



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 95, DE 2012 RELATÓRIO FINAL

*Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor realize Proposta de Fiscalização e Controle – PFC para juntamente com o Tribunal de Contas da União – TCU, realize auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil.*

**Autor:** Dep. CÉSAR HALUM

**Relator:** Dep. RODRIGO MARTINS

### COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor realizada hoje, durante a discussão do meu Parecer À PFC 95/2012, aceitei sugestões do nobre colega, Deputado Celso Russomanno, de incluir o Ministério Público Federal nos encaminhamentos finais deste relatório.

Para tanto, transcrevo abaixo meu parecer, já com a alteração incluída.

#### I – RELATÓRIO

O Autor desta PFC, o Deputado César Halum, propôs que esta Casa, por intermédio da Comissão de Defesa do Consumidor, realizasse a fiscalização e controle *“juntamente com o Tribunal de Contas da União – TCU, (...) auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil”*.

O Relatório Prévio, de autoria do Deputado José Chaves, foi aprovado em 12/12/2012.

O TCU já se encontrava, então, realizando auditorias relativas ao objeto desta PFC e, com isso, encaminhou a esta Comissão alguns acórdãos com suas conclusões pertinentes, bem como acórdão com decisões originadas da presente PFC.

#### II – EXAME DA MATÉRIA



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Tribunal de Contas da União encaminhou dados referentes a quatro acórdãos relativos ao objeto desta PFC: Acórdãos n 1.458, de 2005 - Plenário, nº 2.109, de 2006 - Plenário, nº 210, de 2013 – Plenário, nº 1.864 de 2012 - Plenário e nº 2.926, de 2013 – Plenário. Observa-se que problemas identificados no sistema telefônico nacional promoveram uma série de medidas do TCU, que foram em parte redundantes, quanto a auditorias no sistema, incluindo-se no centro desses trabalhos, as atividades da agência reguladora, a Agência Nacional de Telecomunicações, a Anatel.

No caso da presente PFC, deve ressaltar o conteúdo do Acórdão nº 2.478, de 2013 – Plenário, que responde diretamente ao que fora aprovado por esta Comissão.

Segue o voto do eminente Relator do Tribunal, Ministro Benjamin Zymler, além do texto aprovado do Acórdão:

#### “VOTO

Cuidam os autos de solicitação do Congresso Nacional, autuada com base no Ofício Presidência nº 63/2013/CDC, de 18/06/2013, por meio do qual o Deputado Federal José Carlos Araújo, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, comunicou ao Presidente do TCU que a **Proposta de Fiscalização e Controle nº 95/2012** foi aprovada na Reunião Ordinária Deliberativa daquela Comissão ocorrida em 12/12/2012.

2. Na mencionada reunião, o Deputado Federal César Halum apresentou **proposta de fiscalização – PFC**, no sentido de que a Comissão de Defesa do Consumidor, juntamente com o TCU, realizasse auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil “para que fossem averiguados e analisados todos os casos que envolvessem a má qualidade de atendimento e serviço” das operadoras de serviços telefônicos no Brasil, “como também as atuais denúncias contra a operadora TIM por causar a derrubada de ligações de seus usuários”.

3.A Comissão de Defesa do Consumidor acatou a mencionada proposta do Deputado César Halum e determinou que fosse adotado “um plano de execução simplificado”, em conformidade com o que havia sido sugerido no relatório prévio apresentado pelo Deputado José Chaves. O citado plano visou identificar as causas dos problemas



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

relatados pelo Deputado Federal César Halum e as respectivas soluções. Com esse desiderato, foi decidida:

a) a realização de audiência pública com a presença das autoridades diretamente envolvidas com a questão: o presidente do Conselho Consultivo da Anatel, senhor João Batista de Resende; a superintendente executiva da Anatel, senhora Marilda Moreira; um representante do Tribunal de Contas da União e os diretores presidentes das empresas Tim, Oi e Claro;

b) a apresentação, discussão e votação do relatório final desta PFC;

c) o encaminhamento dos resultados e das conclusões desta PFC nos termos do art. 37 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

4. Em sede de admissibilidade, entendo que a presente solicitação deve ser conhecida pelo Tribunal, porquanto atendidos os requisitos legais e regimentais aplicáveis à espécie.

**5. Quanto ao mérito desta solicitação, entendo ser adequada a proposta formulada pela unidade técnica, no sentido de que sejam encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados cópias dos seguintes processos, que tratam dos assuntos ora examinados por aquela Comissão:**

a) TC nº 011.036/2003-6: inspeção realizada na Anatel com o objetivo de avaliar o serviço de atendimento ao usuário (Acórdão nº 1.458/2005 - Plenário);

b) TC nº 019.009/2005-1: auditoria operacional realizada por solicitação da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados sobre a qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações delegados (Acórdão nº 2.109/2006 - Plenário);

c) TC nº 023.332/2008-7: monitoramento do cumprimento das recomendações e determinações expedidas nos Acórdão nº 2.109/2006 e nº 1.458/2005 - Plenário (Acórdão nº 1.864/2012 - Plenário);

d) TC nº 006.470/2013-0: monitoramento do cumprimento dos prazos e das decisões constantes do Acórdão nº 1.864/2012 - Plenário por parte da Anatel;

e) TC nº 024.260/2009-9: processo autuado em atendimento à solicitação do Congresso Nacional para examinar as ações de regulação e fiscalização da Anatel relacionadas aos sistemas de cobrança e faturamento (Acórdão nº 210/2013 - Plenário).



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

6. Adicionalmente, julgo que o TCU deve se colocar à disposição da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados para prestar esclarecimentos adicionais e participar da audiência pública que será realizada em conformidade com o disposto no plano de execução aprovado na Reunião Ordinária Deliberativa de 12/12/2012.

7. Finalmente, informo aos meus pares que, no dia 12/09/2013, foi realizada reunião entre o titular da Sefid Energia e o Deputado César Halum, autor da PFC em tela, na qual foi exposta a atuação do TCU no acompanhamento das atividades da Anatel e foram relatados os trabalhos realizados pelo Tribunal relacionados à qualidade dos serviços de telefonia.

8. Com espeque nessas considerações, julgo que, após a emissão das devidas comunicações, a presente solicitação terá sido integralmente atendida. Por via de consequência, em seguida à adoção dessas providências, este processo deverá ser encerrado.

Diante do acima exposto, VOTO por que o Tribunal adote o Acórdão que submeto à apreciação deste Plenário.

TCU, Sala das Sessões Ministro Luciano Brandão Alves de Souza, em 9 de outubro de 2013.

BENJAMIN ZYMLER

Relator”

“9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Solicitação do Congresso Nacional.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, diante das razões expostas pelo Relator e com fundamento no art. 38, II, da Lei nº 8.443/1992 e nos arts. 231 e 232, III, do Regimento Interno do TCU, em:

9.1. conhecer da presente solicitação, que preenche os requisitos de admissibilidade, em especial o estabelecido no art. 4º, I, da Resolução TCU nº 215/2008;

9.2. encaminhar à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados cópias dos Acórdãos nº 1.458/2005, nº 2.109/2006, nº 1.864/2012 e nº 210/2013, todos do Plenário, bem como deste Acórdão e do Relatório e do Voto que o fundamentaram;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

9.3. encaminhar à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados cópia do Acórdão que vier a ser proferido no TC nº 006.470/2013-0, bem como do Relatório e do Voto que o fundamentarem;

9.4. informar à Comissão de Defesa do Consumidor que o TCU encontra-se à disposição para prestar esclarecimentos adicionais e participar da audiência pública proposta nos termos do plano de execução aprovado na Reunião Deliberativa de 12/12/2012;

9.5. considerar integralmente atendida a presente solicitação e determinar o arquivamento deste processo, após a expedição das comunicações cabíveis, com fundamento nos arts. 14, IV, e 17, I, da Resolução TCU nº 215/2008". (grifos do autor)

O item 9.3, acima, se refere ao envio para esta Comissão de cópia de relatório, voto e acórdão referente ao processo de tomada de contas nº 006.470/2013-0. O Tribunal enviou, assim, a esta Comissão o Acórdão nº 2.926, de 2013 – Plenário, datado de 30/10/2013, que contém providências decorrentes desta PFC.

No relatório desse Acórdão consta um resumo, que é relevante para se compreender a atuação do TCU quanto ao objeto desta Proposta. Pode-se, verificar que a Anatel, entidade que é diretamente auditada pelo TCU, demonstrou estar atendendo parte das recomendações apresentadas ao longo de diversas auditorias realizadas pelo Tribunal:

“Acórdão 2926/2013 – Plenário (...)

#### INTRODUÇÃO

1. Tratam os autos de monitoramento do cumprimento das determinações e recomendações exaradas mediante o Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, relativas à avaliação da atuação da Anatel no que tange à qualidade da prestação de serviços de telecomunicações e ao acompanhamento do cumprimento das obrigações das prestadoras dos serviços de telecomunicações com seus usuários.

#### HISTÓRICO

2. Dois processos deram origem ao presente monitoramento e ao seu antecessor (TC 023.332/2008-7). O primeiro consistiu em uma inspeção realizada na Anatel, constante dos autos do TC 011.036/2003-6, especificamente em sua Assessoria de Relações com o Usuário (ARU), com o objetivo de avaliar o serviço de atendimento ao usuário da Agência, em face da função de Órgão



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Regulador e das obrigações previstas em lei quanto à defesa dos direitos dos usuários.

3. Naquele processo, o TCU indicou que o mecanismo de atendimento ao usuário de serviços de telecomunicações, por intermédio da central de atendimento da própria Agência, era adequado, pois permitia atuar como segunda instância para as solicitações dos usuários que não tenham sido atendidas pelas prestadoras de forma satisfatória. No entanto, constatou-se a existência de deficiências na implementação de políticas e de mecanismos de relacionamento com o usuário.

4. Diante dessas deficiências, conforme decisão exarada no Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, o TCU recomendou mais de quinze medidas relativas: aos procedimentos de atendimento ao usuário; ao relacionamento da ARU com as prestadoras dos serviços de telecomunicações; à participação dos usuários nas decisões regulatórias; e aos procedimentos de averiguação das metas de qualidade dos serviços de telecomunicações, entre outras.

O segundo processo consistiu em uma auditoria operacional, constante do TC 019.009/2005-1, que decorreu de solicitação da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, sobre a qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações delegados, que vinha sendo constantemente questionada pelos consumidores e suas entidades representativas junto à Anatel, órgãos de defesa do consumidor e demais instâncias de defesa dos direitos dos usuários. Nesse contexto, o Tribunal, no âmbito daquela auditoria, verificou a atuação da Agência no acompanhamento da qualidade dos serviços de telecomunicações, em especial no que se refere: à emissão de contas telefônicas, à verificação da qualidade dos serviços e ao atendimento aos usuários.

6. O TCU constatou que aspectos relevantes quanto à qualidade para os usuários dos serviços de telefonia ainda não eram devidamente tratados pelo Órgão Regulador, pois persistiam falhas em três dimensões fundamentais do controle da qualidade: regulamentação, fiscalização e sanção. Somam-se a essas constatações a não priorização de uma política de educação dos usuários e o fato de a Agência não ter como foco central a qualidade na prestação do serviço sob a perspectiva do usuário.

7. Como resultado dessa auditoria operacional, o TCU proferiu o Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário com determinações e recomendações à Anatel, que tiveram por objetivo aprimorar seu papel institucional de acompanhar e garantir a qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

8. Devido à semelhança entre os dois processos citados, o TCU realizou, junto à Anatel, o monitoramento (TC 023.332/2008-7) do cumprimento das recomendações e determinações expedidas no Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, bem como das recomendações proferidas no Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, objetivando a identificação das ações adotadas pela Agência para implementação das deliberações exaradas, os motivos que eventualmente poderiam ter impedido a implementação de alguma determinação ou recomendação, bem como os resultados alcançados.

9. Naquele processo, julgado pelo TCU em 18/7/2012, foi constatado que, de forma geral, apesar de transcorrido um grande período desde a publicação do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, a Anatel não havia atendido a todas as determinações e recomendações proferidas nos Acórdãos 2.109/2006-TCU-Plenário e 1.458/2005-TCU-Plenário. De fato, ocorrera o cumprimento integral de somente 26,7% das determinações e 14,8% das recomendações do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário e 47% das recomendações do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário.

10. Na ocasião, verificou-se que a Anatel não havia cumprido a maior parte do seu próprio Plano de Ação, elaborado para dar cumprimento às deliberações do TCU. Reparou-se, ainda, que as ações que envolviam somente uma área (superintendência) tiveram maior grau de atendimento do que aquelas que alcançavam diversas superintendências. Fato que corroborou o achado da auditoria operacional de que faltava sistematização dos procedimentos da Anatel e de que havia necessidade de maior integração entre as áreas.

11. Assim, entendeu-se que a Anatel atendeu parcialmente aos Acórdãos 2.109/2006-TCU-Plenário e 1.458/2005-TCU-Plenário, e que deveria aprimorar sua atividade de regulação na busca de uma melhor qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações em diversos aspectos, para atender às demandas da sociedade. Com isso, foi exarado o Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário (peça 1), que atestou uma série de ações pendentes de implementação por parte da Agência.

12. O Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, objeto do presente monitoramento, veiculou cinco determinações (itens 9.3.1 a 9.3.5) e cinco recomendações (9.4.1 a 9.4.5) à Anatel. Além disso, foram reiteradas, por meio do item 9.5 dessa decisão, todas as determinações e recomendações ainda não integralmente cumpridas ou não implementadas, expedidas mediante os Acórdãos 1.458/2005-TCU-Plenário e 2.109/2006-TCU-Plenário. Também foi determinado a esta SefidEnergia (item 9.6) que autuassee processo de monitoramento



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

com o objetivo de acompanhar o cumprimento dos prazos e das decisões do TCU por parte da Anatel.

13. Destaque-se que, passada quase uma década desde os primeiros trabalhos realizados nessa Corte relativos à qualidade dos serviços de telecomunicações, permanecem desafios a serem enfrentados na regulação da qualidade do setor de comunicações. De fato, a pesquisa de satisfação dos usuários, divulgada em abril de 2013, demonstrou que o nível geral de satisfação dos usuários caiu, desde a última verificação, que ocorreu apenas em 2002. Os dados apresentados revelam que, à exceção do serviço de TV por assinatura via Satélite (DTH), todos os serviços de telecomunicação apresentaram queda de satisfação no comparativo entre as pesquisas feitas em 2002 e 2012 .

14. Entretanto, ainda que persistam problemas relativos à qualidade dos serviços de telecomunicações no Brasil, é fundamental assinalar que este trabalho não teve como objetivo atualizar o diagnóstico feito por ocasião da auditoria operacional mencionada, e sim aferir em que medida a Anatel realizou as ações necessárias para dar cumprimento às decisões desta Corte de Contas.

15. A fim de dar cumprimento às decisões e aos prazos estabelecidos no Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, a Anatel enviou a essa Corte a seguinte documentação:

a) cópia da Nota Técnica 003/2012/SUE (peça 4), em 24/8/2012, que objetivou prestar informações referentes à determinação 9.3.3 do Acórdão e contém a consolidação das manifestações de diversas áreas da Agência sobre esse item;

b) cópia do Processo 53500.020930/2012 (peças 5 e 6), em 21/11/2012, contendo nova manifestação da Agência em relação ao item 9.3.3;

c) cópia dos Memorandos 381/2012-SUE e 238/2012-RFFCF1/SRF (peça 7), em 21/11/2012, contendo resposta da Anatel para os itens 9.3.1, 9.3.2 e 9.3.4 do Acórdão;

d) cópia do Memorando 011/2013/SUE (peça 8), em 16/1/2013, com informações adicionais quanto à determinação constante do item 9.3.3; e

e) Ofício 006/2013/AUD-Anatel (peça 9), em 21/1/2013, com as considerações da Agência em relação ao item 9.3.5 do Acórdão.

16. Entretanto, considerando que a documentação enviada não fornecia subsídios suficientes para constatar o cumprimento das



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

deliberações do acórdão em tela, o Tribunal diligenciou, por meio do Ofício 0079/2013-TCU/SefidEnergia (peça 13), de 26/3/2013, para que a Anatel encaminhasse informações e documentos que comprovassem o regular e completo cumprimento das determinações estabelecidas nos itens 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3 e 9.3.5 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário. Foi ainda solicitado que a Agência encaminhasse o método de amostragem aprovado, no qual consta o embasamento estatístico teórico e as fórmulas derivadas dessa teoria que orientaram a elaboração da planilha 'Programa de amostragem', para o completo cumprimento do item 9.3.4 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário.

17. Além disso, foi solicitado que enviasse informações e documentos que demonstrassem o atendimento ou apresentasse as justificativas para o não acolhimento das seguintes recomendações exaradas por essa Corte: itens 9.2.4, 9.2.7, 9.2.8, 9.2.9, 9.2.10, 9.4.2, 9.5.2 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário; itens 9.2.1.2, 9.2.1.3, 9.2.2.1, 9.2.2.2, 9.2.2.5, 9.2.2.6, 9.2.2.7, 9.2.3.1, 9.2.4.1, 9.2.4.2, 9.2.5, 9.2.6.1, 9.2.6.2, 9.2.7, 9.2.8, 9.2.9, 9.2.10, 9.3 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário; e itens 9.4.1, 9.4.2, 9.4.3, 9.4.4 e 9.4.5 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário.

18. Após pedido de prorrogação de prazo (peça 16), acatado por essa Secretaria (peça 18), a Agência respondeu por meio do Ofício 43/2013/AUD-Anatel (peça 26), de 26/4/2013. O referido documento traz em anexo o Mem. 189/2013-SUE e uma série de documentos (peças 20-26), além de seis CDs (um com informações sobre o 2º Fórum de Valorização do Atendimento aos Usuários e os outros com alguns processos internos, que embasaram decisões e regulamentos da Agência).

19. A pedido da Anatel, também foram realizadas reuniões com técnicos da Agência, a fim de alinhar o entendimento das solicitações feitas na diligência citada e de garantir que a resposta fosse a mais completa possível.

20. Por fim, a Agência enviou, em 18/6/2013, o Ofício 91/2013/AUD-Anatel (peça 27). Esse documento traz em anexo o Informe-Anatel 10/PRRE/SPR, de 6/6/2012, e o Informe-Anatel 16/2013/COQL/SCO, de 4/6/2013, com informações complementares sobre o cumprimento da determinação presente no item 9.3.2 do Acórdão 1.864/2013-TCU-Plenário”.

No voto do Acórdão nº 2.926, de 2013 – Plenário, o insigne Relator, Ministro Augusto Sherman Cavalvanti, após longo voto resumiu os avanços obtidos



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

diante das auditorias realizadas e os acompanhamentos realizados junto a Anatel, na conclusão de seu voto, no qual expõe avanços da Anatel quanto à fiscalização e atendimento ao usuário.

Essas providências, algumas já produzindo efeitos, indicam que a Anatel vem realizando esforços reais no sentido de melhorar a fiscalização sobre as concessionárias do sistema telefônico e, com isso, fazendo com que, assim, um serviço melhor possa vir por elas prestado, para atender às denúncias feitas pelo nobre Autor desta PFC, deputado César Halum<sup>1</sup>.

Segue trecho do voto do Relator do Acórdão nº 2.926, de 2013 – Plenário com o resumo das medidas já tomadas pela Anatel:

“67. Antes de encerrar, trago uma síntese dos avanços alcançados na implementação de medidas que visam aprimorar o papel institucional da Agência de acompanhar e garantir a qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações e o cumprimento das obrigações das prestadoras dos serviços de telecomunicações com seus usuários, dede a prolação do Acórdão 2.109/2006 – Plenário, o que demonstra o esforço empreendido pela Anatel, sobretudo nos últimos dois anos, na implantação das melhorias do serviço e do atendimento ao usuário, cujos reflexos ainda não foram, de todo, sentidos em razão, principalmente, de serem fatos ainda recentes:

67.1 – aprovação do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR, Resolução 516/2008);

67.2 – aprovação dos Regulamentos de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RG-SMP, Resolução 575/2011), e do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (RG-STFC, Resolução 605/2012), com a criação de importantes indicadores de qualidade na prestação dos serviços, os quais se somam aos regulamentos também aprovados para outros serviços de comunicações que não foram

---

<sup>1</sup> Na justificção desta PFC, o Autor já havia afirmado: “O setor faturou em 2011 aproximadamente 200 bilhões de reais, se considerarmos apenas os principais serviços, o que representa 4,5 % do Produto Interno Bruto. Os serviços prestados estão cada vez mais arraigados ao cotidiano da população e ao desenvolvimento de negócios, e também estamos em vias de realizar grandes eventos, que certamente trarão uma nova carga de demandas, exigindo qualidade, infraestrutura e compromisso dos prestadores dos serviços de telecomunicações, e não pode o Brasil ficar a mercê de uma insegurança que poderá em certa medida comprometer a sua imagem.

Diante da notória insatisfação dos consumidores com os serviços prestados pelas operadoras de telefonia, principalmente os de Telefonia Móvel - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço Móvel Especializado (SME) e Serviço Especial de Radiochamada (SER), e internet no país, e ainda, tendo em vista a desproporção observada entre o crescente aumento de consumidores no setor e o precário investimento das operadoras de telefonia para sanar estes problemas, o que tem levado a panes cada vez mais frequentes nos serviços prestados, solicitamos esta apuração minuciosa em todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil.

As denúncias elencadas nos requerimento são graves e dizem respeito diretamente a interesses de relevância nacional. A confirmarem-se os fatos acima indicados pode-se estar diante de infrações gravíssimas a demandar providências enérgicas das autoridades”.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

objeto da auditoria deste Tribunal, como os relativos ao serviço multimídia e de TV por assinatura, objeto de regulamentos específicos;

67.3 – criação do Sistema de Fiscalização Remota de Serviços (SFRS);

67.4 – criação de novos indicadores para tratamento das reclamações dirigidas a todos os canais de atendimento das prestadoras;

67.5 – edição de normativo regulamentando a realização de audiências públicas como instrumento de apoio ao processo decisório da Anatel, de ampla consulta à sociedade, a fim de conhecer suas demandas, e possibilitar que os usuários possam interferir nas decisões regulatórias (Portaria 760/2008);

67.6 – alteração e adequação da estrutura e da forma de trabalho por parte da Anatel, pela edição de seu novo Regimento Interno (Resolução 612/2013), propiciando maior interação entre as superintendências do órgão regulador, agora divididas por processos e não mais por serviços;

67.7 – criação da Superintendência de Relações com os Consumidores, por meio de seu novo Regimento Interno (Resolução 612/2013);

67.8 – criação de uma Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo, no âmbito da Superintendência de Relações com os Consumidores, responsável pela interação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outras atividades afins;

67.9 – criação de um ranking de qualidade das prestadoras dos serviços de telefonia, baseado no índice de Desempenho no Atendimento (IDA), em aperfeiçoamento na Agência;

67.10 – implementação de um sistema de monitoramento para fiscalização indireta do funcionamento das redes e serviços de telecomunicações das prestadoras, acessado em tempo real, e que se encontra em fase final de implantação;

67.11 – realização de Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com relação ao STFC, ao SMP e aos serviços de TV por assinatura, iniciada em 2011 e concluída em abril deste ano;

67.12 – realização de recentes fiscalizações sobre a árvore de atendimento nos sistemas de autoatendimento, tempo máximo para atendimento pelos atendentes, número máximo de transferências de



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

chamadas, disponibilidade de opções de contato com os atendentes em todos os menus;

67.13 – evolução no uso das medidas alternativas aos PADOs (Procedimento Administrativo por Descumprimento de Obrigações) por parte da Agência, com a adoção mais frequente e incisiva de medidas cautelares (suspensão da venda de novos planos, por exemplo);

67.14 – inclusão, no Regulamento do SMP, em seu art. 15, de disposição que garante ao usuário receber o registro, inclusive por mensagem de texto, constando número sequencial, data e hora, de sua solicitação junto à central de atendimento das operadoras, assim como previsto também no Decreto 6.523/2008 (Decreto do SAC);

67.15 – aprovação, por meio da Resolução 623/2013 do Regulamento de Conselho de Usuários;

67.16 – evolução na diminuição dos prazos de instrução dos PADO, que antes era de mais de seiscentos dias, para menos de quatrocentos dias, apesar de se encontrar ainda acima do previsto em seus regulamentos, que é de duzentos e quarenta dias segundo o novo RI/Anatel.

68. Muitas das ações implantadas pela Anatel recentemente, conforme ressaltado pela SefidEnergia, ainda vão precisar ser analisadas, especialmente, quanto aos reflexos indutores nas prestadoras dos serviços, e, eventualmente, repensadas no médio e longo prazo. Apesar dos avanços, ainda existe um grande número de recomendações deste Tribunal pendentes de implementação, como visto na tabela 3 retro.

Ante o exposto, com divergência parcial em relação às propostas da unidade técnica, e com as considerações que fiz retro, manifesto-me por que o Tribunal aprove o acórdão que ora submeto à deliberação deste Colegiado.

TCU, Sala das Sessões Ministro Luciano Brandão Alves de Souza, em 30 de outubro de 2013.

AUGUSTO SHERMAN CAVALCANTI

Relator”

Vale destacar, por fim, o Acórdão nº 2.333, de 2016 – Plenário que provê informações mais atualizadas quanto ao aprimoramento das atividades da Anatel e, conseqüentemente, das concessionárias fiscalizadas. O Acórdão trata da atuação da



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Anatel e do monitoramento das providências anteriormente requeridas àquela Agência por meio dos acórdãos já mencionados. Em seu voto, o nobre Relator Ministro Bruno Dantas lista as medidas já tomadas pela Anatel, resultado das auditorias realizadas, da qual faz parte a presente PFC:

“41. Igualmente, **acolho as conclusões resultantes do monitoramento dos itens ainda não atendidos dos Acórdãos 1.458/2005, 2.109/2006, 1.864/2012, 210/2013 e 2.926/2013, todos do Plenário, os quais tratavam de medidas a serem adotadas com vistas à melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações em geral.** Muitas delas acabaram sendo contempladas no presente trabalho, como se vê a seguir:

- planejamento da agência e sua relação com a qualidade da telefonia móvel: itens 9.2.1.2 e 9.2.1.4 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, reiterados no item 9.4.2 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, e 9.9.1 do Acórdão 2.926/2013-TCU-Plenário;

- integração e troca de informações entre os diferentes setores da agência: item 9.5.2 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, reiterado no item 9.3 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário;

- situação da participação dos usuários nas diversas atividades regulatórias desempenhadas pela agência: itens 9.4.2 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, reiterado pelo item 9.3 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, e 9.2.4.1 também deste último acórdão;

- Índice de Desempenho de Atendimento (IDA): item 9.4.3 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário;

- educação dos usuários e divulgação do desempenho das operadoras: itens 9.2.8 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário e 9.2.4.2 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário;

- pesquisas de satisfação do usuário e de qualidade percebida pelo consumidor: itens 9.2.1.1 e 9.2.2.2 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário e 9.9.2 do Acórdão 2.926/2013-TCU-Plenário;

- aferição da qualidade dos serviços de atendimento e apoio prestados ao consumidor pela própria agência: item 9.2.10 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário;

- atendimento ao consumidor e garantia dos seus direitos: itens 9.2.9 do Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, 9.2.9 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário e 9.2 do Acórdão 210/2013-TCU-Plenário;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- fiscalização nos sistemas de faturamento e cobrança das operadoras: itens 9.2.2.6 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário e 9.1 do Acórdão 210/2013-TCU-Plenário;

- fiscalização dos indicadores de qualidade e das reclamações das operadoras de SMP: itens 9.1.2, 9.1.5, 9.2.2.1, 9.2.2.5, 9.2.2.7, 9.2.6.2 e 9.2.7 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário; e 9.3.2 e 9.5 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário;

- sanções aplicadas pela Anatel: itens 9.1.4.1, 9.1.4.2, 9.1.4.3 e 9.2.6.1 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, reiterados pelos itens 9.3.5 e 9.5 do Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário.

**42. Registro que, com exceção das recomendações constantes dos itens 9.2.2.6 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário e 9.4.3 do Acórdão 1.864/2012-Plenário-TCU, o monitoramento ora realizado demonstrou que todas as deliberações foram integralmente atendidas, colaborando para o avanço na atuação da Anatel.**

43. Em que pesem as fragilidades identificadas ao longo da presente auditoria, há que se enaltecer as contribuições dadas por esta Corte, que impactaram efetiva e positivamente a regulação do setor de telecomunicações, sobretudo a partir de 2013, ano do último monitoramento levado a efeito pelo TCU. **Dentre as principais ações que provocaram a evolução do órgão regulador, merecem destaque: a criação da Superintendência de Relações com Consumidor (SRC); a aprovação de um regulamento abrangendo direitos dos consumidores; a criação de aplicativos e sítio direcionados ao consumidor; a ampliação dos tipos de instrumentos e métodos de fiscalização dos indicadores de qualidade e das reclamações das operadoras; a definição e publicação de portarias com a metodologia de cálculos de multas aplicadas pela agência; e a realização de pesquisas de qualidade do SMP no último biênio, inclusive com a publicação de seus resultados no sítio da agência na internet.**

44. Especificamente quanto aos dois itens cujo atendimento integral não pode ser atestado nesta oportunidade, em linha com a análise da unidade técnica, verifico que estão contemplados de maneira mais ampla e completa nas propostas de encaminhamento resultantes dos achados desta auditoria. Dessa forma, e considerando que as deliberações ora proferidas serão objeto de monitoramento por este Tribunal, acolho a sugestão de que seja suspenso o monitoramento dos referidos itens". (grifos do autor)

Observa-se, por tudo aqui relatado, que os objetivos desta Proposta de Fiscalização foram alcançados.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **III – VOTO**

Diante do que aqui foi relatado, este Relator é **FAVORÁVEL** a fiscalização realizada a partir da PFC nº 95, de 2012, assim como pelo encaminhamento à Anatel de ofício desta Comissão requerendo informações sobre o andamento das medidas recomendadas pelo Tribunal de Contas - TCU e encaminhamento de ofício àquele tribunal, solicitando informações sobre o atendimento às solicitações ainda não totalmente atendidas, bem como encaminhamento ao Ministério Público Federal, para as devidas providências.

Sala da Comissão, Brasília, 06 de dezembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Relator