Leste S/A e da Oi S/A (antiga Brasil Telecom S/A) – vêm sendo tratadas em diferentes procedimentos administrativos. São eles:*

a) *Procedimento de Averiguação de Denúncia – PAVD 53500.003441/2012: tratamento das irregularidades relacionadas à comercialização de Planos Alternativos de Serviço – PAS (fale 230) – cuja análise resultou na imposição de medida cautelar às prestadoras;*

b) *Procedimento Administrativo 53500.016734/2010: tratamento das fragilidades de sistemas e procedimentos (tarifação, faturamento e cobrança) – aspecto referente à prestação do serviço;*



c) *Procedimento Administrativo 53500.016735/2010: tratamento das fragilidades de sistemas e procedimentos – aspecto referente ao impacto causado nos usuários. (peça 20, p. 4)*

59. *Além disso, a Agência informou também que instaurou os seguintes Pados com o intuito de averiguar os indícios de irregularidades detectados nas fiscalizações acima: 53500.014190/2012 (Oi) e 53500.014191/2012 (Telemar).*

60. *Já sobre as conclusões do Relatório de Fiscalização 0010/2011/ER01FB (Telefônica), a Anatel informou que estão sendo tratadas no âmbito do Procedimento Administrativo 53500.016457/2010. Também relatou que instaurou o Pado 53500.013575/2012 para apuração dos indícios de irregularidades encontrados na inspeção técnica realizada na Telefônica.*

61. *Em relação à fiscalização dos processos de tarifação, faturamento e cobrança das prestadoras do SMP, e da desobrigação destas de apresentação de certificação para seus processos de coleta, registro, tarifação e faturamento, a Anatel, por meio da SPV, informou que:*

(...) demanda fiscalizações e auditorias, durante a elaboração do planejamento anual de fiscalização, para verificação dos seguintes itens relativos à tarifação, faturamento e cobrança das prestadoras do SMP:

- *Processo de tarifação por bilhetagem de chamadas locais (VC1, inter-rede, intra-rede);*
- *Verificar a compatibilidade entre os tempos de chamadas discriminados nos CDRs e os tempos de chamada apresentados nos documentos de cobrança;*
- *Verificar a compatibilidade entre os valores em Reais apresentados nos documentos de cobrança e a aplicação dos parâmetros de preço estipulados no Plano de Serviço específico do usuário;*
- *Plataforma de pré-pago e queima dos créditos;*
- *Regras de tarifação utilizadas no sistema de faturamento;*
- *Apresentação dos documentos de cobrança;*
- *Padronização das contas telefônicas;*
- *Cobrança em documentos de terceiros;*
- *Chamadas não tarifadas;*
- *Valores das contas telefônicas;*
- *Cobrança em conta de valores passados; e*
- *Contestação de Contas.*

Caso seja constatada alguma irregularidade, é instaurado Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigação – PADO, que segue o trâmite de acordo com o Regimento Interno da Agência.

Paralelamente a isto, a Anatel acompanha de perto diversos aspectos da prestação do SMP por meio da realização de reuniões periódicas com as prestadoras deste serviço. (Semestralmente é realizada reunião do Grupo de Acompanhamento da Prestação do SMP – GAPS).

Sendo assim, pelos motivos dispostos acima, principalmente pela previsão deste tipo de inspeção técnica do planejamento anual de fiscalização da Agência, a Anatel entendeu, à época da confecção do Regulamento anexo à Resolução nº 477/2007, pela desnecessidade





da obrigação de certificação específica dos processos de coleta, registro, tarifação e faturamento das prestadoras do SMP. (peça 20, peça 7-8)

62. *Inferre-se, das informações dispostas acima, que não foram realizadas fiscalizações específicas nos sistemas de faturamento das prestadoras do SMP, tais como as realizadas nas de STFC. As fiscalizações efetuadas resumiram-se ao previsto nos Planos Anuais de Fiscalização.*

Vi. Análise dos Relatórios Técnicos

63. *Conforme mencionado nos tópicos anteriores, a Anatel realizou no ano de 2011 fiscalizações nas concessionárias do STFC para avaliar suas condições de tarifação, faturamento e cobrança.*

64. *Dessas fiscalizações, foram gerados os relatórios de fiscalização listados abaixo:*

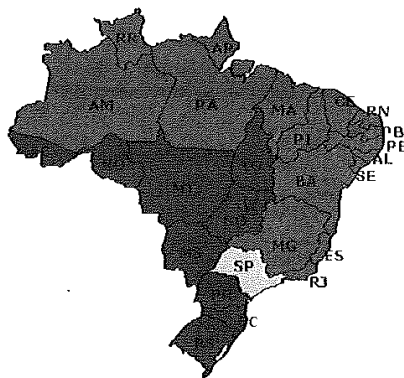
a) *Relatório de Fiscalização 0010-2011-ER01FB: fiscalização na Telefônica;*

b) *Relatório de Fiscalização 0346-2011-ER02FS e Relatório de Inspeção 7.001-2011-ER02: fiscalização na Oi (Telemar e Brasil Telecom).*

65. *O Relatório de Fiscalização 0346-2011-ER02FS e o Relatório de Inspeção 7.001-2011-ER02 correspondem à mesma fiscalização. Entretanto, considerando a extensão e peculiaridade da demanda os achados e conclusões da inspeção foram divididos nesses dois documentos, sendo que o primeiro corresponde a um sumário do trabalho realizado e dos resultados encontrados, e o segundo apresenta-os detalhadamente. Tal fiscalização foi chamada pela Agência de 'Inspeção Técnica Oi'.*

66. *A figura 1 mostra a cobertura das principais concessionárias de STFC de cada região do Brasil:*

Figura 1: Áreas geográficas de atuação das concessionárias do STFC



Fonte: http://www.teleco.com.br/mapas_fixo.html

67. *A área em azul corresponde à cobertura da Telemar, em vermelho, da Brasil Telecom, e em amarelo, da Telefônica. Em 2008, com a operação de transferência acionária da Brasil Telecom para a Oi (antiga Telemar), a atuação desta como concessionária do STFC passou a englobar todos os estados do Brasil, com exceção de São Paulo, e o Distrito Federal.*

68. *Conclui-se, dessas informações, que as fiscalizações realizadas pela Anatel compreenderam a cobertura de STFC em todo o território nacional.*

VI.1. Inspeção Técnica na Telefônica



69. O Relatório de Fiscalização 0010-2011-ER01FB apontou diversos problemas nos sistemas e processos de faturamento e cobrança da Telefônica, entre eles:

a) cobrança de serviços em duplicidade, como:

a.1) cobrança de faturas já pagas;

a.2) cobrança de ligações dentro da franquia;

b) lançamento de ligações e outros serviços na fatura emitida ao consumidor não reconhecidos ou indevidamente atribuídas;

c) lançamento de serviços não solicitados na fatura emitida ao consumidor;

d) lançamento de serviços ou ligações em fatura relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço solicitado pelo consumidor e devidamente protocolado pela prestadora;

e) descumprimento de ofertas de tarifas ou franquias diferenciadas oferecidas pela prestadora ao consumidor e por ele contratadas;

f) omissão ou atrasos significativos no envio das faturas ao consumidor;

g) cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os contratos e regulamentos aplicáveis;

h) envio de faturas pelo fornecedor sem o detalhamento das chamadas feitas pelo consumidor e todos os demais serviços prestados e cobrados na fatura.

70. Ao final do relatório, a equipe de fiscalização apresentou suas conclusões, baseando-se nos exames realizados e nos correspondentes achados.

71. A primeira conclusão da equipe é de que os sistemas informatizados utilizados pela Telefônica tanto para a medição quanto para a cobrança dos serviços prestados possuem fragilidades significativas que facilitam ou induzem a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas. A mesma conclusão foi atribuída aos processos de gestão de cobrança da Telefônica.

72. Apesar disso, em relação aos processos de gestão utilizados para a medição dos serviços prestados, conclui-se que não possuem fragilidades significativas que facilitariam ou induziriam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas.

73. As conclusões acima respondem à primeira questão formulada pela CMA do Senado, conforme parágrafo 6 deste relatório (item 'a'), e estão sendo tratadas pela Agência no âmbito do Procedimento Administrativo 53500.016457/2010 (mencionado no parágrafo 60).

VI.2. Inspeção Técnica na Oi

74. Conforme mencionado anteriormente, a Oi atua nas áreas de concessão originalmente outorgadas às empresas Telemar e Brasil Telecom. A Telemar compreendia as empresas estatais de telecomunicações privatizadas de 16 estados: Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Maranhão, Pará, Amazonas, Amapá e Roraima. Essa região foi chamada de Região I.

75. Já a Brasil Telecom compreendia as empresas dos estados do Acre, Rondônia, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná e Santa Catarina, e do Distrito Federal. Sua área de atuação foi chamada de Região II.

76. Portanto, pode-se notar que os processos de trabalho da Oi correspondem à unificação dos processos originais de 25 ex-empresas estatais diferentes. Percebe-se, assim, que o grau de complexidade dos sistemas de faturamento e cobrança da empresa é muito superior ao da Telefônica.





77. Considerando tal cenário, a Agência dividiu os trabalhos de fiscalização por grupos de atividade, quais sejam:

- a) Grupo 1 – Call Center;
- b) Grupo 2 – Reparos (coletivo e individual), Acessibilidade e Mudança de Endereço;
- c) Grupo 3 – Fruição de chamadas e Qualidade de Transmissão;
- d) Grupo 4 – Serviços de Utilidade Pública, Atendimento à Correspondência e Interceptação;
- e) Grupo 5 – Atendimento Pessoal;
- f) Grupo 6 – Interrupções Sistêmicas e Continuidade da Prestação de Serviço;
- g) Grupo 7 – Tarifação, Faturamento, Cobrança e Erro em Conta;
- h) Grupo 8 – Interconexão;
- i) Grupo 9 – Visão Geral da Prestadora (Produto Esperado).

78. O presente tópico apresenta apenas as constatações e conclusões relacionadas ao Grupo 7, por se relacionar diretamente ao objeto de análise do processo.

79. A primeira constatação verificada pela equipe da Anatel é a de que, mesmo depois de anos da operação de transferência acionária da Brasil Telecom para a Telemar, ainda há grandes diferenças entre os processos de trabalho da Região I e II relativas às condições de tarifação, faturamento e cobrança. Tais diferenças são acarretadas, principalmente, devido às diferenças de sistemas legados de cada Região.

80. O Relatório de Fiscalização 0346-2011-ER02FS relatou diversos problemas encontrados nos sistemas e processos de tarifação e cobrança da Oi, entre eles:

a) Tanto o sistema da Região I quanto o da Região II possuem sistema de tarifação automatizado e dependem basicamente das regras nele cadastradas. Assim, caso o cadastro do plano de serviço tenha sido feito de forma indevida no sistema, a tarifação será feita incorretamente.

b) O procedimento da prestadora para inclusão de serviços de terceiros nas faturas telefônicas não garante que não haverá cobrança por serviços não autorizados, ou seja, as cobranças são realizadas sem que a Oi tenha real conhecimento se o usuário autorizou ou não seu recebimento.

c) Não é feito nenhum controle sobre o prazo de entrega das faturas pelos Correios. A prestadora assume que todos os documentos coletados pelos Correios são entregues aos usuários antes de cinco dias do vencimento. Não é realizada nenhuma medição do tempo praticado pelos Correios, ainda que amostral, para aferir se os prazos oficiais estão sendo cumpridos.

d) Devido à diversidade de plataformas existentes e pelo fato de serem sistemas desenvolvidos em épocas e linguagens diferentes, existem problemas de interfaceamento entre eles, além de não haver um padrão na ocorrência de erros – ou seja, um mesmo erro de cobrança pode ser ocasionado por motivos diferentes. Além disso, a equipe levantou a informação de que uma das principais causas ofensoras de erros em conta são as constantes demandas urgentes da área de mercado da concessionária à TI, que em face do caráter emergencial não passam de forma satisfatória por testes que permitam identificar falhas nos sistemas de faturamento – assim a maioria das falhas somente são identificadas no ambiente de produção.

e) Não existe um procedimento de verificação da impressão de valores especificamente para o lançamento de novos planos e promoções, seja na Região I ou na Região II.



81. A equipe de fiscalização da Agência concluiu que os motivos do elevado índice de reclamações de documentos de cobrança com erro informado é composto por uma série de fatores, os quais se destacam:

a) Os processos que envolvem desde a coleta e mediação de bilhetes (CDRs) até a emissão do documento de cobrança são completamente distintos entre as Regiões I e II, embora desenvolvidos pela mesma equipe.

b) A administração desses sistemas da concessionária é terceirizada, sendo que vários ainda são provenientes das prestadoras de origem (Sistema Telebrás).

c) O problema do item 'b', aliado à grande diversidade de sistemas implementados em épocas e linguagens de programação diferentes, faz com que ocorram erros no processo de atualização de informações entre os sistemas – por exemplo, a fiscalização pode identificar situações em que informações relativas ao cadastro dos usuários, como ordens de serviço, não são refletidas no sistema de faturamento.

d) Os processos de validação da correta emissão das faturas, principalmente na Região II, é bastante precário, visto que, até o término dos trabalhos de campo da Inspeção Técnica, eram realizados por meio de verificação manual que não permitiam uma efetiva identificação de erros de faturamento.

e) Na análise dos registros de contestação da Região I, o código ofensor mais encontrado é o 'VENDAS', que se refere à falha no processo de vendas. Tal informação corrobora o mapeamento realizado pela Gerência de Qualidade de Conta, Cobrança e Contestação da concessionária. Ademais, ratifica a informação fornecida pela prestadora nos relatórios de exceção à Anatel, por meio do SACI (Sistema de Acompanhamento e Controle de Indicadores do STFC), de que falhas ocorridas no processo de venda e de repasse de informação aos usuários são a origem de problemas que refletem em reclamações de erros em conta.

f) Já o sistema da Região II não possibilita que sejam mapeadas de forma direta as áreas ofensoras. Contudo, a Gerência de Qualidade de Conta, Cobrança e Contestação dispõe de informações que também apontam como um dos principais ofensores na Região a área de vendas, juntamente com o atendimento dado ao usuário, que não repassa de forma correta e adequada a informação sobre o produto/serviço comercializado.

82. Ao final do relatório, a equipe de fiscalização apresentou suas conclusões, baseando-se nos exames realizados e nos correspondentes achados. De acordo com a equipe, é possível dividir as falhas no processo de cobrança em duas categorias: as que são percebidas pelo usuário e as que são de difícil percepção.

83. As falhas no processo de cobrança que acarretam erros na conta do usuário e que são de difícil percepção são geralmente decorrentes da ausência ou falha na configuração dos sistemas envolvidos e podem ser ocasionadas por:

a) falta de aplicação de regras de faturamento estipuladas pela regulamentação, tais como: regra para chamadas sucessivas, regra de decurso de prazo e regra de arredondamento; e

b) falhas na configuração dos sistemas da prestadora acarretando cobranças irregulares como cobrança em duplicidade.

84. Já os erros de cobrança que são mais facilmente percebidos pelos usuários são decorrentes, em sua maior parte, do processo de venda, como por exemplo:

a) ausência de informações ou erro nas informações repassadas aos usuários no momento da comercialização do serviço;

b) campanhas abusivas de vendas ou migração de serviços;





c) erro do atendente ao ativar o produto contratado pelo usuário; e

d) falhas de sincronismo entre os sistemas de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) da concessionária com seus sistemas de faturamento.

85. A equipe de fiscalização ainda destacou que as alterações de configurações nos sistemas de faturamento são geralmente muito dispendiosas para a concessionária, e que os erros de cobrança decorrentes dessas configurações, apesar de serem conhecidos pela concessionária, somente são corrigidos após a identificação e alerta dos agentes de fiscalização. Além disso, a equipe salienta também que a maior parte das falhas no processo de vendas é passível de ser averiguada com a análise das gravações, tanto de chamadas ativas como de chamadas receptivas.

CONCLUSÃO

86. As concessionárias de telefonia fixa e móvel foram objeto de privatização em 1998, tendo sido absorvidas por diversas empresas privadas, cada uma com padrões tecnológicos e orientações estratégicas diferentes, gerando um ambiente heterogêneo de equipamentos, sistemas e procedimentos entre as prestadoras. Posteriormente, o setor sofreu um processo de fusão e aquisição de empresas, que levou à convivência de bases tecnológicas diferentes na mesma empresa.

87. Outra mudança significativa ocorrida após o processo de privatização foi o crescimento do número de acessos telefônicos fixos e móveis no Brasil. Conforme dados do sítio da Anatel, em 1997, ano anterior à privatização, o número de telefones fixos era de 17 milhões e de telefones móveis de 4,5 milhões. Já em dezembro de 2011, o país contava com 43 milhões de telefones fixos e 242 milhões de móveis (sendo, destes, 81,81% referentes a terminais pré-pagos).

88. O advento desse cenário, com o aporte de milhões de novos usuários, acarretou significativo impacto sobre a percepção da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações delegados, e vem sendo objeto de constante questionamento pelos usuários e suas entidades representativas.

89. Conforme apontado na seção 'Histórico' do presente relatório, o aspecto da cobrança dos serviços de telecomunicações continua sendo um dos principais motivos de reclamações dos usuários junto às prestadoras, à Anatel e aos órgãos de defesa do consumidor.

90. Considerando tal cenário, a CMA encaminhou solicitação ao TCU com a finalidade de ser realizada auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança aos usuários.

91. Pela análise das competências da Anatel previstas na LGT, além do seu próprio Regimento Interno, conclui-se que cabe à Agência, como órgão regulador do setor de telecomunicações, a fiscalização da prestação dos serviços de concessionárias e autorizadas.

92. Para essa tarefa, a Anatel conta com uma superintendência com estrutura e equipe específicas, a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização. Complementarmente, a Agência ainda dispõe de um regulamento específico para a fiscalização dos serviços de telecomunicações – a Resolução-Anatel 596/2012.

93. Nesse sentido, o Tribunal encaminhou diligências e realizou uma inspeção na Anatel de forma a determinar como a Agência estava tratando os problemas de cobrança no setor de telecomunicações, mais especificamente em relação às fiscalizações efetuadas nas prestadoras.

94. Estes instrumentos revelaram que a Agência já havia realizado fiscalizações específicas nos sistemas de faturamento e cobrança das concessionárias do STFC nos moldes da fiscalização solicitada pela CMA.



95. *A análise dos relatórios de fiscalização enviados pela Agência demonstrou que há diversas fragilidades nos sistemas de faturamento e cobrança das concessionárias.*

96. *O relatório da fiscalização efetuada na Telefônica apontou que há fragilidades significativas nos processos de medição e cobrança dos serviços prestados, que podem facilitar ou induzir a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas. Tal conclusão responde as questões de auditoria definidas pela CMA em sua solicitação.*

97. *O relatório da fiscalização efetuada na Oi também apontou fragilidades diversas nos processos de medição e cobrança dos serviços prestados. Entretanto, por se tratar de uma concessionária atuante em todo o território nacional (com exceção do estado de São Paulo), a fiscalização foi mais aprofundada e apresentou resultados mais detalhados.*

98. *Essa fiscalização identificou problemas de interfaceamento entre os diferentes sistemas de faturamento da empresa, oriundos das antigas prestadoras estatais do sistema Telebrás; falta de controle sobre o prazo de entrega das faturas pelos Correios; fragilidade na inclusão de serviços de terceiros nas faturas e falhas na configuração dos sistemas automatizados de faturamento da prestadora.*

99. *O relatório da fiscalização na Oi demonstrou também que a origem da maioria dos erros de cobrança que são mais facilmente percebidos pelos usuários está nos processos de venda – como a ausência ou erro nas informações repassadas aos usuários ou campanhas abusivas de vendas ou migração de serviços.*

100. *Considerando a abrangência e o escopo tanto da fiscalização como das conclusões apresentadas no relatório da Agência, conclui-se que as questões da CMA foram plenamente respondidas também por essa auditoria da Anatel no que se refere ao STFC.*

101. *Até o momento da elaboração do presente relatório nenhuma auditoria específica nos sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras do SMP havia sido realizada. No entanto, a necessidade de uma auditoria nesse sentido foi mencionada por dois Conselheiros da Agência na 662ª reunião do Conselho Diretor, de 17/8/2012. O Conselheiro Jarbas José Valente, na Análise 117/2012-GCJV, referente a um recurso administrativo apresentado pela Claro, argumentou que:*

A despeito do caso em análise ter tratado apenas uma pequena amostra no universo de assinantes da CLARO, o que se pode comprovar pelo valor da sanção aplicada, as irregularidades apuradas podem indicar fragilidade dos sistemas de faturamento e de registro de chamadas da prestadora; motivo pelo qual a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF) deve ser instada a realizar fiscalização sistêmica com a finalidade de avaliar de forma abrangente o sistema de faturamento da CLARO.

102. *O Conselheiro Rodrigo Zerbone Loureiro, na Análise 364/2012-GCRZ, referente a um recurso administrativo interposto pela Vivo, também enfatiza a necessidade de fiscalização do SMP:*

A despeito da imposição da multa e da baixa representatividade da amostra de acessos analisados, entendo que as irregularidades apuradas podem indicar fragilidade dos sistemas de faturamento e de registro de chamadas da prestadora, motivo pelo qual a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização deve ser instada, pelo Conselho Diretor, a realizar fiscalização sistêmica com a finalidade de avaliar de forma abrangente o sistema de faturamento da Vivo.

103. *O próprio Tribunal já havia identificado, no âmbito do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, a ausência de auditorias específicas nos sistemas de faturamento das prestadoras de telefonia fixa e móvel. O Acórdão citado se encerra recomendando à Agência que 'realize auditoria dos sistemas informatizados de faturamento e atendimento das empresas de telefonia fixa e móvel'.*





104. Considerando o elevado número de reclamações referentes a problemas de cobrança e faturamento também na telefonia celular, a solicitação da CMA, a identificação de problemas por parte dos Conselheiros Zerbone e Jarbas da Agência, e da própria recomendação exarada pelo TCU no acórdão citado acima, conclui-se que se faz necessário determinar a realização de auditoria específica nos sistemas e processos de faturamento e cobrança também das prestadoras do SMP, a fim de que a Anatel cumpra com sua obrigação legal de fiscalizar a prestação dos serviços de telecomunicações, nos termos do art. 19, incisos VI e XI, da LGT.

105. Em relação à regulamentação do assunto de cobrança, questão também apresentada pela CMA (questão 'c' – parágrafo 6), a inspeção na Anatel revelou que está em processo de elaboração da Agência um regulamento específico para tratar dos problemas de atendimento e cobrança. A SUE informou, a esse respeito, que foi constituído grupo de trabalho que elaborou proposta de Regulamento, considerando os regulamentos vigentes de cada serviço, o decreto de Serviço de Atendimento ao Consumidor e o Código de Defesa do Consumidor.

106. Nesse sentido, entende-se pertinente recomendar à Anatel que esse Regulamento leve em consideração demandas apresentadas pelos usuários tanto na Central de Atendimento da Agência quanto nos órgãos de defesa de consumidor.

107. À época da inspeção, o texto encontrava-se em fase de análise das contribuições originadas da Consulta Interna 555. Após essa análise, 'o texto resultante será analisado pela Procuradoria Especializada da Anatel e, em seguida, retornará à área técnica para eventuais ajustes e envio de proposta ao Conselho Diretor, que deliberará sobre a proposta a ser submetida a Consulta Pública'. A estimativa, apresentada pela SUE, é de publicação do regulamento até o final de 2013.

108. Esse assunto também foi abordado pelo TCU no Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, que dispõe que:

163. Não é condição *sine qua non* a edição de regulamentação específica para tratar dos temas de cobrança e atendimento, podendo os requisitos estarem difusos nos regulamentos dos serviços. No entanto, face ao grande número de reclamações da sociedade, faz-se necessário que ações no processo de regulamentação focadas nesses temas sejam tomadas pela Agência.

164. Foi verificado que não existe regulamento específico para estes dois tópicos, estando os requisitos dispersos nos regulamentos de cada serviço, nos PGMQs e na LGT.

109. Nota-se, ante essas informações, a demora da Agência em regulamentar e tratar de forma definitiva os problemas de atendimento e cobrança das prestadoras de telefonia fixa e móvel. É necessária a atuação da Anatel tanto do ponto de vista fiscalizatório como de regulamentação.

110. Nesse sentido, faz-se necessário determinar à Anatel que apresente, no prazo de 60 dias, plano de ação, estabelecendo ações, metas e prazos, a fim de que seja efetivamente implementada regulamentação referente aos problemas de atendimento e cobrança das prestadoras do STFC e do SMP.

111. Ainda em resposta à CMA (questão 'd' – parágrafo 6), ante as informações dispostas nesse relatório, conclui-se que as atuais ações de regulação e fiscalização da Anatel têm apresentado baixa eficácia no intuito de reduzir o número de problemas e reclamações referentes à cobrança dos serviços de telecomunicações. O regulamento citado acima pode ser um primeiro passo rumo ao aumento de transparência e organização dos processos de venda e cobrança das prestadoras.

VOLUME DE RECURSOS FISCALIZADOS E BENEFÍCIOS DO CONTROLE



112. O Volume de Recursos Fiscalizados (VRF) nos processos de fiscalização tem seus critérios para cálculo e registro determinados pela Portaria-TCU 222/2003. Consoante item 3.1 do Anexo I dessa Portaria, 'nos casos em que o objeto da auditoria não é quantificável em valores monetários, deve constar no processo a informação de que 'a mensuração do VRF não se aplica'.

113. Dessa forma, considerando o objeto fiscalizado, que corresponde aos sistemas informatizados de cobrança e faturamento das prestadoras de telefonia, conclui-se que, nesse processo, a mensuração do VRF não se aplica.

114. No que se refere aos benefícios das ações de controle externo, à luz da sistemática instituída pela Portaria-TCU 82/2012 c/c a Portaria-Segecex 10/2012, a proposta formulada contempla outros benefícios diretos, resultantes da expectativa de controle gerada pela atuação desta Corte de Contas, bem como do incremento da confiança dos cidadãos na atuação da Anatel e redução do sentimento de impunidade das prestadoras dos serviços de telecomunicações.

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

115. Diante do exposto, com base no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/92 e no art. 250, inciso II, do Regimento Interno do TCU, propõe-se:

a) determinar à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), com base nos artigos 1º, 2º, incisos I, III e IV, e 19, inciso XI, da Lei 9.472/1997, que, no prazo de 240 dias, realize, conclua e encaminhe à esta Sefid-2, auditoria específica nos sistemas de cobrança e faturamento das prestadoras do SMP, contemplando obrigatoriamente as questões de auditoria apresentadas pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), quais sejam:

1) Os Sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias dos serviços públicos de telefonia fixa e móvel para a medição dos serviços prestados e respectiva cobrança dos usuários possuem fragilidades significativas que facilitem ou induzam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas (assim entendidas como aquelas que não se conformem à Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações, à sua regulamentação, aos contratos de concessão do serviço ou à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor)?

2) Na operação dos sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias, constata-se o risco relevante de ensejarem ocorrências específicas sistematizadas pelos órgãos de defesa do consumidor, a saber:

2.1) cobrança de serviços em duplicidade?

2.2) lançamento de ligações e outros serviços na fatura emitida ao consumidor não reconhecidas ou indevidamente atribuídas ao mesmo?

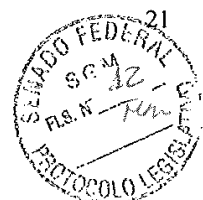
2.3) lançamento de serviços não solicitados na fatura emitida ao consumidor?

2.4) lançamento de serviços ou ligações em fatura relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço solicitado pelo consumidor e devidamente protocolado pela prestadora?

2.5) descumprimento de ofertas de tarifas ou franquias diferenciadas oferecidas pela prestadora ao consumidor e por ele contratadas?

2.6) omissão ou atrasos significativos no envio das faturas ao consumidor?

2.7) cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os contratos e regulamentos aplicáveis?





2.8) envio de faturas pelo fornecedor sem o detalhamento das chamadas feitas pelo consumidor e de todos os demais serviços prestados e cobrados na fatura?

3) Quais as medidas, de natureza legislativa ou administrativa poderiam ser sugeridas para a eliminação ou minimização das ocorrências acima relatadas, se existentes?

4) Qual a eficácia das ações de regulação e fiscalização da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL no âmbito das ocorrências examinadas na auditoria?

b) determinar à Anatel, com base nos arts. 3º, inciso IV, e 19, incisos IV e X, da Lei 9.472/1997, que apresente, no prazo de 60 dias, plano de ação, estabelecendo ações, metas e prazos, a fim de que seja efetivamente implementada regulamentação referente aos problemas de atendimento e cobrança das prestadoras do STFC e do SMP, com prazo limite de cento e oitenta dias, contados da ciência do acórdão, para cumprimento dessas determinações;

c) recomendar à Anatel, amparando-se no arts. 2º, incisos I e III, e 3º, incisos I e IV, da Lei 9.472/1997, que o Regulamento específico, atualmente em elaboração, para tratar dos problemas de atendimento e cobrança nos serviços de telecomunicações leve em consideração demandas apresentadas pelos usuários tanto na Central de Atendimento da Agência quanto nos órgãos de defesa de consumidor;

d) considerar, com fundamento nos artigos 70 e 71 da Constituição Federal c/c o art. 1º, inciso XV, do Regimento Interno do TCU, além dos arts. 1º e 19, incisos VI e XI, da Lei 9.472/1997, atendida a solicitação da CMA a este Tribunal;

e) autorizar a Sefid-2 a realizar o monitoramento das medidas ora dirigidas à Anatel, atuando processos específicos para esse fim, tantos quanto entenda necessário, nos termos do art. 42, caput e §3º, da Resolução-TCU 191/2006, e do art. 243 do Regimento Interno do TCU;

f) dar ciência da deliberação que vier a ser proferida nestes autos à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal e à Anatel;

g) arquivar estes autos, com fulcro no art. 169, inciso V, do Regimento Interno do TCU. "

É o relatório.



VOTO

Trago à apreciação do Plenário solicitação do Congresso Nacional, apresentada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), nos termos do art. 71, inciso IV, da Constituição Federal e dos artigos 1º, inciso II, e 38, inciso I, da Lei 8.443, de 1992.

2. Consoante exposto na exordial, requerem os ilustres membros da Comissão solicitante que o Tribunal realize auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel, mormente no que tange aos mecanismos de cobrança aos usuários.

3. Os motivos que fundamentaram a solicitação foram elencados no Requerimento 85/2009-CMA. De acordo com o documento, as telefônias fixa e móvel são os segmentos que mais suscitam reclamações no âmbito das entidades de proteção e defesa do consumidor (Procons) estaduais e municipais, segundo dados sistematizados em levantamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Dentre essas reclamações, sobressaem-se aquelas relacionadas à cobrança indevida de serviços na fatura dos usuários.

4. Nesse sentido, foram apresentados pela CMA do Senado Federal os seguintes questionamentos:

a) Os sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias dos serviços públicos de telefonia fixa e móvel para a medição dos serviços prestados e respectiva cobrança dos usuários possuem fragilidades significativas que facilitem ou induzam a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas (assim entendidas como aquelas que não se conformem à Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações, à sua regulamentação, aos contratos de concessão do serviço ou à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor)?

b) Na operação dos sistemas informatizados e demais processos de gestão utilizados pelas empresas concessionárias, constata-se o risco relevante de ensejarem ocorrências específicas sistematizadas pelos órgãos de defesa do consumidor, a saber:

- b.1) cobrança de serviços em duplicidade?
- b.2) lançamento de ligações e outros serviços na fatura emitida ao consumidor não reconhecidas ou indevidamente atribuídas ao mesmo?
- b.3) lançamento de serviços não solicitados na fatura emitida ao consumidor?
- b.4) lançamento de serviços ou ligações em fatura relativos a data posterior ao pedido de cancelamento ou suspensão do serviço solicitado pelo consumidor e devidamente protocolado pela prestadora?
- b.5) descumprimento de ofertas de tarifas ou franquias diferenciadas oferecidas pela prestadora ao consumidor e por ele contratadas?
- b.6) omissão ou atrasos significativos no envio das faturas ao consumidor?
- b.7) cobrança de encargos financeiros ou contratuais em desacordo com os contratos e regulamentos aplicáveis?
- b.8) envio de faturas pelo fornecedor sem o detalhamento das chamadas feitas pelo consumidor e de todos os demais serviços prestados e cobrados na fatura?





c) Quais as medidas, de natureza legislativa ou administrativa, poderiam ser sugeridas para a eliminação ou minimização das ocorrências acima relacionadas, se existentes?

d) Qual a eficácia das ações de regulação e fiscalização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no âmbito das ocorrências examinadas na auditoria?

5. Preliminarmente, não posso deixar de louvar a preocupação dos nobres Senadores que compõem a CMA quanto à qualidade dos serviços prestados por concessionárias do serviço público de telefonia. Consoante prevê o art. 6º da Lei 8.987, de 1995, o agente privado, ao habilitar-se para ser delegatário de serviço público, assume o compromisso de prestá-lo de forma adequada ao pleno atendimento dos usuários, observando condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

6. Contudo, vejo que, no presente caso, as questões postas pela CMA do Senado Federal recaem, em sua essência, sobre temas afetos à execução dos contratos de descentralização do serviço público.

7. Nesse particular, como bem ponderou a unidade instrutiva, a jurisprudência desta Corte sedimentou-se no sentido de que não compete ao TCU, no exercício do controle externo da Administração Pública, fiscalizar diretamente as empresas delegatárias de serviço público, mas sim examinar se o poder concedente está fiscalizando de forma adequada a execução dos contratos celebrados. Isso porque entendimento em sentido contrário implicaria invasão do Tribunal na seara de atuação das agências reguladoras, esvaziando a competência dessas importantes entidades introduzidas pela Reforma do Aparelho do Estado no final dos anos 90.

8. Dessa forma, ao invés de realizar a auditoria requerida, a Secretaria do Tribunal promoveu diligências e inspeções junto à Anatel, com vistas a obter informações que pudessem atender aos questionamentos apresentados na presente solicitação.

9. Conforme assentado no relatório precedente, em resposta às medidas preliminares, a Superintendência de Serviços Públicos (SPB) da agência informou que, em 2011, foram realizadas inspeções técnicas nas concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), relativas às condições de tarifação, faturamento e cobrança. Tais fiscalizações abrangeram as empresas Vivo (à época, Telefônica) e Oi,

10. De acordo com as informações constantes do Relatório de Fiscalização 0010-2011-ER01FB, resultante da inspeção realizada na empresa Vivo, responsável pelo serviço de telefonia fixa no estado de São Paulo, foi identificada uma série de falhas no processamento de faturas e cobranças da concessionária. Dentre as inconsistências apontadas pela agência, reproduzidas no relatório que integra esta decisão, destacam-se aquelas relacionadas à cobrança de serviços em duplicidade, cobrança de serviços não reconhecidos ou não solicitados pelo usuário, lançamento de ligações e outros serviços na fatura posteriormente ao pedido formal de cancelamento ou suspensão dos serviços e envio de faturas sem detalhamento das chamadas que são objeto de cobrança.

11. Em face desse cenário, concluiu a equipe de inspeção da Anatel que os sistemas informatizados utilizados pela Vivo para medição e cobrança dos serviços prestados possuíam fragilidades que poderiam propiciar a ocorrência dessas falhas.

12. Por sua vez, os Relatórios de Fiscalização 0346-2011-ER02FS e de Inspeção 7.001-2011-ER02, ambos decorrentes dos trabalhos desenvolvidos na empresa Oi, concessionária responsável pelo serviço de telefonia fixa em todos os estados da Federação, salvo São Paulo, revelaram, no que interessa à presente solicitação, que existem grandes diferenças entre os processos utilizados pela concessionária nas atividades de tarifação, faturamento e cobrança nos diversos estados em que atua. Essa diversidade de procedimentos tem sua origem na pluralidade de sistemas herdados pela Oi das



empresas que anteriormente atuavam naquelas regiões, quais sejam, Telemar e Brasil Telecon. Destaca-se, que, conforme mencionado pela unidade instrutiva, tais sistemas foram elaborados com tecnologias diversas, pois não são contemporâneos, o que gera problemas de interface entre eles.

13. Com relação aos processos de tarifação e cobrança, os relatórios apontam como principais falhas perceptíveis pelos usuários as decorrentes de ausência de informações repassadas no momento de comercialização do serviço, erros de atendentes ao ativar produtos contratados pelo usuário, assim como de problemas de sincronismo entre os sistemas de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) da concessionária com seus sistemas de faturamento.

14. Desse breve relato das questões apuradas nos mencionados relatórios, pode-se perceber que eles trataram dos pontos levantados pela CMA do Senado Federal nos itens “a” e “b” acima reproduzidos, ao menos no que tange ao serviço de telefonia fixa. Destarte, pode-se inferir que tais sistemas “possuem fragilidades significativas que facilitam ou induzem a ocorrência de cobranças indevidas ou abusivas.”

15. A Superintendência de Serviços Privados (SPV), por sua vez, embora não tenha realizado fiscalizações nos moldes das apresentadas pela SPB, reconheceu existirem riscos de cobrança indevida nos sistemas de faturamento das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), tendo em vista os diversos Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) instaurados na agência com relação ao tema. Além disso, sustentou que tais inconsistências seriam decorrentes de má divulgação das condições da contratação ou de erro no cadastro dos planos de serviço em relação aos usuários.

16. Nada obstante, registrou a unidade instrutiva que a necessidade de se realizar auditoria específica nos sistemas de faturamento e cobrança das prestadoras do SMP foi levantada por dois conselheiros da Anatel em deliberações colegiadas da entidade no ano de 2012. Embora não haja informação nos autos se essas manifestações foram acolhidas, cumpre reconhecer que o assunto já vem sendo ventilado no âmbito da entidade.

17. Com relação a esse ponto, propõe a unidade técnica determinar à Anatel que, no prazo de 240 dias, promova auditoria nos sistemas de cobrança e faturamento das prestadoras do SMP, contemplando as questões de auditoria apresentadas pela CMA do Senado Federal.

18. Com as devidas vênias, entendo que não compete ao Tribunal efetuar determinação com esse teor à Anatel. Como disse alhures, a atuação desta Corte de Contas em matérias afetas às agências reguladoras deve ser feita com ponderação, respeitando os limites de atuação e a autonomia funcional daquelas entidades. Assim, ao fiscalizar a atividade-fim dessas autarquias especiais, não deve o Tribunal se substituir à entidade controlada, tampouco estabelecer o conteúdo do ato de competência da agência reguladora, determinando-lhe a adoção de medidas, salvo quando for constatada ilegalidade ou omissão no cumprimento de normas jurídicas pertinentes. Dessa forma, entendo razoável apenas determinar à Anatel que estude a viabilidade de realizar a referida auditoria, sem interferir demasiadamente, dessa forma, no planejamento das atividades de controle da agência reguladora.

19. Quanto às medidas porventura adotadas para minimizar os problemas relativos à cobrança dos usuários dos serviços de telefonia (item “c”), informa a unidade técnica que está em elaboração na agência normativo específico acerca do tema. De acordo com as informações prestadas pela Superintendência Executiva (SUE), o novo normativo, cuja conclusão é esperada para o fim do corrente ano, considerará os atuais regulamentos vigentes para cada tipo de serviço, bem como os dispositivos do Decreto de Serviço de Atendimento ao Consumidor e do Código de Defesa do Consumidor.

20. Nesse ponto, mais uma vez deixo de acolher a proposta da unidade técnica de determinar à Anatel que apresente, no prazo de 60 dias, plano de ação para a efetiva implementação do normativo

3



referido no parágrafo anterior. A meu ver, tal determinação revela-se prematura nesta oportunidade, haja vista que a própria SUE afirmou que a Anatel está envidando esforços no sentido de concluir o normativo ainda em 2013.

21. Por fim, no que toca à eficácia da regulação e fiscalização da Anatel com relação às falhas identificadas nos processos de cobrança das concessionárias, concluiu a unidade técnica que *“as atuais ações de regulação e fiscalização da Anatel têm apresentado baixa eficácia no intuito de reduzir o número de problemas e reclamações referentes à cobrança dos serviços de telecomunicações. O regulamento citado acima pode ser um primeiro passo rumo ao aumento de transparência e organização dos processos de venda e cobrança das prestadoras.”*

Diante de tais ponderações, considerando atendida a presente solicitação do Congresso Nacional, VOTO por que o Tribunal adote a deliberação que ora submeto à apreciação do Plenário.

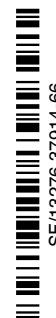
TCU, Sala das Sessões Ministro Luciano Brandão Alves de Souza, em 20 de fevereiro de 2013.

JOSÉ JORGE
Relator

4

PARECER N° , DE 2013

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 18, de 2013 (PL nº 2.188, de 2011, na origem), do Deputado Rogério Carvalho, *que altera a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, para estabelecer a transparência e ampla publicidade do Cadastro das Empresas de Turismo e perda do acesso às linhas de crédito oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR para os casos de infração aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.*



SF/13276.37914-66

RELATORA: Senadora **VANESSA GRAZZIOTIN**

I – RELATÓRIO

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 18, de 2013 (PL nº 2.188, de 2011, na origem), do Deputado Rogério Carvalho, *que altera a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, para estabelecer a transparência e ampla publicidade do Cadastro das Empresas de Turismo e perda do acesso às linhas de crédito oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR para os casos de infração aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.*

A proposição é composta de dois artigos.

O art. 1º promove as seguintes alterações na Lei nº 11.771, de 2008 (Lei Geral do Turismo – LGT):

1) acrescenta § 6º ao art. 22, para dispor que é vedada a renovação de cadastro dos prestadores de serviços turísticos enquanto não reabilitados na forma do art. 40;

2) acrescenta § 4º ao art. 37, para dispor que o sistema cadastral de informações de que trata o § 3º do mesmo artigo será disponibilizado na rede mundial de computadores, internet, e aos órgãos de defesa dos consumidores e órgãos de defesa e proteção do meio ambiente, de todas as esferas de governo;

3) altera o art. 43 e acrescenta o art. 43-A, para dispor sobre as penalidades decorrentes de o prestador de serviços turísticos não manter estrita observância aos direitos do consumidor e à legislação ambiental, nos seguintes termos:

Art. 43-A. Não manter estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental insertos no inciso IV do art. 34 desta Lei.

Pena – multa e suspensão de acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR.

§ 1º Reiteração da conduta descrita no *caput* deste artigo.

Pena – cancelamento do cadastro e perda do acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

§ 2º Decorrido o prazo de que trata o § 1º, poderão os prestadores de serviços turísticos requererem reabilitação, na forma do art. 40 desta Lei.

O art. 2º determina que a lei que resultar da proposição entrará em vigor na data da sua publicação.

Na justificção do projeto, seu autor destaca a necessidade de aprimorar a legislação que trata da defesa do consumidor e do meio ambiente no que diz respeito à prestação de serviços turísticos.

Não foram apresentadas emendas às proposições.

Após a análise desta Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o projeto será submetido à



Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) e, em caráter terminativo, à Comissão de Desenvolvimento Regional e Turismo (CDR).

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 170 da Constituição, a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados, entre outros princípios, a defesa do consumidor (inciso V) e a defesa do meio ambiente (inciso VI).

Além disso, o parágrafo único do mesmo art. 170 da Constituição assegura a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

A proposição estabelece condições para a prestação de serviços turísticos e trata da defesa do consumidor e do meio ambiente. Vai, portanto, ao encontro das disposições estabelecidas no art. 170 da Constituição.

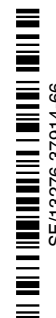
Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria e a iniciativa parlamentar é legítima, nos termos do disposto nos arts. 48 e 61 da Carta Magna.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto i) o meio eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei) é o adequado; ii) o assunto nele vertido inova o ordenamento jurídico; iii) possui o atributo da generalidade; iv) afigura-se dotado de potencial coercitividade e v) revela-se compatível com os princípios diretores do sistema de direito pátrio.

No que diz respeito ao mérito, temos as seguintes considerações a fazer.

Renovação de cadastro condicionada à reabilitação

A LGT estabelece que os prestadores de serviços turísticos são obrigados a se cadastrar no Ministério do Turismo para que possam prestar serviços de turismo a terceiros, ou intermediá-los. O cadastro terá validade de



dois anos, contados da data de emissão do certificado (art. 22, *caput* e §§ 3º e 4º).

A não-observância dos dispositivos da LGT sujeita os prestadores de serviços turísticos às seguintes penalidades: I – advertência por escrito; II – multa; III – cancelamento da classificação; IV – interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento; e V – cancelamento do cadastro (art. 36).

O art. 40 da LGT estabelece que, cumprida a penalidade e cessados os motivos de sua aplicação, os prestadores de serviços turísticos poderão requerer reabilitação.

A proposição pretende estabelecer como condição para a renovação do cadastro o deferimento da reabilitação. Isso significa que qualquer que seja a penalidade imposta, o prestador de serviços turísticos não poderá obter a renovação do cadastro antes de cumpri-la e de ter deferida a sua reabilitação.

A medida é meritória, já que estimula o prestador de serviços turísticos a cumprir as penalidades impostas e, principalmente, a fazer cessar os motivos da aplicação da penalidade no menor prazo possível.

Divulgação do sistema cadastral de informações sobre infrações e penalidades aplicadas

Propõe-se que o sistema cadastral de informações do Ministério do Turismo no qual são registradas as infrações cometidas pelos prestadores de serviços turísticos e as respectivas penalidades aplicadas seja disponibilizado na rede mundial de computadores e aos órgãos de defesa do consumidor e órgãos de defesa e proteção do meio ambiente, de todas as esferas de governo.

Entendemos que a medida proposta deve ser acatada, pois além de ir ao encontro das normas de defesa do consumidor e de proteção ao meio ambiente, disponibiliza para o consumidor relevantes informações acerca dos prestadores de serviços turísticos, as quais serão úteis para sua decisão sobre a contratação de serviços.



Agravamento das penalidades decorrentes de infrações contra os direitos do consumidor e a legislação ambiental

A LGT relaciona entre os deveres dos prestadores de serviços turísticos o dever de manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental (art. 34, *caput* e inciso IV). O não cumprimento desse dever implica na aplicação de multa (art. 43, *caput* e parágrafo único).

Nos termos da proposição, qualquer infração à legislação consumerista e à legislação ambiental, independentemente de sua natureza e gravidade, acarretará não só a aplicação de multa, mas também a suspensão de acesso a créditos oficiais e ao Fungetur. E, no caso de reincidência, acarretará cancelamento do cadastro e perda do acesso a créditos oficiais e ao referido Fundo, pelo prazo de cinco anos.

É preciso reforçar a legislação de proteção ao consumidor e ao meio ambiente. Portanto, é oportuno o projeto, ao prever a aplicação de penalidades mais rígidas para os prestadores de serviços turísticos que cometam infrações à legislação consumerista e à legislação ambiental.

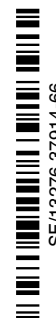
III – VOTO

Em vista de todo o exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e juridicidade do Projeto de Lei da Câmara nº 18, de 2013, e, no mérito, pela sua aprovação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relatora



SF/13276.37914-66



SENADO FEDERAL
PROJETO DE LEI DA CÂMARA
Nº 18, DE 2013

(nº 2.188/2011, na Casa de origem, do Deputado Rogério Carvalho)

Altera a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, para estabelecer a transparência e ampla publicidade do Cadastro das Empresas de Turismo e perda do acesso às linhas de crédito oficiais e ao Fundo Geral do Turismo - FUNGETUR para os casos de infração aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 22

.....
 § 6º É vedada a renovação de cadastro dos prestadores de serviços turísticos enquanto não reabilitados na forma do art. 40 desta Lei." (NR)

"Art. 37.

.....
 § 4º O sistema cadastral de informações de que trata o § 3º deste artigo será disponibilizado na rede mundial de computadores, internet, e aos órgãos de defesa dos consumidores

e órgãos de defesa e proteção do meio ambiente, de todas as esferas de governo." (NR)

"Art. 43. Não cumprir com os deveres insertos nos incisos I a III do art. 34 desta Lei.

Pena - advertência por escrito.

..... " (NR)

"Art. 43-A. Não manter estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental insertos no inciso IV do art. 34 desta Lei.

Pena - multa e suspensão de acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo - FUNGETUR.

§ 1º Reiteração da conduta descrita no caput deste artigo.

Pena - cancelamento do cadastro e perda do acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo - FUNGETUR, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

§ 2º Decorrido o prazo de que trata o § 1º, poderão os prestadores de serviços turísticos requererem reabilitação, na forma do art. 40 desta Lei."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 2.188, DE 2011

Altera a Lei nº 11. 771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, para estabelecer a transparência e ampla publicidade do Cadastro das Empresas de Turismo e perda do acesso às linhas de crédito oficiais e ao Fundo Geral do Turismo - FUNGETUR para os casos de infração aos direitos do consumidor e à legislação ambiental

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 22

§6º É vedada a renovação de cadastro dos prestadores de serviços turísticos enquanto não reabilitados na forma do art. 40 desta Lei.

Art. 37.

§ 4º O sistema cadastral de informações de que trata o §3º deste artigo será disponibilizado na rede mundial de computadores (INTERNET) e aos órgãos de defesa dos consumidores e órgãos de defesa e proteção do meio ambiente, de todos os níveis de governo.

Art. 43. Não cumprir com os deveres insertos nos incisos I a III do art. 34 desta Lei.

Pena – advertência por escrito.

Art. 43-A Não manter estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental insertos no inciso IV do art. 37 desta Lei.

Pena – multa e suspensão de acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR.

§1º Reiteração da conduta descrita no *caput* deste artigo.

Pena – cancelamento do cadastro e perda do acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR, pelo prazo de cinco anos.

§2º Decorrido o prazo de que trata o §1º, poderão os prestadores de serviços turísticos requererem reabilitação, na forma do art. 40 desta Lei.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O objeto deste Projeto é estabelecer proteção aos consumidores e ao meio ambiente frente ao exercício da atividade turística, mas estimulando essa atividade, dando-lhe mais e melhores responsabilidades. Para isso o Projeto propõe:

(a) ampla transparência e publicidade do cadastro de infrações dos prestadores de serviços turísticos do Ministério do Turismo, disponibilizando o registro na rede mundial de computadores (INTERNET) e aos órgãos de defesa e proteção dos consumidores e do meio ambiente;

(b) a renovação do cadastro no Ministério do Turismo, a que todos os prestadores de serviços de turismo estão obrigados, somente poderá ser renovada se não existir pendências, isto é, se o prestador do serviço de turismo estiver reabilitado;

(c) Fixa o marco legal infração – punição no que toca a relação de consumo e legislação ambiental: Não respeitar os direitos do consumidor e à legislação ambiental. Pena de multa e suspensão de acesso a créditos oficiais e ao Fundo Geral do Turismo (FUNGETUR). No caso de reiteração da conduta, haverá o cancelamento do cadastro no Ministério do Turismo e a perda do acesso a créditos oficiais e ao (FUNGETUR).

Ou seja, verifica-se que com a transparência e publicidade, a democracia torna-se mais real, com a fiscalização por parte dos cidadãos, e os consumidores podem obter informações antes de celebrarem contratos e acertarem seus negócios. Não se permitirá que recursos públicos possam ser utilizados para a exploração da atividade econômica danosa ao meio ambiente e que desrespeita o direito do consumidor.

O Documento Referencial Turismo no Brasil 2011-2014, do Ministério do Turismo, aponta para a consolidação do turismo como produto de consumo do brasileiro. Estima que os desembarques domésticos saltem dos 56 milhões, registrados em 2009, para 73 milhões, em 2014. Projeta também a geração de 2 milhões de empregos formais e informais de 2010 a 2014. A entrada de divisas internacionais deverá crescer 55%, no mesmo período, subindo de R\$ 6,3 bilhões para R\$ 8,9 bilhões no ano de realização da Copa no Brasil.

E, de fato, nos próximos anos o Brasil será palco de grandes encontros internacionais, o que movimentará a indústria turística mundial e, evidentemente, o setor turístico brasileiro. Ocorrerá em nosso território: Rio eco 92+20; Olimpíadas, Paraolimpíadas, Copa das Confederações, Copa do Mundo de Futebol. E, tivemos este ano, as Olimpíadas Militares.

O Brasil tem um grande desafio: enfrentar seus gargalos de infraestrutura, seja de construção de estádios e ginásios, bem como de infraestrutura urbana de mobilidade, aeroviária, portos, ampliação da rede hoteleira, de serviços de bares e restaurantes e lazer, dentre outros. A cobrança é proporcional ao desafio que o Brasil assumiu ao sediar esses jogos, competições e encontros políticos.

Nesse sentido, devemos tratar com respeito o cidadão consumidor que nessa relação é o turista. Aliás, é inadmissível que o Brasil seja palco de um desaparecimento e desproteção para com o cidadão-turista. São vôos atrasados, hotéis sem reservas, agências de turismo fantasmas, pacotes de turismo inverídicos, translados que não acontecem, dentre outras inúmeras situações a que o consumidor brasileiro é submetido.

E o pior, ele ainda tem que ouvir as operadoras e agências transferirem responsabilidades para terceiros e estes, por sua vez, culparem as agências e operadoras, cujo resultado é que ninguém quer se responsabilizar por nada, mas todos retiraram uma parcela do pagamento feito pelo turista.

A Lei nº 11.771, de 2008, apesar do seu grande avanço e de ser um marco legal para o setor, ao dispor sobre a Política Nacional de Turismo e definir as atribuições do governo federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, permaneceu ora confusa, ora omissa, no que toca a segurança jurídica para os consumidores e prestadores de serviços de turismo. É necessário fixar regras claras e objetivas sobre a responsabilidade de cada parte da relação jurídica-social constituída.

É bom que se diga que o turista, longe da comunidade de sua referência, se vê a mercê de outros órgãos, pessoas, procedimentos e de despesas extras todas as vezes que tem um problema a resolver. Por isso, ele é a parte fraca nessa relação, inclusive sob o ponto de vista econômico.

Por sua vez, o Brasil é cotidianamente cobrando na questão ambiental. A indústria do turismo é conhecida como a indústria sem chaminé, com base na crença de que é uma exploração econômica que não degrada o meio ambiente. Todavia, isso não é verdade. Sabe-se que ao lado do turismo ecológico e sustentável, há potencial degradação ambiental. Ao lado do turismo ecológico e sustentável, infelizmente, é possível dano ao meio ambiente, a bens e direitos de valor artísticos, estético, histórico e paisagístico causado pela atividade do turismo. Isso sem falar na desestruturação de comunidades que sem o devido planejamento e processo de inclusão na atividade econômica do turismo, poderá gerar o abandono da terra, da cultura e do modo de produção.

Logo, precisamos deixar claro que o turismo brasileiro – que deverá ser uma atividade em franca expansão – terá um vetor de orientação: o respeito ao meio ambiente.

Os turistas e as empresas – que sempre são bem-vindos ao Brasil para investimentos, lazer e trabalho – devem saber que o Brasil exige um turismo responsável e de respeito à legislação ambiental. Não podemos permitir que nossas riquezas naturais e o meio ambiente possam ser objeto de exploração fútil e débil.

É bom que se diga que este Projeto vai ao encontro das mais basilares regras sobre a atividade econômica, uma vez que o respeito ao meio ambiente e ao direito ao consumidor são princípios insculpidos na Constituição Federal de 1988 como marcos para a exploração da atividade econômica (art. 170, inc. V e VI). Nessa seara, o fomento para o setor turístico deverá considerar aquelas empresas

que, de fato e de direito, respeitem a legislação ambiental e os direitos do consumidor para obtenção de crédito oficial e recursos do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR).

Portanto, nosso Projeto possibilita que a atividade de turismo no Brasil seja uma atividade responsável, que observa à legislação ambiental e os direitos dos consumidores.

Diante do exposto, peço apoio dos meus Pares para mais singela e não menos importante contribuição para com a saúde do cidadão brasileiro.

Sala das Sessões, em 31 de agosto de 2011

Deputado **ROGÉRIO CARVALHO**
PT/SE

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA

LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008.

Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.

.....
.....
Art. 22. Os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, na forma e nas condições fixadas nesta Lei e na sua regulamentação.
.....

Art. 34. São deveres dos prestadores de serviços turísticos:

I - mencionar e utilizar, em qualquer forma de divulgação e promoção, o número de cadastro, os símbolos, expressões e demais formas de identificação determinadas pelo Ministério do Turismo;

II - apresentar, na forma e no prazo estabelecido pelo Ministério do Turismo, informações e documentos referentes ao exercício de suas atividades, empreendimentos, equipamentos e serviços, bem como ao perfil de atuação, qualidades e padrões dos serviços por eles oferecidos;

III - manter, em suas instalações, livro de reclamações e, em local visível, cópia do certificado de cadastro; e

IV - manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.

.....
.....
Art. 37. Serão observados os seguintes fatores na aplicação de penalidades:
.....
.....

Art. 40. Cumprida a penalidade e cessados os motivos de sua aplicação, os prestadores de serviços turísticos poderão requerer reabilitação.

.....
.....
Art. 43. Não cumprir com os deveres insertos no art. 34 desta Lei:
.....

(Às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle; de Constituição, Justiça e Cidadania; e de Desenvolvimento Regional e Turismo, cabendo à última a decisão terminativa)

Publicado no DSF, de 01/05/2013.

5

PARECER Nº , DE 2013

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009 (PL nº 207, de 2007, na origem), do Deputado Clodovil Hernandes, que *dá nova redação ao caput art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula.*

RELATOR: Senador **CRISTOVAM BUARQUE**

I – RELATÓRIO

Encontra-se nesta Comissão, para exame e decisão terminativa, o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 97, de 2009 (PL nº 207, de 2007, na origem), de autoria do Deputado Clodovil Hernandes, que propõe o aperfeiçoamento da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, que *dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências.*

Em seu art. 1º, o projeto altera a redação do *caput* do art. 2º da referida Lei nº 9.870, de 1999, para impor aos estabelecimentos de ensino a obrigatoriedade de divulgação da lista de material escolar no prazo de quarenta e cinco dias antes da data final para a matrícula.



SF/13156.25453-85

O art. 2º estipula a vigência da lei que resultar da aprovação desta proposição a partir da data de sua publicação.

Ao justificar a medida, o autor assinala que, se houvesse a divulgação da lista de material escolar com a devida antecedência, seria concedido ao consumidor o espaço de tempo necessário para a realização de pesquisa de preços, de maneira a viabilizar a livre escolha do fornecedor dos produtos relacionados.

Na Câmara dos Deputados, onde tramitou como PL nº 207, de 2007, a proposta foi aprovada pela Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Comissão de Educação e Cultura (CEC) e considerada constitucional, jurídica e vazada em boa técnica legislativa no âmbito da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). Foi ainda dispensada a competência do Plenário para discussão e votação da matéria, em decorrência de não ter havido interposição de recurso depois da apreciação conclusiva da proposição.

Com fundamento no art. 65, *caput*, da Constituição Federal, e no art. 134 do Regimento Comum, a matéria foi encaminhada a esta Casa, em 28 de maio de 2009, onde passou a tramitar como Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 97, de 2009.

A proposta foi inicialmente distribuída à Comissão de Educação, Cultura e Esporte (CE) e à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), para decisão terminativa, de acordo com o disposto no art. 91, § 1º, IV, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF).

Na CE, a proposição foi aprovada em 6 de outubro de 2009.

No entanto, com a aprovação do Requerimento nº 1.633, de 2009, de iniciativa do Senador Romero Jucá, para que a matéria fosse também apreciada pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), a proposta foi remetida à CCJ, onde recebeu parecer pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade, com duas emendas de redação.



Não foram oferecidas emendas ao projeto de lei.

II – ANÁLISE

Compete a esta Comissão pronunciar-se sobre assuntos referentes à defesa do consumidor, conforme o disposto no art. 102-A, inciso III, do RISF.

Cumpre-nos prestar nosso reconhecimento à louvável iniciativa do saudoso Deputado Clodovil Hernandes, pela importância da sua proposição, haja vista a necessidade de assegurar e proteger os direitos do consumidor de serviços educacionais.

Ao longo dos últimos anos, têm constituído prática comum dos estabelecimentos de ensino os excessos em relação à lista de material escolar.

Com o propósito de prevenir esses abusos, o acesso do consumidor a essa lista, antecipadamente, constitui procedimento oportuno e pertinente. A divulgação da lista de material escolar quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula confere maior transparência a essa relação de consumo, contribuindo, assim, para a redução da vulnerabilidade do consumidor nesse mercado.

Ademais, o PLC nº 97, de 2009, está em consonância com a Política Nacional de Relações de Consumo, que, entre seus objetivos, destaca o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a transparência e a harmonia das relações de consumo, todos eles assentados no pressuposto do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 4º, inciso I).

Portanto, o PLC nº 97, de 2009, guarda perfeita harmonia com a Política Nacional das Relações de Consumo.

Por último, consideramos adequadas as duas emendas de redação apresentadas pela CCJ.



III – VOTO

Por essas razões, somos pela **aprovação** do Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009, e das emendas de redação apresentadas pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



PARECER N° , DE 2013

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, sobre o Projeto de Lei da Câmara n° 97, de 2009 (Projeto de Lei n° 207, de 2007, na origem), do Deputado Clodovil Hernandes, que *dá nova redação ao caput art. 2° da Lei n° 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula.*

RELATORA: Senadora **ANGELA PORTELA**

I – RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei da Câmara (PLC) n° 97, de 2009 (Projeto de Lei n° 207, de 2007, na origem), de autoria do Deputado Clodovil Hernandes, que altera a Lei n° 9.870, de 23 de novembro de 1999, *que dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências.*

O art. 1° da proposição modifica a redação do *caput* do art. 2° da mencionada Lei para fixar que o estabelecimento de ensino deverá divulgar, até quarenta e cinco dias antes da data final para a matrícula, conforme os respectivos calendário e cronograma, a lista de material escolar – além do texto da proposta de contrato, do valor da anuidade e do número de vagas por sala, condições hoje já exigidas.

O art. 2° do PLC n° 97, de 2009, traz a sua cláusula de vigência, que iniciará na data da publicação da lei que decorrer da aprovação do projeto.

Na Câmara dos Deputados, a proposição foi distribuída à Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), à Comissão de Educação e Cultura (CEC) e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). Na CDC e na CEC, a proposição foi aprovada por unanimidade. O parecer da

CCJC, também aprovado por unanimidade, concluiu pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa. Como, após a apreciação conclusiva da matéria, não houve interposição de recurso, foi dispensada a competência do Plenário daquela Casa para sua discussão e votação.

Com fundamento no art. 65, *caput*, da Constituição Federal (CF), a matéria foi remetida a esta Casa, para revisão, e distribuída à Comissão de Educação, Cultura e Esporte (CE), onde já recebeu parecer favorável, e à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), para decisão terminativa.

Todavia, o Senador Romero Jucá apresentou o Requerimento nº 1.633, de 2009, para que a matéria fosse também analisada por esta Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), tendo sido tal requerimento aprovado.

Por fim, cabe ainda consignar que não foram apresentadas emendas à proposição ora relatada.

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 101, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete a esta Comissão opinar sobre a constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade da presente iniciativa.

Quanto à constitucionalidade da matéria, cumpre anotar que há diversos dispositivos na Lei Maior que embasam o projeto de lei sob análise.

Com efeito, a título de ilustração, registramos que o Estatuto Magno determina a competência da União, dos Estados e do Distrito Federal, para legislar concorrentemente sobre educação (art. 24, IX). Já o art. 5º, inciso XXXII, da Lei Maior, preceitua que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. E a matéria que conforma o objeto do PLC nº 97, de 2009, diz respeito – a um só tempo – a educação e a defesa do consumidor.

Ademais, parece-nos de relevante interesse social, inclusive para a efetivação dos objetivos do processo educativo (v.g. art. 205 da Constituição Federal), proporcionar o conhecimento da lista de material escolar com a

antecipação que permita que sua aquisição seja efetuada em tempo hábil, de modo que os estudantes possam estar na posse do respectivo material, quando do início do ano letivo.

Ainda com relação à constitucionalidade da proposição sob exame, devemos ponderar que o art. 48 da Lei Maior prevê que ao Congresso Nacional compete legislar sobre todas as matérias da competência da União e o art. 61, também do Estatuto Magno, dispõe que a iniciativa das leis cabe a qualquer deputado ou senador, entre outros, exceto quando a matéria implicar reserva de iniciativa para outro proponente ou Poder, que não é o caso do projeto em exame.

Portanto, no que se refere à constitucionalidade do PLC nº 97, de 2009, a nosso ver nada obsta a sua livre tramitação. No que diz respeito à juridicidade e à regimentalidade, igualmente não enxergamos óbices que impeçam o seguimento da proposição.

No mérito, somos favoráveis, uma vez que há manifesto benefício para o consumidor e o ônus imposto ao fornecedor é inexpressivo.

Apenas estamos apresentando duas emendas de redação com o objetivo de aperfeiçoar a proposição. A primeira altera a ementa, para torná-la mais clara e precisa. E a segunda corrige pequeno erro de concordância nominal contido no novo texto que está sendo proposto para o art. 2º da Lei nº 9.870, de 1999.

III – VOTO

Em face do exposto, opinamos pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade do Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009, com as seguintes emendas de redação: _

EMENDA Nº 1 CCJ (DE REDAÇÃO)

Dê-se à ementa do Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009, a seguinte redação:

“Altera o *caput* do art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, que *dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências*, para determinar que o estabelecimento de ensino divulgue a lista de material escolar até quarenta e cinco dias antes da data final para a matrícula.”

EMENDA Nº 2 CCJ (DE REDAÇÃO)

Dê-se ao *caput* do art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, nos termos do art. 1º do Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009, a seguinte redação:

“**Art. 2º** O estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado na forma do art. 1º, o número de vagas por sala-classe e a lista de material escolar a ser adquirido pelo aluno, no período mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula, conforme calendário e cronograma da instituição de ensino.”

.....” (NR)

Sala da Comissão, 14 de agosto de 2013

Senador VITAL DO RÊGO, Presidente

Senador ANGELA PORTELA, Relatora



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Romeu Tuma

PARECER N° , DE 2009

Da COMISSÃO DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTE, sobre o Projeto de Lei da Câmara n° 97, de 2009 (PL n° 207, de 2007, na origem), que *dá nova redação ao caput do art. 2° da Lei n° 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para a matrícula.*

RELATOR: Senador ROMEU TUMA



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Romeu Tuma

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 97, de 2009, de autoria do Deputado Clodovil Hernandes, altera o *caput* do art. 2º da Lei nº 9.870, de 1999, que dispõe sobre o valor total das mensalidades escolares, para incluir como obrigação dos estabelecimentos de ensino a divulgação, em lugar de fácil acesso ao público e no prazo mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula, a lista do material escolar a ser utilizado pelo aluno.

De acordo com o art. 2º do PLC em exame, a lei sugerida entrará em vigor na data de sua publicação.

Com a medida o autor da iniciativa pretende assegurar aos pais de alunos ou seus responsáveis legais o direito de escolher o fornecedor do material escolar. Lembra que, em geral, as escolas divulgam a lista poucos dias antes da data da matrícula, o que impossibilita os pais e responsáveis de fazer pesquisa de preços, forçando-os, assim, a comprar o material na própria escola.

Nesta Casa, o PLC nº 97, de 2009, foi distribuído para as Comissões de Educação, Cultura e Esporte (CE); e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização (CMA), cabendo à última a decisão em caráter terminativo. Não foram oferecidas emendas à proposição.

II – ANÁLISE

De início, cabe ressaltar que a matéria se enquadra entre aquelas passíveis de apreciação pela CE, nos termos do que estabelece o art. 102, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), segundo o qual a ela compete opinar sobre o mérito de proposições que envolvam, entre outros assuntos, normas gerais sobre educação, cultura, ensino e desportos, diretrizes



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Romeu Tuma

e bases da educação nacional, formação e aperfeiçoamento de recursos humanos, instituições educativas e outros temas correlatos.

Quanto ao mérito, entendemos, como o autor da proposta, que a divulgação antecipada da lista do material escolar permitirá aos pais e aos responsáveis pelo aluno não só pesquisar sobre preços, mas também analisar com ponderação os itens constantes da lista. A partir disso, terão tempo para recorrer à escola em busca de explicações ou de acordos, quando for o caso.

Se, para o estabelecimento de ensino, a medida é de pouca relevância, posto que é de fácil execução, para as famílias brasileiras ela representa muito, tendo em vista o volume excessivo de seus gastos no período das matrículas escolares.

No mais, cabe observar que não encontramos óbices de natureza constitucional ou jurídica que dificultem a tramitação da matéria, que se encontra redigida em boa técnica legislativa.

III – VOTO

Em face do exposto, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei da Câmara nº 97, de 2009.

IV – DECISÃO DA COMISSÃO

A Comissão, reunida no dia de hoje, aprova o parecer favorável, de autoria do Senador Romeu Tuma.

Sala da Comissão, em 06 de outubro de 2009.



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Romeu Tuma

Senador Flávio Arns, Presidente

Senador Romeu Tuma, Relator



SENADO FEDERAL
PROJETO DE LEI DA CÂMARA
Nº 97, DE 2009

(nº 207/2007, na Casa de origem, do Deputado Clodovil Hernandes)

Dá nova redação ao caput art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O caput do art. 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º O estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado na forma do art. 1º, o número de vagas por sala-classe e a lista de material escolar a ser adquirida pelo aluno, no período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula, conforme calendário e cronograma da instituição de ensino.

.....” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 207, DE 2007

Dá nova redação ao artigo 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, obrigando o estabelecimento de ensino a divulgar a lista de material escolar quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula;-

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O artigo 2º da Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º O estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado na forma do art. 1º, o número de vagas por sala-classe e a lista de material escolar a ser adquirida pelo aluno, no período mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula, conforme calendário e cronograma da instituição de ensino.” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta iniciativa pretende coibir uma prática atentatória ao direito de livre escolha do consumidor, acrescentando ao texto do artigo 2º da Lei nº 9.870/99 a obrigatoriedade de os estabelecimentos de ensino divulgarem, com antecedência de 45 dias, a lista de material escolar a ser adquirido pelos alunos.

É comum, e legítimo, que estabelecimentos de ensino busquem aumentar seu lucro revendendo o material escolar a ser utilizado por seus alunos, assim, têm interesse em que estes o adquiram da própria escola.

Entretanto, ocorre que, muitas vezes, no intuito de aumentar as vendas e o lucro, as escolas divulgam a lista de material apenas alguns dias antes do início das aulas, a fim de compelir os alunos a adquirirem o material da própria escola, pois, devido à escassez de tempo, torna-se impossível ao consumidor realizar uma pesquisa de preços em vários estabelecimentos, de modo a economizar na compra do material.

Longe disso, se a lista de material for divulgada com a devida antecedência, ficará assegurado ao consumidor o tempo necessário para pesquisar preços e escolher livremente seu fornecedor de material escolar, o que, estimulará a concorrência e, certamente, significará grande economia para os pais de alunos.

Pelas razões acima, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do mérito da presente proposição.

Sala das Sessões, em 15 de fevereiro de 2007.

Clodovil Hernandes
Deputado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA**LEI Nº 9.870, DE 23 DE NOVEMBRO DE 1999.**

Dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências.

.....
Art. 2º O estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado na forma do art. 1º e o número de vagas por sala-classe, no período mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula, conforme calendário e cronograma da instituição de ensino.
.....

(À Comissão de Educação, Cultura e Esporte e, nos termos art. 1º À Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle.)

Publicado no **DSF**, de 10/6/2009.

6

PARECER N° , DE 2013

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011, do Senador Flexa Ribeiro, que altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.

RELATOR: Senador **IVO CASSOL**

I – RELATÓRIO

Submete-se ao exame da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 8, de 2011, do Senador Flexa Ribeiro, que altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.

O art. 1º da proposição altera o § 3º do art. 16 e o *caput* do art. 18 do então vigente Código Florestal – Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965



SF/13208.69032-31

–, nos termos da redação da Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001.

A alteração do § 3º do art. 16 do antigo Código Florestal estende para todas as propriedades da Amazônia Legal a possibilidade de utilizar espécies frutíferas, ornamentais ou industriais, para cumprir a obrigação de manutenção, compensação e reposição da área de Reserva Legal (RL) por meio de reflorestamento, enquanto na redação anterior essa possibilidade era restrita apenas às pequenas propriedades ou posse rural familiar.

A alteração do *caput* do art. 18 do antigo Código Florestal permite o reflorestamento com espécies frutíferas nativas quando a recomposição da cobertura vegetal em Áreas de Preservação Permanente (APP) for feita pelo Poder Público Federal em terras particulares.

Por sua vez, o *caput* do art. 2º do PLS nº 8, de 2011, estabelece incentivo fiscal, que consiste na dedução do imposto de renda devido das importâncias aplicadas no ano-base, para a implantação ou manutenção de reflorestamento destinado à recomposição da cobertura vegetal em Áreas de Preservação Permanente ou de Reserva Legal. O § 1º do art. 2º estipula que, para fazer jus ao benefício, o reflorestamento poderá ser feito com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais nativas ou exóticas, de acordo com projeto aprovado por autoridade ambiental competente. O § 2º esclarece que o incentivo fiscal referido no *caput* do art. 2º não pode ultrapassar vinte por cento do imposto devido antes da dedução.

O art. 3º do projeto determina redução de dez por cento sobre juros e demais encargos relativos a operações de crédito rural destinadas a financiar a reposição florestal com espécies frutíferas em Áreas de Preservação Permanente ou de Reserva Legal.

O art. 4º altera os incisos I e III do § 1º do art. 41 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, para incluir – na aplicação dos recursos do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF) – as espécies frutíferas nativas de porte arbóreo nas ações de pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal (inciso I) e de recuperação de áreas degradadas com espécies nativas (inciso III).

O art. 5º visa a atender às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal, em caso de renúncia de receita como a pretendida no art. 2º da proposição.



O art. 6º estabelece que a lei resultante entrará em vigor no primeiro dia do exercício financeiro subsequente ao de sua publicação.

O PLS nº 8, de 2011, foi distribuído, originalmente, para análise da Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) e, em decisão terminativa, da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor, Fiscalização e Controle Comissão (CMA). Devido à aprovação do Requerimento nº 253, de 2011, do Senador Acir Gurgacz, a Comissão de Agricultura e Reforma Agrária (CRA) também analisou a matéria.

A CAE e a CRA aprovaram, ambas, relatórios pelo arquivamento da proposição.

Não foram apresentadas emendas ao PLS nº 8, de 2011, no prazo regimental.

II – ANÁLISE

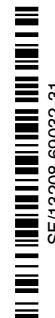
Compete à CMA, nos termos do art. 102-A, inciso II, alínea *a*, do Regimento Interno do Senado Federal, opinar sobre matérias atinentes à proteção do meio ambiente.

Por estar incumbido de analisar o projeto em decisão terminativa, deve este Colegiado apreciar também os aspectos de constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa da proposição.

Em relação à constitucionalidade, note-se que o PLS nº 8, de 2011, cuida de matéria inserida na competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal, conforme estabelece o inciso VI do art. 24 da Constituição de 1988. Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria e é legítima a iniciativa parlamentar, nos termos do art. 61 da Carta Magna. Tampouco há norma constitucional que, no aspecto material, esteja em conflito com o teor da proposição em exame. A proposição também atende aos aspectos de regimentalidade.

Com relação ao mérito, observamos que o PLS nº 8, de 2011, possui três objetivos:

- i. atender às exigências legais de manutenção da cobertura florestal mediante o cultivo de espécies frutíferas (art. 1º da proposição);



- ii. promover a pesquisa e desenvolvimento do uso de espécies frutíferas nativas de porte arbóreo no manejo florestal e do uso de espécies nativas na recuperação de áreas degradadas com recursos do FNDF (art. 4º do projeto); e
- iii. conceder incentivos fiscais e creditícios para o reflorestamento com espécies frutíferas (arts. 2º, 3º e 5º do projeto).

Entretanto, compete observar que o Novo Código Florestal – Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012 –, que dispõe sobre a proteção da vegetação nativa e revoga a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 e a Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001 –, permite a utilização de espécies frutíferas na recomposição de Áreas de Preservação Permanente e de Reserva Legal. A saber, a Lei nº 12.651, de 2012, determina que:

- a. poderão ser computados os plantios de árvores frutíferas, ornamentais ou industriais, compostos por espécies exóticas, cultivadas em sistema intercalar ou em consórcio com espécies nativas da região em sistemas agroflorestais, para o cumprimento da manutenção da área de Reserva Legal na pequena propriedade ou posse rural familiar (art. 54);
- b. a recomposição das áreas consolidadas em Áreas de Preservação Permanente ao longo de cursos d'água naturais, no entorno de nascentes e olhos d'água perenes e no entorno de lagos e lagoas naturais poderá ser feita, isolada ou conjuntamente, entre outros métodos, pelo plantio de espécies nativas e pelo plantio de espécies nativas conjugado com a condução da regeneração natural de espécies nativas (art. 61-A, § 13); e
- c. a recomposição de área de Reserva Legal em extensão inferior ao estabelecido no Código Florestal, em 22 de julho de 2008, poderá ser realizada mediante o plantio intercalado de espécies nativas com exóticas ou frutíferas, em sistema agroflorestal (art. 66).

Desse modo, o art. 1º da proposição não pode ser acolhido devido à deliberação recente do Congresso Nacional sobre o tema.



Portanto, sugerimos substitutivo ao projeto, com o objetivo de: 1) preservar no projeto a promoção da pesquisa e desenvolvimento do uso de espécies frutíferas, estipulada no art. 4º da proposição; e 2) manter a política de incentivos fiscais para a utilização de espécies frutíferas na recomposição florestal de Áreas de Preservação Permanente e de Reserva Legal, conforme o estabelecido nos arts. 2º, 3º e 5º do PLS nº 8, de 2011.

III – VOTO

Diante do exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011, na forma da seguinte emenda substitutiva:

EMENDA Nº - CMA (SUBSTITUTIVO)

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 8, DE 2011

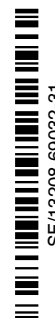
Determina a concessão de incentivos fiscais e creditícios para o emprego de espécies frutíferas na recomposição da Reserva Legal e das Áreas de Preservação Permanente, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a concessão de incentivos fiscais e creditícios para o emprego de espécies frutíferas na recomposição de Áreas de Preservação Permanente e de Reserva Legal.

Parágrafo único. A recomposição de Áreas de Preservação Permanente e de Reserva Legal pelo emprego de espécies frutíferas será realizada conforme o estabelecido na Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012.

Art. 2º Poderão ser deduzidas do imposto de renda devido as importâncias aplicadas no ano-base em implantação ou manutenção de reflorestamento destinado à recomposição da cobertura vegetal em Áreas de Preservação Permanente ou de Reserva Legal.



Parágrafo único. O montante anual da dedução prevista nesta Lei não poderá exceder a vinte por cento do imposto de renda devido antes dessa dedução.

Art. 3º Será aplicada redução de dez por cento sobre juros e demais encargos relativos a operações de crédito rural destinadas a financiar a reposição florestal com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais, em Áreas de Preservação Permanente ou de Reserva Legal.

Art. 4º O § 1º do art. 41 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, relativo ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 41.**

§ 1º

I – pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal, inclusive com utilização de espécies frutíferas nativas de porte arbóreo;

.....

III – recuperação de áreas degradadas com espécies nativas, inclusive espécies frutíferas nativas de porte arbóreo;

.....” (NR)

Art. 5º Com vistas ao cumprimento do disposto no inciso II do *caput* do art. 5º e no art. 16 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, será incluída estimativa do montante do benefício decorrente do disposto nesta Lei no demonstrativo a que se refere o § 6º do art. 165 da Constituição Federal, que acompanhará o projeto de lei orçamentária cuja apresentação se der após decorridos sessenta dias da publicação desta Lei.

Parágrafo único. As isenções fiscais de que trata esta Lei só terão efeito no exercício financeiro imediatamente posterior àquele em que for implementado o disposto neste artigo.



Art. 6º Esta Lei entrará em vigor no primeiro dia do exercício financeiro subsequente ao de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



PARECER Nº , DE 2013

Da COMISSÃO DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011, do Senador Flexa Ribeiro, que *altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.*

RELATORA: Senadora **ANA AMÉLIA**

I – RELATÓRIO

Por designação do Presidente da Comissão de Agricultura e Reforma Agrária (CRA) do Senado Federal, cabe-me relatar o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 8, de 2011, do nobre Senador FLEXA RIBEIRO, que *altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.*

O Projeto é composto de seis artigos.

O **art. 1º** pretende alterar o § 3º do art. 16 e o *caput* do art. 18 do então vigente Código Florestal (Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965), nos termos da redação da Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001. Quanto ao primeiro dispositivo alterado, a principal mudança é a permissão para que também que na Amazônia Legal se possa cumprir a manutenção e a compensação da área de reserva legal por meio de reflorestamento com espécies

frutíferas, ornamentais ou industriais. Quanto ao segundo dispositivo alterado, o *caput* do art. 18 do Código Florestal, a mudança consiste em permitir o reflorestamento com espécies frutíferas nativas quando a recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente for feita pelo Poder Público Federal em terras particulares.

O **art. 2º** pretende contemplar incentivo fiscal para a implantação ou manutenção de reflorestamento destinado à recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente ou de reserva legal. O § 1º do referido artigo esclarece que o reflorestamento poderá ser feito com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais nativas ou exóticas, de acordo com projeto aprovado por autoridade ambiental competente. O incentivo fiscal consiste na dedução do imposto de renda devido das importâncias aplicadas no ano-base, desde que o montante deduzido não ultrapasse vinte por cento do imposto devido antes da dedução.

O **art. 3º** prevê redução de dez por cento sobre juros e demais encargos relativos a operações de crédito rural destinadas a financiar a reposição florestal com espécies frutíferas em áreas de reserva legal ou de preservação permanente.

O **art. 4º** altera o § 1º do art. 41 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, artigo esse relativo ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF). O § 1º do art. 41 lista em seus vários incisos as áreas prioritárias para o Fundo, entre as quais *pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal* (inciso I) e *recuperação de áreas degradadas com espécies nativas* (inciso III). A alteração pretendida consiste em explicitar, no inciso I, a utilização de *espécies frutíferas nativas de porte arbóreo* como instrumento possível para manejo florestal e, no inciso III, essas mesmas espécies como meio de recuperação de áreas degradadas.

O **art. 5º** visa atender às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal, em caso de renúncia de receita como a pretendida no art. 2º deste Projeto.

Por fim, o **art. 6º** estabelece a vigência.

Em face da aprovação do Requerimento nº 253, de 2011, de autoria do ilustre Senador ACIR GURGACZ, pelo Plenário desta Casa, a matéria tramitará também na Comissão de Agricultura e Reforma Agrária.

Portanto, a tramitação do PLS nº 8, de 2011, seguirá a seguinte ordem: Comissão de Assuntos Econômicos (CAE), Comissão de Agricultura e Reforma Agrária (CRA) e, em decisão terminativa, Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA).

Na CAE, foi aprovado o relatório do relator “ad hoc”, Senador ANÍBAL DINIZ, que concluiu pelo arquivamento do PLS nº 8, de 2011, em face da aprovação do Novo Código Florestal brasileiro.

Não foram apresentadas emendas ao PLS.

II – ANÁLISE

Por força do disposto no art. 104-B, incisos VIII e IX, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), cabe a esta Comissão opinar, entre outros aspectos, sobre uso e conservação do solo na agricultura e utilização e conservação, na agricultura, dos recursos hídricos e genéticos.

Como destacado no parecer da CAE de 25 de junho de 2013, o PLS nº 8, de 2011, possui dois objetivos principais:

i) atender às exigências legais de manutenção da cobertura florestal mediante o cultivo de espécies frutíferas. Tal intento se dá por meio dos arts. 1º e 4º;

ii) conceder incentivos fiscais e creditícios para o reflorestamento com espécies frutíferas. Esses incentivos constam dos arts. 2º e 3º do Projeto apresentado.

Quanto ao primeiro objetivo, concordamos com as ponderações adversas à aprovação do Projeto em exame, nos termos do citado parecer, em face da recente aprovação de novos marcos normativos da legislação ambiental, representados pela Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012, que *dispõe sobre a proteção da vegetação nativa; altera as Leis nºs 6.938, de 31 de agosto de 1981, 9.393, de 19 de dezembro de 1996, e 11.428, de 22 de dezembro de 2006; revoga as Leis nºs 4.771, de 15 de setembro de 1965, e 7.754, de 14 de abril de 1989, e a Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências*; e pela Lei nº 12.727, de 17 de outubro de 2012, que *altera a mencionada Lei*.

Com base no acordo exarado nesse Parlamento com o Poder Executivo e com a sociedade em geral, ficou assentado o entendimento de que o cultivo comercial de espécies frutíferas usado como instrumento de recomposição de áreas de preservação permanente compromete a biodiversidade local e o desempenho das funções ambientais básicas reservadas a esses espaços, não sendo, portanto, adequado o uso desse instrumento de forma geral e indiscriminada sob pena de altos impactos ambientais.

Além disso, a necessidade de controle de origem do plantio de espécies frutíferas pelos órgãos ambientais, como decorre naturalmente do que propõe o Projeto em análise, oneraria a fruticultura no País, dado o imperativo de fiscalização sobre os produtos e subprodutos obtidos de áreas florestais.

Relativamente à concessão de incentivos fiscais e creditícios para o reflorestamento calcado no cultivo de espécies frutíferas, também, seguimos a opinião da CAE, que é a comissão especializada em matéria financeira e econômica da Casa: *a Lei nº 12.651, de 2012, em seu art. 41, § 1º, contemplou de forma adequada a proposta do PLS, dentro do limite legal, autorizando o executivo a implantar o programa de apoio, contudo já especificando que esse programa deverá incluir a dedução da base de cálculo do imposto, como explicitado no § 1º, inciso II*.

Como destacado também no parecer da CAE, nos últimos Planos Agrícola e Pecuário, foi ofertado volume superior a R\$ 100 bilhões em créditos a juros facilitados para a agricultura comercial, além dos R\$ 16 bilhões disponibilizados pelo Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), sendo inclusive financiadas ações voltadas especificamente para a recomposição das áreas de Reserva Legal e Preservação

Permanente, como o Programa de Plantio Comercial e Recuperação de Florestas (Propflora) que oferece financiamento com prazos de até 15 anos e carência e juros compatíveis. Portanto, também nesse aspecto, entendemos que já existe política pública de crédito para lidar com essa importante matéria.

Por fim, considerando que houve revogação expressa da legislação que o PLS pretendia alterar e que as inovações propostas pela Proposição já se encontram contempladas pelo novo Código Florestal brasileiro e pelas políticas públicas vigentes, entendemos, nos moldes do parecer da CAE, que o PLS nº 8, de 2011, deva ser arquivado.

III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pelo *arquivamento* do PLS nº 8, de 2011, nos termos do inciso III do art. 133 do RISF.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relatora



SENADO FEDERAL
Comissão de Agricultura e Reforma Agrária - CRA
PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 8, de 2011

ASSINAM O PARECER, NA 19ª REUNIÃO, DE 29/08/2013, OS(AS) SENHORES(AS) SENADORES(AS)

PRESIDENTE: _____

RELATORA: _____

SEN. ACIR GURGACZ
SEN. ANA AMÉLIA

Bloco de Apoio ao Governo(PSOL, PT, PDT, PSB, PCdoB)	
Delcídio do Amaral (PT) <i>Delcídio Amaral Gout</i>	1. Angela Portela (PT)
Antonio Russo (PR)	2. Rodrigo Rollemberg (PSB) <i>Ryds</i>
Zeze Perrella (PDT)	3. Walter Pinheiro (PT)
Acir Gurgacz (PDT) <i>(presidente)</i>	4. João Durval (PDT)
Eduardo Suplicy (PT)	5. Antonio Carlos Valadares (PSB)
Bloco Parlamentar da Maioria(PV, PSD, PMDB, PP)	
Clésio Andrade (PMDB)	1. Romero Jucá (PMDB)
Sérgio Souza (PMDB) <i>Sérgio Souza</i>	2. Luiz Henrique (PMDB)
Casildo Maldaner (PMDB) <i>Casildo Maldaner</i>	3. João Alberto Souza (PMDB)
Ana Amélia (PP) <i>(relatores)</i>	4. Valdir Raupp (PMDB)
Ivo Cassol (PP) <i>Ivo Cassol</i>	5. Ciro Nogueira (PP)
Benedito de Lira (PP)	6. Sérgio Petecão (PSD)
Kátia Abreu (PSD)	7. Garibaldi Alves (PMDB)
Waldemir Moka (PMDB) <i>Waldemir Moka</i>	
Bloco Parlamentar Minoria(PSDB, DEM)	
Cyro Miranda (PSDB) <i>Cyro Miranda</i>	1. Aloysio Nunes Ferreira (PSDB)
Ruben Figueiró (PSDB)	2. Flexa Ribeiro (PSDB)
Jayme Campos (DEM)	3. Cícero Lucena (PSDB)
Bloco Parlamentar União e Força(PTB, PRB, PSC, PR)	
Gim (PTB)	1. Mozarildo Cavalcanti (PTB)
	2. Blairo Maggi (PR) <i>Blairo Maggi</i>

Comissão de Agricultura e Reforma Agrária

PLS nº 8 / 2011
 Fls. *30* *AM*

PARECER Nº , DE 2013

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÔMICOS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011, de autoria do Senador Flexa Ribeiro, que *altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.*

RELATOR: Senador **JORGE VIANA**

RELATOR *AD HOC*: Senador **ANIBAL DINIZ**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 8, de 2011, de iniciativa do Senador FLEXA RIBEIRO, com ementa em epígrafe.

O Projeto contém seis artigos. O art. 1º altera o § 3º do art. 16 e o *caput* do art. 18 do Código Florestal (Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965), nos termos da redação da Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001. Quanto ao primeiro dispositivo alterado, a principal mudança é a permissão para que também que na Amazônia Legal se possa cumprir a manutenção e a compensação da área de reserva legal por meio de reflorestamento com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais.

Quanto ao segundo dispositivo alterado, o *caput* do art. 18 do Código Florestal, a mudança consiste em permitir o reflorestamento com espécies frutíferas nativas quando a recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente for feita pelo Poder Público Federal em terras particulares.

O art. 2º contempla incentivo fiscal para a implantação ou manutenção de reflorestamento destinado à recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente ou de reserva legal. O § 1º do referido artigo esclarece que o reflorestamento poderá ser feito com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais nativas ou exóticas, a ser executado de acordo com projeto aprovado por autoridade ambiental competente.

O incentivo fiscal consiste na dedução do imposto de renda devido das importâncias aplicadas no ano-base, desde que o montante deduzido não ultrapasse vinte por cento do imposto devido antes da dedução.

O art. 3º prevê redução de dez por cento sobre juros e demais encargos relativos a operações de crédito rural destinadas a financiar a reposição florestal com espécies frutíferas em áreas de reserva legal ou de preservação permanente.

O art. 4º altera o § 1º do art. 41 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, artigo esse relativo ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF). O § 1º do art. 41 lista em seus vários incisos as áreas prioritárias para o Fundo, entre as quais *pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal* (inciso I) e *recuperação de áreas degradadas com espécies nativas* (inciso III). A alteração pretendida consiste em explicitar, no inciso I, a utilização de *espécies frutíferas nativas de porte arbóreo* como instrumento possível para manejo florestal e, no inciso III, essas mesmas espécies como meio de recuperação de áreas degradadas.

O art. 5º visa atender às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal, em caso de renúncia de receita como a pretendida no art. 2º deste Projeto. Por fim, o art. 6º estabelece a vigência.

A justificação que acompanha o Projeto alega que as infrações à exigência legal de cobertura legal *têm se mantido em nível elevado*, por conta da insuficiência dos tradicionais mecanismos de comando e *das notórias deficiências do aparato de fiscalização na área ambiental*. Ademais, prossegue a justificação, os proprietários rurais resistem a assumir os custos da

recomposição florestal porque muitas vezes os danos foram feitos pelos antigos proprietários e os benefícios se estendem a toda a sociedade.

Por força da aprovação do Requerimento nº 253, de 2011, de autoria do Senador ACIR GURGACZ, a matéria tramitará também na Comissão de Agricultura e Reforma Agrária. Assim, a tramitação do PLS nº 8, de 2011, seguirá a seguinte ordem: Comissão de Assuntos Econômicos, Comissão de Agricultura e Reforma Agrária e, em decisão terminativa, Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle.

O projeto não recebeu emendas no prazo regimental.

II – ANÁLISE

Por força do disposto no art. 99, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), cabe a esta Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) *opinar sobre aspectos econômicos e financeiros das matérias que lhe forem submetidas.*

O Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011, possui dois objetivos principais. O primeiro é a possibilidade de atender às exigências legais de manutenção da cobertura florestal mediante o cultivo de espécies frutíferas. Tal intento se dá por meio dos arts. 1º e 4º. O segundo objetivo é conceder incentivos fiscais e creditícios para o reflorestamento com espécies frutíferas. Esses incentivos constam dos arts. 2º e 3º do Projeto apresentado.

Quanto ao primeiro objetivo, cabem ponderações adversas à aprovação do Projeto em exame. Tal adversidade advém da recente aprovação de novos marcos normativos da legislação ambiental, representados pela Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012, que *dispõe sobre a proteção da vegetação nativa; altera as Leis nos 6.938, de 31 de agosto de 1981, 9.393, de 19 de dezembro de 1996, e 11.428, de 22 de dezembro de 2006; revoga as Leis nos 4.771, de 15 de setembro de 1965, e 7.754, de 14 de abril de 1989, e a Medida Provisória no 2.166-67, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências;* e pela Lei nº 12.727, de 17 de outubro de 2012, que *altera a mencionada Lei.*

E nesse ponto, queremos destacar o esforço das duas casas do Congresso Nacional e a participação da sociedade civil na discussão da matéria que veio a constituir o arcabouço do Novo Código Florestal brasileiro,

revogando expressamente a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965, objeto do Projeto de Lei em exame, retirando-lhe a oportunidade do debate.

Dos diálogos, maduros e equilibrados, restou o entendimento de que, embora a necessidade de conservação dos recursos naturais e a manutenção da biodiversidade ocupem o centro das discussões, também em matéria ambiental, a segurança jurídica é um bem valioso para o interesse público e a desburocratização das práticas de controle representam um avanço importante para as atividades rurais.

Ademais, ficou estabelecido no § 13, do art. 61-A da Lei nº 12.727, de 2012, a possibilidade de efetivar a recuperação de APP com o plantio de espécies frutíferas nativas, e no caso de frutíferas exóticas também não uma restrição absoluta, apenas se exige que esse plantio seja intercalado com espécies nativas de ocorrência regional, as quais poderão também ser espécies frutíferas.

No mérito, a necessidade de controle de origem do plantio de espécies frutíferas pelos órgãos ambientais, como decorre naturalmente do que propõe o Projeto em análise, oneraria a fruticultura no País, dado o imperativo de fiscalização sobre os produtos e subprodutos obtidos de áreas florestais.

Entendemos que, nesse aspecto, o Novo Código Florestal sedimentou a compreensão que harmoniza o pensamento conservacionista e os interesses do desenvolvimento das atividades rurais, tornando extemporânea a rediscussão das medidas propostas no Projeto, que tem seu embasamento definido em contexto anterior ao novo ordenamento.

Outro aspecto correlato que mereceria destaque na discussão do Projeto em foco é a concessão de incentivos fiscais e creditícios para o reflorestamento calcado no cultivo de espécies frutíferas.

Ressalte-se, nesse âmbito, que a lei 12.651, em seu Art. 41, § 1º, contemplou de forma adequada a proposta do PLS, dentro do limite legal, autorizando o executivo a implantar o programa de apoio, contudo já especificando que esse programa deverá incluir a dedução da base de cálculo do imposto, como explicitado no § 1º, inciso II.

Cabe, finalmente, pontuar que o uso do crédito rural previsto no art. 3º do Projeto seria um instrumento adequado para estimular algumas atividades

agrícolas. Insere-se, entretanto, no contexto mais amplo da política agrícola do Governo Federal, e nesse quesito, os últimos Planos Agrícola e Pecuário ofertaram um volume superior a R\$ 100 bilhões em créditos a juros facilitados para a agricultura comercial, além dos R\$ 16 bilhões disponibilizados pelo Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf). Há inclusive ações voltadas especificamente para a recomposição das áreas de Reserva Legal e Preservação Permanente, como o Programa de Plantio Comercial e Recuperação de Florestas (Propflora) que oferece financiamento com prazos de até 15 anos e juros de 6,75% ao ano.

A política agrícola já contempla, portanto, farto crédito com prazos dilatados e juros baixos, especialmente no caso do pequeno produtor rural. Não parece haver atualmente razão que justifique que, em meio a esses instrumentos, determinada atividade, ainda que adstrita a certa região, deva receber tratamento ainda mais favorável que o já disponibilizado pelo crédito rural e pelos novos mecanismos de estímulo e recompensa à preservação ambiental.

Enfim, ainda que pesem a validade de seus fundamentos no momento da elaboração e os propósitos que motivaram a valiosa iniciativa do nobre Senador Flexa Ribeiro, todas as observações confluem para recomendarmos, pela perda de oportunidade da discussão da matéria, em decorrência primordial da revogação expressa da legislação que pretendia alterar.

III – VOTO

Assim, em face da recente aprovação do Novo Código Florestal, opinamos pela prejudicialidade do Projeto de Lei do Senado nº 8, de 2011.

Sala da Comissão, em 25 de junho de 2013.

Senador LINDBERGH FARIAS, Presidente

Senador ANIBAL DINIZ, Relator *ad hoc*



SENADO FEDERAL
(*) PROJETO DE LEI DO SENADO
Nº 8, DE 2011

Altera a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), para permitir o emprego de espécies frutíferas na recomposição da reserva florestal legal e das áreas de preservação permanente na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, determinar a concessão de incentivos fiscais e creditícios para essa recomposição, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O § 3º do art. 16 e o *caput* do art. 18 da Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965, nos termos da Medida Provisória nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art.16.

.....

§ 3º Para cumprimento da manutenção, compensação ou recomposição da área de reserva legal na Amazônia Legal ou em pequena propriedade ou posse rural familiar, pode ser computado o reflorestamento realizado com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais nativas ou exóticas, de acordo com critérios técnicos estabelecidos em regulamento.

(*) Republicado para inclusão do despacho.

.....” (NR)

“**Art. 18.** Nas terras de propriedade privada, a recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente poderá ser realizada pelo Poder Público Federal, sem desapropriá-las, quando não o fizer o proprietário, admitido o reflorestamento com espécies frutíferas nativas.

.....” (NR)

Art. 2º Poderão ser deduzidas do imposto de renda devido as importâncias aplicadas no ano-base em implantação ou manutenção de reflorestamento destinado à recomposição da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente ou de reserva legal.

§ 1º O reflorestamento a que se refere o *caput* poderá ser realizado com espécies frutíferas, ornamentais ou industriais nativas ou exóticas e deverá ser executado em conformidade com projeto aprovado pela autoridade ambiental competente.

§ 2º O montante anual da dedução prevista nesta lei não poderá exceder a vinte por cento do imposto de renda devido antes dessa dedução.

Art. 3º Será aplicada redução de dez por cento sobre juros e demais encargos relativos a operações de crédito rural destinadas a financiar a reposição florestal com espécies frutíferas em áreas de reserva legal ou de preservação permanente.

Art. 4º O § 1º do art. 41 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, relativo ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 41.**

§ 1º

I – pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal, inclusive com utilização de espécies frutíferas nativas de porte arbóreo;

.....

III – recuperação de áreas degradadas com espécies nativas, inclusive espécies frutíferas nativas de porte arbóreo;

.....” (NR)

Art. 5º O Poder Executivo, com vistas a cumprir o disposto nos arts. 5º, II, 12 e 14 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, estimará o montante da renúncia de receita decorrente do disposto nesta Lei e o incluirá no demonstrativo a que se refere o § 6º do art. 165 da Constituição Federal, o qual acompanhará o projeto de lei orçamentária cuja apresentação se der

após decorridos sessenta dias da publicação desta Lei, bem como incluirá a renúncia mencionada nas propostas orçamentárias dos exercícios seguintes.

Parágrafo único. As isenções fiscais de que trata esta Lei só terão efeito no exercício financeiro imediatamente posterior àquele em que for implementado o disposto neste artigo.

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor no primeiro dia do exercício financeiro subsequente ao de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Embora a Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965 (Código Florestal), determine a manutenção da cobertura vegetal em áreas de preservação permanente e de reserva legal, as infrações a esse mandamento têm se mantido em nível elevado, caracterizando amplo e contínuo processo de degradação ambiental. Tal situação evidencia, claramente, que os mecanismos tradicionais de comando e controle, embora imprescindíveis, são incapazes, por si sós, de assegurar a integridade da cobertura florestal do País. Essas dificuldades resultam, em alto grau, das notórias deficiências do aparato de fiscalização na área ambiental.

Há que se ressaltar, ainda, a resistência persistente dos proprietários rurais a assumirem os custos da referida recomposição da cobertura vegetal, argumentando que, em muitas situações, os danos ambientais a serem corrigidos foram cometidos por antigos detentores das glebas. E, também, por se verem obrigados a assumir custos na esfera privada para gerar benefícios que se estende a toda a sociedade. Daí defenderem formas de compensação a serem financiadas por toda a sociedade.

Frente a esse quadro, têm-se multiplicado propostas voltadas à criação de mecanismos, especialmente de natureza financeira, capazes de incentivar os proprietários rurais a uma adesão voluntária à determinação acima referida. O presente projeto de lei representa um esforço nesse sentido, ao permitir, na Amazônia Legal e em pequena propriedade ou posse rural familiar, o emprego de espécies frutíferas na recomposição de áreas de preservação permanente e de reserva legal que tenham sofrido processos de degradação. O plantio com essas espécies assegura não somente renda para o agricultor mas, também, evidentes benefícios sociais na forma de geração de oportunidades de emprego, assim como geração de divisas mediante exportação. Na Amazônia, essas oportunidades são particularmente promissoras com respeito à utilização de espécies como o açaí, bacuri e o cupuaçu.

Importante ressaltar que a fruticultura começa a gerar frutos em um espaço de tempo reduzido, de cerca de dois a três anos, em comparação com outras espécies do sistema florestal,

constituindo uma das atividades que mais necessita de mão-de-obra para a sua colheita e armazenagem.

Além disso, o presente projeto de lei propõe que se permita aos produtores rurais deduzir do imposto de renda devido os gastos realizados com a referida recomposição. E, no caso específico do emprego de espécies frutíferas, permite a concessão de crédito subsidiado.

Finalmente, a proposição determina que os recursos do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal possam ser direcionados, de forma específica, para atividades de pesquisa e desenvolvimento em manejo florestal que envolva espécies frutíferas nativas.

Por sua importância ambiental e por seu alcance social, contamos com o apoio de nossos pares ao projeto de lei ora apresentado.

Sala das Sessões,

Senador **FLEXA RIBEIRO**

LEGISLAÇÃO RECOMPOSIÇÃO RESERVA LEGAL

Constituição Federal

Seção II DOS ORÇAMENTOS

Art. 165. Leis de iniciativa do Poder Executivo estabelecerão:

§ 6º - O projeto de lei orçamentária será acompanhado de demonstrativo regionalizado do efeito, sobre as receitas e despesas, decorrente de isenções, anistias, remissões, subsídios e benefícios de natureza financeira, tributária e creditícia.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2.166-67, DE 24 DE AGOSTO DE 2001.

Altera os arts. 1º, 4º, 14, 16 e 44, e acresce dispositivos à Lei nº 4.771, de 15 de setembro de 1965, que institui o Código Florestal, bem como altera o art. 10 da Lei nº 9.393, de 19 de dezembro de 1996, que dispõe sobre o Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - ITR, e dá outras providências.

LEI Nº 4.771, DE 15 DE SETEMBRO DE 1965.

Institui o novo Código Florestal.

Art. 16. As florestas e outras formas de vegetação nativa, ressalvadas as situadas em área de preservação permanente, assim como aquelas não sujeitas ao regime de utilização limitada ou objeto de legislação específica, são suscetíveis de supressão, desde que sejam mantidas, a título de reserva legal, no mínimo:

§ 3º Para cumprimento da manutenção ou compensação da área de reserva legal em pequena propriedade ou posse rural familiar, podem ser computados os plantios de árvores frutíferas ornamentais ou industriais, compostos por espécies exóticas, cultivadas em sistema intercalar ou em consórcio com espécies nativas.

Art. 18. Nas terras de propriedade privada, onde seja necessário o florestamento ou o reflorestamento de preservação permanente, o Poder Público Federal poderá fazê-lo sem desapropriá-las, se não o fizer o proprietário.

LEI Nº 11.284, DE 2 DE MARÇO DE 2006.

Dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável; institui, na estrutura do Ministério do Meio Ambiente, o Serviço Florestal Brasileiro - SFB; cria o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal - FNDF; altera as Leis nºs 10.683, de 28 de maio de 2003, 5.868, de 12 de dezembro de 1972, 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, 4.771, de 15 de setembro de 1965, 6.938, de 31 de agosto de 1981, e 6.015, de 31 de dezembro de 1973; e dá outras providências.

Seção XI

Do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal

Art. 41. Fica criado o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal - FNDF, de natureza contábil, gerido pelo órgão gestor federal, destinado a fomentar o desenvolvimento de atividades sustentáveis de base florestal no Brasil e a promover a inovação tecnológica do setor.

§ 1º Os recursos do FNDF serão aplicados prioritariamente em projetos nas seguintes áreas:

I - pesquisa e desenvolvimento tecnológico em manejo florestal;

II - assistência técnica e extensão florestal;

III - recuperação de áreas degradadas com espécies nativas;

IV - aproveitamento econômico racional e sustentável dos recursos florestais;

V - controle e monitoramento das atividades florestais e desmatamentos;

VI - capacitação em manejo florestal e formação de agentes multiplicadores em atividades florestais;

VII - educação ambiental;

VIII - proteção ao meio ambiente e conservação dos recursos naturais.

LEI COMPLEMENTAR Nº 101, DE 4 DE MAIO DE 2000.

Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.

Seção III

Da Lei Orçamentária Anual

Art. 5º O projeto de lei orçamentária anual, elaborado de forma compatível com o plano plurianual, com a lei de diretrizes orçamentárias e com as normas desta Lei Complementar:

II - será acompanhado do documento a que se refere o § 6º do art. 165 da Constituição, bem como das medidas de compensação a renúncias de receita e ao aumento de despesas obrigatórias de caráter continuado;

Art. 12. As previsões de receita observarão as normas técnicas e legais, considerarão os efeitos das alterações na legislação, da variação do índice de preços, do crescimento econômico ou de qualquer outro fator relevante e serão acompanhadas de demonstrativo de sua evolução nos últimos três anos, da projeção para os dois seguintes àquele a que se referirem, e da metodologia de cálculo e premissas utilizadas.

Art. 14. A concessão ou ampliação de incentivo ou benefício de natureza tributária da qual decorra renúncia de receita deverá estar acompanhada de estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício em que deva iniciar sua vigência e nos dois seguintes, atender ao disposto na lei de diretrizes orçamentárias e a pelo menos uma das seguintes condições:

I - demonstração pelo proponente de que a renúncia foi considerada na estimativa de receita da lei orçamentária, na forma do art. 12, e de que não afetará as metas de resultados fiscais previstas no anexo próprio da lei de diretrizes orçamentárias;

II - estar acompanhada de medidas de compensação, no período mencionado no caput, por meio do aumento de receita, proveniente da elevação de alíquotas, ampliação da base de cálculo, majoração ou criação de tributo ou contribuição.

(À Comissão de Assuntos Econômicos; e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor, Fiscalização e Controle, cabendo à última a decisão terminativa)

Publicado do **DSF** 09/02/2011