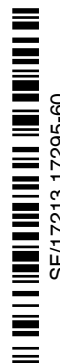




SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

PARECER Nº , DE 2017

Da COMISSÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, sobre o Ofício “S” nº 19, de 2016 (nº 26, de 2016, na origem), do Ouvidor da Agência Nacional de Telecomunicações, que encaminha, nos termos do disposto no parágrafo único do art. 45 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, seu Relatório de Atividades, publicado em agosto de 2016.



SF/17213.17295-60

Relator: Senador **LASIER MARTINS**

I – RELATÓRIO

Chega à Comissão de Serviços de Infraestrutura (CI) o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), publicado em agosto de 2016. O referido relatório foi encaminhado ao Congresso Nacional pelo Ouvidor da Agência, Senhor Aristóteles dos Santos, nos termos do art. 45, parágrafo único, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações – LGT).

No Senado Federal, a matéria foi protocolada como Ofício “S” nº 19, de 2016 (nº 26, de 2016, na origem).

De acordo com o art. 104, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à esta Comissão opinar acerca de matérias que versem sobre serviços de telecomunicações e agências reguladoras pertinentes. Nesse sentido, faz parte de suas atribuições examinar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Anatel.



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

O documento em exame está estruturado em quatro capítulos, além da apresentação, quais sejam a Ouvidoria da Anatel, a Regulação, o Atendimento, e as Ações da Ouvidoria.

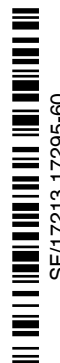
Na apresentação do relatório, o Ouvidor da Agência alerta existir na cultura da instituição uma “resistência implícita” ao acolhimento do cidadão, sendo necessária uma maior sensibilidade às demandas dos consumidores dos serviços de telecomunicações. Critica ainda o estrangulamento orçamentário sofrido pela Anatel no último período que, segundo ele, chegou a “limites insuportáveis”, prejudicando atividades cotidianas fundamentais da Agência, como a fiscalização das operadoras.

Na primeira seção do documento, a Ouvidoria discorre sobre o instituto da ouvidoria pública no Brasil, descrevendo seu histórico, conceito, características de gestão e modelos. Assim, assevera, citando a Ouvidoria-Geral da União, que “uma Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, permitindo que suas críticas e sugestões subsidiem a melhoria dos serviços públicos prestados”.

De acordo com o relatório, algumas proposições da Ouvidoria da Anatel sofrem resistências internas, não havendo o reconhecimento, por setores do órgão, que o direito de petição do cidadão junto à Agência é um direito concreto, legalmente garantido pelo art. 3º, XI, da LGT.

Ainda segundo o relatório, a Ouvidoria está trabalhando com um corpo de pessoal aquém de suas necessidades, e o pleito de atenção para o problema não foi devidamente considerado pela administração da Casa. Para o órgão, falta à Anatel uma política de participação social que busque promover uma cultura de atendimento ao cidadão.

A segunda seção aprecia a atuação regulatória da Anatel e analisa a participação da Agência na tentativa do mercado em limitar o volume de dados no provimento de conexões de banda larga fixa. Segundo a Ouvidoria, as ações iniciais do órgão regulador sobre o tema podem ser consideradas insuficientes e inadequadas.



SF/17213.17295-60



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

Sobre a recuperação judicial da Oi, o órgão afirma que “a Anatel vem acompanhamento a contento a questão que, sem dúvida, é extremamente pertinente”.

O terceiro capítulo do Relatório de Atividades trata do atendimento dispensado pela Anatel aos consumidores dos serviços de telecomunicações.

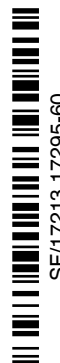
Sobre o tema, a Ouvidoria considera que o modelo de atendimento ao consumidor em prática tanto pelas operadoras dos serviços quanto pela Anatel é ineficiente, precisando ser estruturalmente reformulado. Nesse contexto, avalia a atuação das empresas e da Agência em relação ao bloqueio da conexão de dados nos serviços de banda larga móvel estabelecido a partir do início de 2015. Para o órgão, seria necessário que a Anatel resguardasse o direito dos consumidores que firmaram seus contratos prevendo, em casos de esgotamento da franquia contratada, apenas a redução da velocidade de conexão e não o bloqueio do serviço. E conclui: “é lamentável e controversa esta visão até o momento não revista pela direção da Agência”.

No que tange aos canais de atendimento ao consumidor disponibilizados pela Anatel, a Ouvidoria defende alterações que levem em consideração o resultado final da satisfação do cidadão depois de todo procedimento.

Quanto ao tratamento das reclamações registradas pelos consumidores na Agência, a Ouvidoria discorda da metodologia estabelecida pela Superintendência de Relação com os Consumidores (SRC), que considera uma reclamação atendida com a mera resposta ao protocolo, e não com a solução efetiva do problema reclamado.

Ainda sobre o tema, o órgão aponta que, em média, “perto de 50% dos consumidores dos serviços de telecomunicações estão insatisfeitos em relação à capacidade de solução dos problemas pelas empresas prestadoras de serviço”.

Na última seção do relatório são listadas as ações da Ouvidoria para o aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, das quais destaca o acordo de cooperação técnica firmado com Instituto de Pesquisa Econômica



SF/17213.17295-60



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

Aplicada (IPEA) para a implementação da chamada “Pesquisa de Satisfação na Anatel”.

Por fim, o órgão apresenta um balanço de sua atuação em números: até agosto de 2016 a Ouvidoria atendeu 3.425 manifestações acerca de questões envolvendo a Agência, como reclamações, pedidos de informação, críticas e agradecimentos.

II – ANÁLISE

À luz das informações apresentadas pela Ouvidoria da Anatel em seu relatório, consideramos que foram cumpridos os preceitos legais estatuídos na LGT referentes à atuação daquele órgão.

Entendemos que a Ouvidoria atuou com isenção e independência em relação à Anatel, destacando-se as observações críticas tecidas pelo Ouvidor quanto à insuficiência de desempenho daquela Agência com respeito a algumas de suas atribuições. A Ouvidoria demonstra desempenhar com eficácia seu papel de defender os direitos e deveres básicos dos usuários dos serviços de telecomunicações, buscando instituir canais permanentes de comunicação e interação entre ela e a sociedade em geral.

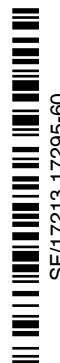
III - VOTO

Com base no exposto, opinamos que a Comissão de Serviços de Infraestrutura tome conhecimento do Ofício “S” nº 19, de 2016 (nº 26, de 2016, na origem), da Agência Nacional de Telecomunicações, e delibere pelo encaminhamento do processado ao arquivo.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



SF/17213.17295-60