

FACULDADE CÁSPER LÍBERO  
COORDENADORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE MESTRADO EM COMUNICAÇÃO

Rachel De Rosso Buzzoni

**Processos midiáticos:  
uma análise sobre a deliberação na imprensa**

São Paulo  
2014

Rachel De Rosso Buzzoni

**Processos midiáticos:  
uma análise sobre a deliberação na imprensa**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Faculdade Cásper Líbero, Linha de Pesquisa A, “Processos midiáticos: tecnologia e mercado”, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Comunicação, sob a orientação do Prof. Dr. Luís Mauro Sá Martino

São Paulo  
2014

Buzzoni, Rachel De Rosso

Processos midiáticos: uma análise sobre a deliberação na imprensa /  
Rachel De Rosso Buzzoni -- São Paulo, 2014.

108 f. ; il. ; 30 cm.

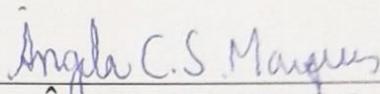
Orientador: Prof. Dr. Luis Mauro Sá Martino  
Dissertação (mestrado) - Faculdade Cásper Líbero, Programa  
de Mestrado em Comunicação.

1. Anatel. 2. Política. 3. Comunicação. 4. Deliberação. 5. Imprensa. I.  
Martino, Luis Mauro Sá. II. Faculdade Cásper Líbero, Programa de Mestrado  
em Comunicação. III. Título

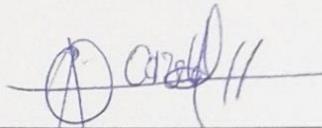
**ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**AUTORA: RACHEL DE ROSSO BUZZONI**

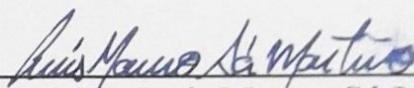
**“PROCESSOS MIDIÁTICOS: UMA ANÁLISE SOBRE A  
DELIBERAÇÃO NA IMPRENSA”.**



**Profa. Dra. Ângela Cristina Salgueiro Marques  
Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG**



**Prof. Dr. Edilson Cazeloto  
Faculdade Cásper Líbero**



**Prof. Dr. Luís Mauro Sá Martino  
Faculdade Cásper Líbero**

**Data da Defesa: 03 de setembro de 2014.**

“Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina”

Cora Coralina

## **AGRADECIMENTOS**

Dedico e agradeço à minha família, por todo o apoio ao longo dos anos e em diversos momentos difíceis que enfrentei ao realizar essa dissertação: meus pais, Annaluiza e Celso e meu irmão, Marcelo.

Em seguida, agradeço alguns professores do mestrado, que me incentivaram semanalmente – tanto durante as aulas, como pelos corredores e cafés: Eugênio Menezes, Simonetta Persichetti, Edilson Cazeloto e Luís Mauro Sá Martino, meu orientador, responsável por eu ter seguido em frente e não ter desistido desse sonho. Vale também um enorme agradecimento à professora Ângela Cristina Salgueiro Marques, que muito me auxiliou com indicações de leitura e caminhos a percorrer.

Com o intuito de não esquecer nenhum nome, gostaria de agradecer a todos que acreditaram na minha capacidade de alcançar este objetivo e me ajudaram de alguma forma (seja com um abraço, um livro, uma revisão, uma ideia, uma discussão ou com um simples: “vai dar certo e você vai conseguir”): amigos, amigas, namorado, colegas, chefes, estagiários, conhecidos, funcionários da Faculdade Cásper Líbero, entre outros.

## RESUMO

Em meados dos anos 90, o Brasil vivia um intenso processo de reestruturação na área das telecomunicações – a criação da Anatel foi apenas uma das muitas mudanças realizadas no setor. Desde então, outras transformações ocorreram, mas a telefonia ainda mantém sua importância para a economia do País e merece ser amplamente discutida por diversos atores. Estudos que tratam de questões morais apontam a imprensa como uma esfera propícia de visibilidade para este debate, uma vez que é para a imprensa que confluem as várias vozes e perspectivas em conflito, além de ser reconhecida por estruturar uma rede de esferas. Todavia, a imprensa também organiza os debates em feixes de opiniões previamente selecionados. A mídia possui a capacidade de confluir tais vozes, mas essa confluência nem sempre se organiza de maneira disensual, na maioria das vezes é consensual. Dentro desse contexto, o objetivo principal do trabalho é apresentar esta assimetria da mídia e avaliar se dentro da imprensa ocorre um processo deliberativo, no qual a Anatel apresenta este papel democrático, participando efetivamente dos debates como forma de comprovar sua importância para o País. A fim de compreender se há indícios de que isso ocorra, esse estudo contrapõe a bibliografia escolhida com a análise de uma sanção imposta pela própria Anatel para algumas operadoras de celular e tem como foco central a análise de processos deliberativos nos contextos de produção do jornalismo, avaliando matérias publicadas sobre o tema pelos jornais O Estado de S.Paulo e Folha de S.Paulo. Por meio das comparações deliberativas estudadas, percebe-se que a Anatel sabe manipular a imprensa a seu favor, mas poderia utilizar melhor este meio para aprimorar o relacionamento com outras esferas e dessa forma fortalecer sua imagem pública.

**Palavras-chave:** Anatel. Política. Comunicação. Deliberação. Imprensa.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	1
<b>1 – ESFERA PÚBLICA E O PAPEL DA MÍDIA</b>	<b>8</b>
1.1 – Circulação do poder político nas esferas	10
1.2 – Impasses deliberativos na mídia	15
1.3 – A participação e o engajamento do público	19
<b>2 – DELIBERAÇÃO NA MÍDIA</b>	<b>25</b>
2.1 – O conceito de enquadramento	25
2.2 – A identificação dos enquadramentos	32
2.3 – A mídia como espaço de debate: elementos deliberativos	39
2.4 – Ética e moral no contexto da comunicação jornalística	44
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo I – íntegra da entrevista com superintendentes da Anatel	
Anexo II – relatório oficial da Anatel com estudo feito sobre operadoras	
Anexo III – matérias do jornal Folha de S.Paulo	
Anexo IV – matérias do jornal O Estado de S.Paulo	

## INTRODUÇÃO

Em meados dos anos 90, o Brasil vivia um intenso processo de reestruturação no setor de telecomunicações, considerado um dos mais estratégicos e importantes para a sociedade. Na época, o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso abriu mão do controle da antiga Telebrás<sup>1</sup>, privatizando-a e transferindo toda sua regulação para a Agência Nacional de Telecomunicações, Anatel<sup>2</sup>, criada com o intuito de promover o desenvolvimento do setor, de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura.

Ao abrir mão da regulação estatal sob a justificativa de que a sociedade civil possuiria melhores e maiores condições de gerenciar as telecomunicações, o governo determinou à Anatel a responsabilidade de promover maior deliberação política junto à população. Com a premissa de que a agência regulatória estaria mais aberta à opinião pública do que um ministério, um dos principais objetivos de sua criação seria o de regular democraticamente o setor de telecomunicações, ancorada no processo do debate público. Após alguns anos de sua criação, um das questões que se coloca e que esta dissertação busca responder é se atualmente isso continua acontecendo.

Desde a fundação da Anatel, muitas mudanças tecnológicas, políticas e econômicas

---

<sup>1</sup> Em 1988, a Constituição determinou que os serviços públicos de telecomunicações somente poderiam ser explorados pela União, diretamente ou mediante concessões a empresas sob controle acionário estatal. O Sistema Telebrás então foi criado e composto por uma empresa holding (a Telebrás), uma operadora para chamadas de longa distância, nacionais e internacionais (Embratel) e as 27 empresas de âmbito estadual ou local. Em 1995, em função de uma mudança constitucional que pôs fim ao monopólio estatal nas telecomunicações e com a promulgação da Lei Geral das Telecomunicações em 1997, que visava a ampliação e a universalização dos serviços de comunicação, as empresas que compunham a Telebrás foram então agrupadas em quatro regiões e vendidas em leilão internacional.

<sup>2</sup> No sentido de promover a Lei Geral das Telecomunicações (LGT) começaram as articulações para criar-se um organismo regulador independente, que teria como objetivos principais promover a competição justa, defender os interesses e os direitos dos consumidores dos serviços e ainda estimular o investimento privado, formou-se assim a Agência Nacional de Telecomunicações. No período de sua criação, o governo estipulou que os serviços deveriam ser “modernos”, “eficientes” e “diversificados”. Pode-se encontrar nessa passagem a ideia de qualidade do serviço (daí o surgimento das metas de qualidade para o serviço de telecomunicações) (FERREIRA, 2004: 113). A agência deveria alcançar a vigilância constante do setor e promover o desenvolvimento das telecomunicações no País. Outro ponto importante seria o fato que a Anatel estaria passível de controle, mas o principal deveria vir da sociedade, participando do processo regulatório. A independência e autonomia atribuída à agência decorrem da confiança que nela é depositada e na certeza de que desvios de conduta serão punidos. (FERREIRA, 2004: 120).

aconteceram, principalmente no que tange à facilidade de acesso à telefonia móvel no país. Portanto, o setor de telecomunicações ainda constitui-se como uma das áreas de maior importância para a sociedade brasileira. Contudo, será que a Anatel participa, de fato, do debate público?

Diversos estudos que tratam de questões morais apontam a imprensa como uma esfera propícia de visibilidade e de debate, uma vez que é nela que confluem as várias vozes e perspectivas em conflito e negociação. Dentro desse contexto, o que se pretende com este trabalho é avaliar se a mídia demonstra este seu papel democrático, observando o caso específico da publicização da Anatel, levando em consideração a abertura de espaços para a agência participar efetivamente dos debates como forma de comprovar sua importância para o País. Para compreender se há indícios de que isso acontece (ou de que maneira isso poderia ser feito) será realizada a análise de uma sanção imposta pela própria Anatel em julho de 2012, quando a agência proibiu a venda de *chips* das empresas de telefonia Claro, Oi e TIM em diversos estados brasileiros.

A dissertação terá como foco central avaliar a existência de processos deliberativos nos contextos de produção do jornalismo, analisando matérias publicadas pelos jornais *O Estado de S.Paulo* e *Folha de S.Paulo* (a metodologia utilizada na pesquisa será exposta mais adiante).

Uma vez observada não apenas a participação da Anatel, mas também das empresas que foram penalizadas e de outros grupos impactados, a pergunta que se faz é: o que se cria no espaço midiático é realmente uma esfera de justificação recíproca e troca de argumentos entre todos os interessados? De acordo com Marques e Martino (2011), ao refletir sobre esse tema no contexto da comunicação jornalística, não se pode negligenciar o fato de que os media são estruturas amplamente centralizadas, baseadas em formas hierárquicas e assimétricas de comunicação. Não se pode esquecer, tampouco, que os agentes midiáticos estão vinculados às estruturas de poder que reproduzem e renovam, em linha ao que o filósofo francês Pierre Bourdieu (1996) chamaria de um *habitus* específico. Suscitado por essa abordagem - e como forma de procurar compreender o modo com o qual a Folha e o Estadão lidaram com o tema da sanção da Anatel - um primeiro conjunto de questões pode ser delineado: em que medida os

interesses de um agente midiático são fruto de sua escolha autônoma ou coincidem com os interesses do campo no qual ele se insere? (MARQUES, MARTINO; 2011: 817)

Por outro lado, no que se refere aos processos intersubjetivos de aproximação entre interesses, o desenvolvimento ético e moral das sociedades contemporâneas deve levar em conta o modo como os sujeitos debatem, dialogam e negociam suas diferenças, interesses, pontos de vista e necessidades. O uso da linguagem como forma de ação prática para a busca do entendimento recíproco, a Teoria da Ação Comunicativa de Habermas (1987), por exemplo, pode ser apontada como uma importante contribuição para compreender como os indivíduos e grupos questionam, em uma postura ética, os valores e as bases que ancoram as regras morais que os vinculam coletivamente. (MARQUES, MARTINO; 2011: 817,818).

Compreende-se, portanto, que durante a análise das matérias a tensão que se estabelece entre, de um lado, a necessidade de localizar a mídia no centro dos processos deliberativos contemporâneos e o modo como o funcionamento prático dos veículos revela estrangulamentos de poder e algumas desigualdades de participação, será frequentemente explorada. Uma vez que a deliberação que ocorre no espaço jornalístico é sempre perpassada por essas duas dinâmicas: de um lado há a visibilidade conferida a opiniões selecionadas e alargamento do debate para o todo social, que será tratada dentro da conceituação de esfera pública e teoria discursiva de Jürgen Habermas. De outro lado há o *modus operandi* dos veículos, que, dentro do conceito de *habitus*, de Bourdieu, gera estratégias práticas do agente na medida em que também é formado pela incorporação dos interesses do campo, interiorizados pelo sujeito sem que ele se dê conta disso e, portanto, sem perceber que está agindo em conformidade com isso (Bourdieu, 1980). Ou seja, um *modus operandi* que confere legitimidade a discursos por meio de enquadramentos que indicam uma disputa simbólica, visto que os agentes midiáticos selecionam tópicos, constroem narrativas, editam e agenciam vozes, filtram informações, enquadram sentidos e raramente permitem a expressão de atores sociais da sociedade civil. Portanto, muitas vezes é extremamente difícil perceber como o jornalismo atua na formação de esferas públicas deliberativas.

Autores como Wessler e Rousiley Maia, por exemplo, acreditam ser possível perceber o

espaço de visibilidade mediada como um contexto de entrecruzamento e enfrentamento de diferentes proposições e pontos de vista ocultados em diferentes enfoques. Para eles, alguns formatos deliberativos podem ser identificados na estrutura das matérias quando:

- 1) Argumentos de vários atores sociais são reportados ou citados em artigos e análises de notícias (mais de uma fonte na mesma matéria);
- 2) Argumentos são apresentados em entrevistas que ordenam sequências de perguntas e respostas (geralmente em entrevistas exclusivas);
- 3) Argumentos são organizados em colunas e editoriais opinativos, comentários e cartas de leitores

Quando se fala em processos deliberativos mediados para esses autores, trata-se de buscar, entre os principais enquadramentos, não só um agrupamento de discursos que geram conflitos e tensões (argumentos e contra-argumentos), mas também uma competição de discursos, de modo a ver quais são os sujeitos que disputam a construção do sentido acerca de uma dada questão. No caso das matérias pesquisadas, a análise será feita a partir de diferentes discursos apresentados pela própria Anatel, pelas empresas multadas e por outros grupos que participaram das reportagens.

A metodologia a ser utilizada para o desenvolvimento da dissertação consistirá na análise de matérias de jornais impressos (O Estado de S.Paulo e Folha de S.Paulo), entre as quais constam não apenas reportagens, mas também artigos de formadores de opinião e outros recortes textuais. A análise geral das matérias compreende o período de 19 de julho de 2012 (dia seguinte à sanção aplicada pela Anatel) até o dia 19 de agosto de 2012. Este recorte temporal tem o intuito de analisar um mês de publicações após a decisão imposta pela agência regulatória, no entanto, é preciso esclarecer que desse montante, somente algumas reportagens serão expostas na dissertação devido ao tipo de recorte escolhido. Não foi feita, portanto, uma análise cronológica idêntica entre os dois jornais. Apesar de a leitura compreender o período de um mês, o trabalho utilizará apenas algumas matérias da Folha de S.Paulo e algumas do jornal O Estado de S.Paulo,

sendo, no total, 12 matérias da Folha (publicadas nos dias: 19, 20, 21, 22, 28, 29 de julho e 02 e 06 de agosto) e 21 matérias do Estadão (publicadas nos dias: 19, 20, 21, 22, 23, 27, 30 de julho e 03, 06, 09 e 13 de agosto) – importante ressaltar que houve mais de uma matéria publicada no mesmo dia e, dependendo do recorte textual, todas foram consideradas para o trabalho. Assim sendo, o número de dias expostos acima, pode ser igual ou menor que o número total de matérias utilizadas ao longo do trabalho. A relação completa das matérias citadas encontra-se ao final da dissertação, nas referências bibliográficas. A dissertação foi elaborada com base na análise dos textos apresentados. Não foram considerados, portanto, imagens ilustrativas, fotos e outros recursos visuais. A escolha dos jornais citados foi realizada devido à alta penetração de ambos os periódicos no estado de São Paulo, onde está localizada a maioria das sedes das empresas atuadas pela Anatel.

Considerado um importante instrumento para se estudar a relação entre a mídia e os movimentos sociais, as matérias foram também observadas sob dois tipos de enquadramento: noticiosos e interpretativos, que favoreceram um amplo desenho do debate.

De acordo com Porto (2002), os enquadramentos noticiosos são criados por jornalistas e os interpretativos são elaborados por atores políticos e sociais. Para ele, jornalistas tendem a apresentar seus próprios enquadramentos interpretativos em colunas de opinião ou matérias de cunho analítico – no caso da dissertação em questão, será possível evidenciar este exemplo na análise de alguns artigos publicados no jornal *O Estado de S.Paulo*. Entretanto, segundo Porto, as normas da objetividade e da imparcialidade tendem a inibir a apresentação de interpretações no noticiário pelos jornalistas, como será possível perceber na análise dos artigos publicados pela *Folha de S.Paulo*.

Ainda no enquadramento interpretativo, a dissertação buscará identificar as exposições dos principais eventos e temas políticos envolvendo a decisão da Anatel. Este tipo de análise permite ressaltar como essas controvérsias se desenvolvem, não através da apresentação de “fatos” ou “informação”, mas sim através de interpretações que são utilizadas para avaliar estes eventos ou temas políticos. (PORTO, 2002)

Dentre todas as fontes pesquisadas, as declarações de Paulo Bernardo, Ministro das Comunicações; João Rezende, presidente da Anatel; Bruno Ramos, Superintendente de Serviços Privados da Anatel; representantes do SindiTeleBrasil; além de advogados, procuradores, especialistas, representantes de órgãos de defesa do consumidor e outros consumidores/fontes, também serão exploradas.

A dissertação está estruturada em dois capítulos, além da introdução, considerações finais e anexos (entrevista integral realizada na sede da Anatel; matérias dos jornais *Folha de S.Paulo* e *O Estado de S.Paulo* que foram utilizadas ao longo do trabalho e relatório oficial da Anatel no qual constam os indicadores elaborados pela agência e que culminaram na sanção imposta às operadoras de telefonia).

Ao falar do jornalismo, das conversações e debates gerados na sociedade civil, o primeiro capítulo - **Esfera pública e o papel da mídia** - observará se o espaço discursivo dos jornais conseguiu articular diferentes pontos de vista que circulam nas micro e macro esferas deliberativas do processo político diante da decisão imposta pela Anatel. Os conceitos e argumentos do capítulo terão como base um esquema proposto por Bernhard Peters, utilizado por Jürgen Habermas, o qual organiza os atores políticos e sociais em um eixo composto de um centro e vários anéis periféricos e procura explicar o sentido da circulação do poder político nas sociedades complexas atuais. Deste modo, o texto pretende explorar como os acontecimentos da esfera civil são incorporados ou não ao centro do sistema político em situações que não são rotineiras – como o caso da sanção imposta pela Anatel – além de buscar compreender como políticas públicas importantes são constituídas em espaços administrativos e os vários momentos aí implicados.

O capítulo 2, **Deliberação na mídia e enquadramentos**, tem como objetivo avaliar se o que os jornais promovem pode ser considerado deliberação e se a Anatel participa dos debates públicos. Para isso, as matérias sobre a proibição da venda dos *chips* serão estudadas dentro dos quadros comparativos de enquadramento e da perspectiva de Bourdieu. Além da análise de elementos centrais da deliberação mediada proposta por John Gastil e da identificação de níveis de deliberação. Por fim será tratada, também, a questão da ética no contexto da comunicação

jornalística.

Em ambos os capítulos serão abordados os conceitos de democracia e participação popular, observando os limites e dilemas que o país enfrenta hoje no processo de construção democrática e o processo de transferência das responsabilidades sociais do Estado para a sociedade civil.

Além da leitura crítica sobre as teorias de Jürgen Habermas e Piérre Bourdieu, a dissertação conta com referenciais teóricos de autores como Ângela Cristina Marques, Eugênio Bucci, Evelina Dagnino, John Gastil, Harmut Wessler, Luís Mauro Sá Martino, Luiz Signates, Marcos Dantas, Mauro Porto, Michael Schudson, Rousiley Maia, Venício Lima e Wilson Gomes.

Por último, nas **Considerações finais**, se realizará uma revisão geral da dissertação e se consolidarão algumas análises expostas em cada capítulo da dissertação com a inclusão de uma breve reflexão sobre algumas questões apresentadas inicialmente.

## 1 - ESFERA PÚBLICA E O PAPEL DA MÍDIA

Em julho de 2012, a Agência Nacional de Telecomunicações, Anatel, proibiu a venda de *chips* das empresas Claro, Oi e TIM em diversos estados do Brasil. A decisão de punir as três operadoras de uma só vez foi veiculada com exclusividade pela agência *Folha Online*, pertencente ao Grupo Folha, no dia 18 de julho e passou a ser veiculada por toda imprensa no dia seguinte, 19 de julho. De acordo com a nota oficial divulgada pela Anatel, que tomou a medida em razão do alto índice de reclamações dos consumidores, a TIM foi a operadora mais penalizada deixando de comercializar o produto em 18 estados e no Distrito Federal, a Claro foi punida em três estados da federação (incluindo São Paulo) e a Oi, em cinco.

Durante cerca de duas semanas, os jornais *Folha de S.Paulo* e *O Estado de S.Paulo* repercutiram diversas análises e desdobramentos da decisão da Anatel. Esta visibilidade para diferentes esferas contribuiu de forma significativa para gerar posições e opiniões políticas públicas racionalmente motivadas e ao mesmo tempo manter variados níveis de debate político.

Todavia, de acordo com Marques (2008: 24 e 25), apesar de o espaço da imprensa servir como local de circulação de diversas perspectivas é preciso também reconhecer que muitos veículos selecionam determinados pontos de vista, privilegiando alguns segmentos sociais e salientando certos aspectos dos acontecimentos em detrimento de outros.

Rousiley Maia (2009:201) demonstra esta ambiguidade do papel dos media: por um lado, entende-se que em determinadas situações, os agentes midiáticos podem mobilizar não apenas questões políticas relevantes, mas também informações requeridas e contribuições apropriadas para um debate político eficaz. Por outro lado, segundo a autora, eles podem, em igual medida ignorar ou banalizar questões políticas importantes e ainda distorcer informações, excluir ou deslegitimar a voz de certos autores à medida que favorecem e advogam em benefício de outros.

Nos artigos analisados é possível observar esta assimetria. Em reportagem publicada pelo jornal *Folha de S.Paulo* em 19 de julho, nota-se na linha fina junto ao título esta abertura de diálogo para questões relevantes, sugerindo um debate. “Anatel suspende vendas de TIM, Oi e

Claro – Empresas terão que apresentar planos para melhorar a qualidade; para as operadoras, a decisão foi exagerada”.

No mesmo dia, em outra matéria publicada pelo mesmo jornal, percebe-se a exposição de diferentes atores debatendo o caso. Na página B4 do caderno Mercado, o jornal amplia a discussão, apresentando a opinião de Flávia Lefèvre, do Conselho da Pró Teste (associação de defesa do consumidor), em extensa reportagem intitulada: “Anatel vai apagar incêndio que poderia ter sido evitado”; além de apresentar uma coluna com o título “Para empresas, ação é extrema e prejudica cliente”, na qual constam citações das empresas que foram autuadas.

Por outro lado também é possível perceber na própria *Folha de S. Paulo* uma tendência a ignorar ou banalizar questões políticas importantes. No artigo publicado no dia 21 de julho, o jornal apresenta na capa a seguinte manchete: “Anatel não usou critério técnico para punir teles”. O texto, localizado no caderno Mercado, página B4, apresenta fortes críticas quanto à sanção imposta pela agência na linha fina junto ao título da matéria: “Anatel escanteia meta técnica na suspensão – Agência deixa em segundo plano critérios que usa para avaliar telefônicas; para empresas, mudaram-se as regras do jogo”.

Em um dos parágrafos do texto o jornal justifica a acusação, informando que obteve documentos da agência reguladora que demonstram que a Anatel já havia detectado desempenho insuficiente por parte de duas operadoras em 2010, mas que não havia realizado nenhum “argumento técnico ou referência a informes da área técnica”. Ou seja: se a Anatel já sabia do desenvolvimento insuficiente por parte das operadoras, por que não tomou alguma atitude em 2010?

O final do artigo sugere uma possível coincidência com relação à sanção realizada pela Anatel e pressões por parte do governo: “A nova medida coincide com pressões da Presidente Dilma para que as agências demonstrem claramente que estão ao lado do consumidor”. No parágrafo seguinte, o texto acrescenta que a medida: “Foi tomada também depois de parlamentares terem inquirido o ministro Paulo Bernardo (Comunicações) e João Rezende, presidente da Anatel, em audiência pública sobre a qualidade da telefonia”.

No entanto, a surpresa para os leitores foi que, apesar da extensa reportagem sobre esta acusação à medida imposta pela Anatel, a Folha simplesmente não apresentou mais qualquer reportagem posterior sobre o assunto. Em outras matérias avaliadas, o veículo faz apenas uma sutil referência que a sanção imposta pela agência regulatória despertou suspeita quanto à veracidade, mas não retomou o tema com destaque e não proporcionou maior diálogo.

Ao longo do capítulo será apresentado o esquema de Bernhard Peters, que tratará desta proximidade de esferas. O que se nota até o momento é que tal aproximação – no caso entre a Anatel e o Governo - ocorre não por uma ação comunicativa, dentro da perspectiva de debate, mas sim por pressões e constrangimentos. Devido ao pedido do Governo, a agência reagiu. Diante desse quadro, a imprensa - que poderia apurar melhor os fatos e tais pressões – apenas posiciona-se demonstrando sua exclusividade no acesso aos relatórios e índices, mas não detalha o que representam e não traz a público o que está por trás dessa relação entre a Anatel e o Governo.<sup>3</sup>

### **1.1 – Circulação do poder político nas esferas**

O filósofo alemão Jürgen Habermas, ao partir do conceito básico de sua teoria sobre esfera pública<sup>4</sup>, possuía uma visão crítica com relação ao papel da mídia e da publicação de matérias contraditórias. Em uma primeira visão, o autor acreditava que os meios de comunicação respondem à lógica de capital e mercado. Logo, eles perdem a característica de acessibilidade das informações para qualquer tipo de público. Para ele, na realidade o que se constrói é uma opinião não pública, que não é resultado do debate dos concernidos e que se caracteriza somente como uma projeção dos interesses particulares sob o disfarce do interesse de todos. “O

---

<sup>3</sup> Os índices comparativos entre as operadoras, que culminaram na sanção imposta pela Anatel, encontram-se nos anexos do trabalho. O material foi adquirido durante entrevista presencial realizada na sede da Anatel em Brasília, todavia, os dados expostos não possuem uma leitura clara sobre os parâmetros utilizados para a elaboração do relatório.

<sup>4</sup> A esfera pública é a ocasião e a condição para gerar a opinião pública, que nada mais é do que a vontade coletiva que nasce do consenso das razões em público. A ideia de opinião pública está associada à imprensa, que se torna instrumento para que as decisões políticas sejam tomadas e legitimadas nesse novo fórum público (Habermas, 2003a). É, portanto, o espaço de deliberação, o qual só pode ser constituído por meio da linguagem, entre outras fontes, dos *media* e de outros espaços de conversação e diálogo.

jornalismo crítico é suprimido pelo manipulativo” (HABERMAS, 2003a.210). Ainda de acordo com o autor, “a evolução de uma imprensa politizante para a imprensa comercial faz com que ela se torne uma ‘instituição’ de determinados membros do público enquanto pessoas privadas – ou seja, pórtico de entrada de interesses privados privilegiados na esfera pública” (1984: 218).

Já na obra *Direito e Democracia*, Habermas retoma o conceito de esfera pública com uma visão contrária sobre o papel da imprensa, considerando os *media* como agentes capazes de conferir a visibilidade a eventos e discursos, libertando processos comunicativos de espaços restritos e permitindo uma integração de debates que se dão nesses espaços (GOMES e MAIA, 2008).

Habermas define três contribuições potenciais que sustentam a importância desempenhada pelos meios de comunicação na constituição da esfera pública: a primeira refere-se à questão da visibilidade e seu poder de publicização; a segunda diz respeito à capacidade dos *media* de promover uma simultaneidade de acesso aos conteúdos discursivos que circulam em vários contextos argumentativos; a terceira contribuição diz respeito à acessibilidade das mensagens, que podem ser vistas por qualquer um, em qualquer lugar e a qualquer tempo. (MARQUES, 2008 IN ALTHEMAN, 2012, p.270).

Habermas acredita ainda que, para que os meios de comunicação possam exercer efetivamente esta dinâmica de mediação entre diferentes arenas e atores cívicos e políticos, eles precisam, primeiro, agir com certa independência diante dos poderes econômicos e político. E, segundo o autor, precisam criar mecanismos adequados de *feedback* entre esses diferentes atores e arenas comunicativas. (MARQUES, 2008:24). Com relação à liberdade de expressão e opinião do repórter, esta questão será mais bem explorada no segundo capítulo, onde será abordado o conceito de enquadramentos.

De acordo com Marques (2008:24), ainda que reafirme os aspectos contraditórios dos meios de comunicação, a produção atual de Habermas define o sistema dos *media* como um espaço marcado por algumas características específicas, tidas como essenciais ao fortalecimento e à manutenção das estruturas deliberativas que fazem parte da dinâmica democrática das

sociedades contemporâneas.

Para compreender essa circulação do poder político nas sociedades complexas atuais, Habermas utiliza-se de um esquema proposto por Bernhard Peters, o qual organiza os atores políticos e sociais em um eixo composto de um centro e vários anéis periféricos. (MARQUES, 2008:25). Para melhor compreensão e aproximação com o tema da dissertação, primeiramente será feita a exposição de como é o esquema construído por Peters e, em seguida, a relação de cada anel periférico com os atores localizados na análise das matérias publicadas pelos jornais *Folha de S.Paulo* e *O Estado de S.Paulo*.

No centro encontram-se os complexos institucionais formais (como parlamentos, cortes, agências administrativas responsáveis pelas decisões legislativas e judiciárias, pela formulação de programas políticos, regras, medidas administrativas, decretos, etc). Os atores aí localizados são aqueles capazes de influir diretamente em processos decisórios, através de situações comunicativas que empregam as deliberações formais, as negociações face a face e os discursos institucionalizados. (MARQUES, 2008:25).

Próximas ao núcleo administrativo (centro) estariam as esferas autonomamente organizadas, mas intrinsecamente ligadas ao governo (universidades, câmaras, associações beneficentes, fundações, etc). E, em um terceiro nível, estariam as associações politicamente orientadas para a formação da opinião ou, nas palavras de Habermas, organizações que preenchem funções de coordenação em domínios sociais carentes de regulação (grupos de interesses, instituições culturais, grupos de ativistas ambientais, igrejas, etc). Os atores cívicos aí reunidos são aqueles que não conseguem escapar das desigualdades de poder que fazem com que sua prática deliberativa fique limitada “exclusivamente à formação da opinião, sem abranger a tomada de decisão” (Fraser, 1992: 134, IN MARQUES, 2008, p.25).

Se, por um lado, esses atores não determinam o resultado de poderes decisórios, por outro lado cabem a eles prever abordagens alternativas, informações variadas e pontos de vista sobre questões problemáticas. Por isso Habermas acentua que esse terceiro nível gera a “infraestrutura civil de uma esfera pública dominada pelos meios de comunicação e que, através de seus fluxos

comunicacionais diferenciados e interligados, forma o verdadeiro contexto periférico do sistema político” (Habermas, 1997:88 IN MARQUES, 2008, p.25).

A partir de uma pequena adaptação normativa, foi possível localizar cada grupo/sujeito impactado pela decisão imposta pela Anatel e demarcá-los dentro dos anéis periféricos descritos acima. Esta intersecção possibilitou compreender melhor a importância e funções dos diferentes atores envolvidos na sanção realizada pela agência. De acordo com o esquema seria possível inserir, no centro, o Governo, que estaria representado pelo ministro Paulo Bernardo (Comunicações). Próxima do centro (dentro de uma segunda esfera), poderíamos localizar a Anatel, representada por João Rezende, presidente da Anatel e por Bruno Ramos, superintendente de Serviços Privados da agência e por fim, no terceiro nível (portanto, terceira esfera) encontram-se outros grupos sociais, tais como: Eduardo Tude, representante da consultoria Teleco; representantes do SindiTelebrasil; consumidores; advogados, especialistas e outras fontes.

A partir do esquema proposto por Peters é possível observar um problema com relação a abordagem Habermasiana: as esferas não se articulam de modo tranquilo, pois nem sempre o modelo é concêntrico, mas tangencial.

Ao longo dos anos, Habermas realizou diversas revisões no conceito de esfera pública (1992,1997) que resultaram em uma definição que demonstra ser “incorreto falar de uma esfera pública singular, mesmo assumindo certa homogeneidade do público burguês. (...) É preciso admitir a coexistência de esferas públicas concorrentes e apreender a dinâmica daqueles processos de comunicação que são excluídos da esfera pública dominante” (Habermas, 1992: 425 IN MARQUES, 2008, p. 25 e 26). Assim, Habermas admite que as mulheres, os plebeus e o movimento operário, por exemplo, constituíam esferas públicas alternativas parciais fortemente ligadas à esfera pública política burguesa.

Com relação às matérias analisadas, o que se nota, no entanto, é que os jornais cederam espaço para que sindicatos e órgãos de defesa do consumidor se expressassem, porém, a maior parte da discussão girou em torno da defesa das operadoras que foram multadas e da própria

Anatel que, em quase todas as reportagens justificava, de várias maneiras, a decisão que havia tomado.

No quadro comparativo a seguir nota-se como os jornais trabalham as vozes e apresentam espaços públicos para diversos grupos se colocarem. Temos o número de matérias publicadas sobre o tema *versus* a quantidade preocupante de vezes que os jornais cederam espaço para apresentar argumentos da Anatel, que seria a voz privilegiada; dos órgãos de defesa do consumidor (entre os quais estão: Idec, Pró-Teste e IDC) e do SindiTeBrasil (que representa o setor das operadoras de telefonia multadas):

	<b>Anatel</b>	<b>SindiTelebrasil</b>	<b>Pró-Teste/Idec/IDC</b>
<b>Folha de S.Paulo</b> (12 matérias avaliadas)	12 vezes	4 vezes	1 vez
<b>O Estado de S.Paulo</b> (21 matérias avaliadas)	21 vezes	2 vezes	3 vezes

Retomando ao esquema proposto por Peters, em termos gerais, uma esfera pública se forma através da atividade comunicacional quando os diferentes públicos se organizam em redes comunicativas articuladas para discutirem temas ou causas de interesse comum para assumir posições e expressar opiniões. Sob essa perspectiva, a concepção de esfera pública, ao invés de fundamentar-se em um espaço institucionalizado e concreto, está ligada muito mais às trocas e fluxos discursivos que se estabelecem entre indivíduos que buscam melhor compreender ou solucionar os problemas que os afetam (Habermas, 1997, IN MARQUES, 2008, p.26)

O material dos *media*, segundo Maia (2009:209), é potencialmente transformador das relações do cotidiano. Esses bens simbólicos, ao dramatizar conflitos vivenciados concretamente pelos indivíduos na sociedade ou trazer elementos de um mundo distante, ou um conjunto de questões e valores estendidos no tempo e no espaço, podem fornecer insumos para a politização das experiências pessoais. Experiências essas que, de acordo com Habermas (1997: 98), colaboram para que a esfera pública retire seus impulsos da esfera privada, dos problemas sociais e das disfunções dos problemas sociais.

No entanto, críticas feitas a Habermas apontam para o perigo da persistência de um grande hiato entre as arenas discursivas formadas no centro e na periferia (terceira esfera). Em contrapartida, a teoria da democracia deliberativa desenvolvida pelo mesmo autor revela-se profícua para explicar a relação de interdependência entre o poder administrativo e o poder comunicativo (MARQUES, 2008, p. 27).

A política deliberativa afirma a necessidade de uma justificação recíproca e da prestação de contas entre governantes e governados de modo a não isolar esses dois poderes e tornar compreensíveis e potencialmente aceitáveis as ações desempenhadas por todos os concernidos. (MARQUES, 2008:27)

## **1.2 – Impasses deliberativos na mídia**

Para que um processo deliberativo coloque em relação os atores oriundos de contextos formais e informais de discussão, é preciso que tais atores estabeleçam, no curso de sua interação, alguns procedimentos que zelem pelas condições de igual participação e consideração de todos. Tais procedimentos seriam igualmente capazes de: a) garantir publicidade e transparência aos argumentos disponibilizados e ao processo como um todo; b) assegurar a inclusividade e a igual oportunidade para participação de todos os concernidos pelas questões em debate; c) zelar para que todos os participantes do debate elaborem, de modo recíproco e livre de coerções, razões passíveis de serem justificadas e alteradas em vista do impacto das considerações alheias, produzindo, assim, a revisão e mudança nas preferências (Habermas, 2006:413 IN MARQUES, 2008, p. 27).

Marques (2008: 27) observa que alguns autores contrários a Habermas, entretanto, argumentam que tais condições ideais, em si, não podem garantir ao processo deliberativo bons resultados, pois não podem prever a qualidade das razões e argumentos apresentados no debate ou assegurar que os participantes se impliquem em trocas comunicativas baseadas no respeito mútuo, nem que todos tenham chances e interesses iguais de participação. Os procedimentos guiam o embate entre interesses conflitantes, mas são as disposições dos participantes que determinam a substância do debate e a justeza dos resultados.

Conforme já exposto anteriormente, a mídia nem sempre abrirá espaço para todos os interessados se colocarem. E muitas vezes quando o faz, edita o texto enviado ao jornal (muitas vezes é capaz de inserir uma publicidade no lugar do espaço de resposta). Diante desta situação, dentro das matérias analisadas, é possível verificar como alguns grupos – e a própria Anatel – souberam utilizar do espaço cedido pela mídia apresentando dados e outras informações que nem sempre estavam ligados ao tema central (a proibição da venda de chips) só para aproveitarem tal publicização. Ambos os jornais até abriram espaço para a expressão dos atores impactados pela decisão imposta pela agência, no entanto, apenas alguns obtiveram maior exposição.

Como exemplo é possível avaliar a exposição que as empresas autuadas pela Anatel tiveram no jornal *O Estado de S.Paulo*. Por ser a operadora mais penalizada com a decisão da agência, a TIM foi citada em praticamente todas as matérias, defendendo-se de diversas acusações e ainda assim obteve reportagens exclusivas para expor seu posicionamento. A operadora Oi também ganhou espaços exclusivos em matérias complementares. No entanto, a Claro raramente obteve espaço para se posicionar.

<b>Data</b>	<b>Título da material</b>	<b>Exposição das operadoras</b>
20/07	<b>TIM</b> vai à Justiça contra suspensão das vendas	Matéria grande com explicação sobre decisão da TIM; texto abre espaço para breve posicionamento da <b>Claro</b>
20/07	<b>Oi</b> pode ajustar investimentos a plano da Anatel	Matéria apresentada com exclusividade em coluna de 5 parágrafos
21/07	‘Ninguém é obrigado a ficar na <b>TIM</b> ’, diz executivo	Matéria exclusiva aborda decisão da TIM em entrar na Justiça, com diversas declarações do presidente da empresa
21/07	<b>Oi</b> entregará ‘plano preliminar’ para a Anatel	Matéria apresentada com exclusividade em coluna de 6 parágrafos

Avaliando o quadro exposto, surge novamente a dúvida: o que os jornais promovem – ou seja, a maneira de ceder espaço para diferentes atores – pode ser considerada uma deliberação? O

modo de inclusão apresentado pelo Estadão invalida a deliberação?

Segundo Marques (2008:30), apesar de atualizar suas ressalvas às assimetrias de poder provocadas pelos meios de comunicação, Habermas atribui a eles um papel central nos processos de organização dos debates travados na esfera pública. Para ele, o sistema dos *media* e seus atores atuam na organização das questões em feixes de opiniões tematicamente especificadas, tornando-se uma fronteira porosa entre o centro e base de processos deliberativos de formação da opinião, desencadeado pelas conversações cotidianas entre os atores organizados da sociedade civil.

Contudo, se por um lado os meios de comunicação veiculam os discursos dos atores que se encontram em diferentes arenas comunicativas nos diferentes anéis periféricos, conforme exposto anteriormente, e possibilitam que algumas informações se tornem acessíveis para uma vasta maioria, por outro lado, “os profissionais dos *media* produzem um discurso de elite, alimentado por atores que lutam por acesso e por influência” (Habermas, 2006:417 IN MARQUES, 2008, p.30).

De acordo com Marques, (2008:30), alguns autores (Blumler & Gurevitch, 2000; Iyengar, 1994; Bennett, 1990) argumentam que o discurso público que circula no espaço de visibilidade promovido pelos *media* está “indexado” ao conflito visível nas esferas formais do governo. Essa perspectiva poderia levar, erroneamente, ao entendimento de que a deliberação mediada reflete somente a discussão que ocorre entre os atores que estão nas arenas comunicativas do “centro” do sistema político. Mas será que é tão errado pensar desta forma?

Partindo da análise feita com as matérias publicadas pela *Folha de S. Paulo* e pelo *Estado de S. Paulo* percebe-se que os dois jornais preocuparam-se em apresentar o discurso de outros atores. No entanto, a Anatel obteve maior exposição e, portanto, maior oportunidade de argumentação mesmo nos artigos nos quais a agência regulatória foi alvo de críticas e acusações.

A questão sobre como os profissionais dos meios de comunicação exercem a “escolha da informação, do formato e do estilo dos programas e dos efeitos de sua difusão” (Habermas,

2006:419 IN MARQUES, 2008, p.31), operando de modo autorregulado e agindo em concordância com seu próprio código normativo será abordada no capítulo seguinte.

Por ora, a discussão gira em torno da existência de uma série de constrangimentos à atuação dos meios de comunicação impostos por, entre outras, instâncias religiosas, organizações cívicas, empresas privadas e instituições jurídicas que se encarregam de delimitar os espaços de atuação desses meios e de seus profissionais (MARQUES, 2008: 31)

De acordo com Marques (2008:31), alguns autores (Garnhan, 1992; Dahlgren, 1995; Page, 1996; Habermas, 2006; Gomes, 2007, 1999; Maia, 2004) identificam os meios de comunicação como atores dúbios: ao mesmo tempo em que contribuem para o alargamento e a construção de espaços de discussão, estão submetidos às lógicas do mercado e das desigualdades de poder entre o público e os agentes mediáticos. O sistema dos *media* parece ter uma autonomia irrestrita quando, na verdade, possui uma relativa dependência com relação a outros sistemas, como a economia e a política, constituindo-se com o que pode se chamar de subsistema. Para exemplificar melhor este tipo de posicionamento, é possível observar como ambos os jornais perceberam (e noticiaram) o mesmo fato frente à decisão da Anatel.

Em diversas ocasiões o jornal *O Estado de S.Paulo* questionou a rapidez com a qual a agência regulatória liberou a venda de *chips* pelas empresas que haviam sido multadas. No primeiro parágrafo de artigo publicado em 03 de agosto, intitulado “Anatel aprova planos da TIM, Claro e Oi e libera a venda de *chips* a partir de hoje”, está escrito “(...) os planos foram aprovados pela agência a tempo de garantir às empresas a venda de produtos para o Dia dos Pais, importante data para o comércio”. Já em artigo publicado em 06 de agosto pelo mesmo jornal, o jornalista Carlos Alberto Sardenberg observa: “Tudo resolvido, a Anatel liberou a venda de novas linhas de celulares, que havia proibido para punir as empresas por falhas no atendimento. A tempo para que as companhias fizessem suas promoções de Dia dos Pais”. Já na *Folha de S.Paulo*, uma publicação do dia 02 de agosto levanta esta questão logo no título “Dia dos pais intensifica a pressão para liberar *chips* - Anatel deve anunciar até amanhã data do fim da suspensão de 3 empresas”.

A partir da exposição acima mencionada, surge outra questão envolvendo a mídia: a imprensa possui uma liberdade de argumentação, chega a questionar diversos posicionamentos e a debater temas específicos, mas ainda assim há uma liberdade restrita por ela estar configurada como tal subsistema. Vale recordar a matéria que o jornal Folha de S.Paulo expôs sobre os dados da Anatel – obtidos com exclusividade - mas que não seguiu adiante, tanto na argumentação como na investigação sobre a relação da agência com o Governo.

### **1.3 – A participação e o engajamento do público**

Atores centrais e periféricos, ao lutarem por acesso e influência no espaço de visibilidade mediada, acabam por ser comumente divididos entre públicos fortes e públicos fracos (Bohman, 1996; Habermas, 1997). De acordo com Marques (2008:32), essa divisão identifica, de um lado, atores institucionalizados ou elites que possuem amplo acesso aos canais mediáticos (no caso das matérias analisadas há as operadoras multadas e a própria Anatel) e, de outro lado, atores da sociedade civil que, apesar de captarem melhor os problemas e desarranjos sociais e de possuírem acesso às informações, têm dificuldades de participar de debates coletivos sobre questões que lhes concernem diretamente. As necessidades dos públicos fracos, portanto, muitas vezes permanecem restritas aos espaços originais de sua tematização.

A respeito do engajamento desses atores - considerados os públicos fracos - Evelina Dagnino (2004: 152), pontua que, em grande parte dos espaços abertos à participação de setores da sociedade civil na discussão e na formulação das políticas públicas, estes se defrontam com situações nas quais o que se espera deles é muito mais assumir funções e responsabilidades restritas à implementação e à execução de políticas públicas, provendo serviços antes considerados como deveres do Estado, do que compartilhar o poder de decisão quanto à formulação dessas políticas.

Se inserirmos este conceito na perspectiva dessa dissertação, a questão que se levanta é: a Anatel, antes de tomar a decisão de proibir a venda dos *chips* realizou um movimento de debate junto aos setores da sociedade civil, ou seja, comerciantes, sindicatos e os próprios consumidores? De acordo com os textos analisados, publicados nos jornais, isso não foi feito. No

entanto, pode-se questionar se a Anatel possui canais abertos para que tais setores participem ativamente de outros tipos de discussões antes que determinados temas cheguem à mídia.

A agência possui características que a configuram dentro de um sistema deliberativo. A Anatel possui mais de 15 canais de participação e monitoramento<sup>5</sup>, entre os quais se destacam as audiências e consultas públicas; a transmissão das reuniões do Conselho Diretor pela Internet; a existência do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, composto por entidades civis de defesa do consumidor, a implantação de 47 Conselhos de Usuários de Telefonia Fixa nas diferentes capitais e alguns municípios, a publicação do Plano de Ação Pró-Usuário e do Relatório Anual, entre outros recursos.

Todavia, em entrevista realizada com dois superintendentes da área de comunicação da Anatel em fevereiro de 2014, foi questionado se a população comparece às audiências públicas e participa das discussões expostas pela agência. Lauro Rutkowski, chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social da Anatel, comentou que o quórum de participação é baixo e o público não é muito grande. “As contribuições nas consultas públicas, são, basicamente ou de entidades de defesa do consumidor ou das prestadoras de telefonia”<sup>6</sup>. Quando questionado quais seriam os motivos para tais encontros terem baixo quórum por parte da sociedade civil, Rutkowski assume que a linguagem utilizada pela agência em tais ocasiões é muito técnica e difícil de ser interpretada e compreendida.

Dentro da imprensa, a participação da sociedade não é muito diferente. Conforme já exposto anteriormente, o fato de que uma ampla audiência possua acesso, ao mesmo tempo, a diferentes enunciados, não significa que estes últimos foram selecionados igualmente, seguindo o critério de inclusividade de todos os concernidos nos debates (MARQUES, 2008, 31 e 32). A autora acrescenta que, nem sempre a inclusividade de todos os concernidos na deliberação implica em uma boa qualidade do processo (Shapiro, 2002). É possível haver momentos deliberativos minimamente participativos e fortemente participativos, assim como é

---

<sup>5</sup> Para obter informações mais detalhadas sobre todos os canais participativos da Anatel, acesse: <http://www.idec.org.br/mobilize-se/canal/anatel>

<sup>6</sup> A entrevista na íntegra encontra-se nos anexos.

possível que públicos pequenos produzam deliberações mais informadas e densas que públicos ampliados (Fung, 2004 IN MARQUES, 2008, p.33).

O acesso aos conteúdos discursivos e aos vários argumentos produzidos por diversos atores em diferentes contextos através dos *media* pode contribuir para que alguns dos problemas ligados à inclusividade sejam amenizados. Um deles relaciona-se ao fato de que, mesmo que os interessados não possam estabelecer uma interlocução face a face com todos aqueles envolvidos na discussão a respeito de determinado problema, eles podem inteirar-se dos argumentos e das razões apresentados por meio dos *media* (Gomes, 1999; Blumler e Gurevitch, 2000 IN MARQUES, 2008, p.33).

Cabe aqui questionar: mesmo que os públicos impactados não tenham tido chance de participar da decisão da Anatel, ainda assim, pelo fato de eles terem acesso às matérias publicadas, eles tiveram também acesso à discussão criada em torno da decisão da agência regulatória? Sentiram-se participantes do debate? Segundo Marques, nem todas as vozes estão representadas no espaço de visibilidade mediada, mas nem por isso a ideia de concebê-lo como espaço fundamental de mediação perde sua validade.

Diversos autores insistem em definir que uma das principais contribuições que os meios de comunicação oferecem ao processo deliberativo está na disponibilização de uma pluralidade de informações condensadas aos processos reflexivos de troca de argumentos em público (Fishkin, 1995; Mutz e Martin, 2001; Bohman, 2007). Assim, esses meios seriam acionados para reunir o máximo de informações qualificadas e pontos de vista diferenciados para que os cidadãos, em um primeiro momento, fiquem expostos “a opiniões para as quais não tenham atentado previamente e que não coincidam necessariamente com as suas próprias opiniões” (Manin, 2002:55). E, em um segundo momento, para que esses cidadãos possam interpretar o mundo associando à sua experiência vivida os fragmentos discursivos oferecidos pelos *media*. (MARQUES, 2008:33). Este ponto de vista já foi observado anteriormente, na análise da primeira matéria publicada na *Folha de S.Paulo* noticiando a proibição das vendas de *chips*. A extensa reportagem apresentou diversas vozes, contrárias e a favor da decisão da agência, levando o leitor a criar sua própria opinião sobre o tema publicado.

No processo deliberativo esta veiculação de uma determinada questão no espaço de visibilidade mediada não só permite sua generalização a um público múltiplo, ampliado e capaz de interpretar criticamente as mensagens, de expressar suas opiniões e contestar aquelas que já foram expressas, mas também promove um intenso fluxo de discursos que se interpelam e chamam por esclarecimentos recíprocos. Apesar de Habermas sempre atentar para o fato de que os meios de comunicação, ao privilegiarem o discurso da elite, convertem-se em um espaço cujo acesso é extremamente desigual, Marques (2008:34) enxerga que, ‘para concebermos o sistema dos media como espaço de intercâmbio de argumentos, precisamos ter claro, em primeiro lugar, que os participantes do debate têm acessos desiguais aos canais mediáticos, possuem um capital material e comunicativo assimétrico e buscam dar forma às questões sob um ponto de vista que os favoreça’.

Outro ponto que deve ser considerado no que tange à projeção mediática é o que o próprio Habermas afirma: “existem, evidentemente, outros percursos para os temas e demandas da sociedade civil, outras vias que conduzem a periferia ao centro, outros modelos em forma de espirais ou de ramificações complexas” (1997:114). Em matéria publicada pela *Folha de S.Paulo* no dia 20 de julho de 2012, intitulada “Dilma pede à Anatel linha dura com as teles” é possível encontrar a existência de outras ramificações que Habermas chama de “esferas públicas concorrentes”. Ao longo do texto, a reportagem apresenta algumas informações que levam o leitor a concluir que a Anatel apenas tomou a decisão de proibir a venda de chips por pressão do Governo (centro) e não por vontade própria, apesar de, conforme exposto anteriormente neste trabalho, já ter conhecimento de falhas graves de qualidade de algumas operadoras desde 2010.

No modelo proposto por Habermas, aquilo que surge na esfera pública ou nas várias esferas públicas de discussão e processamento de problemas eventualmente chega ao Estado. Contudo, é importante esclarecer que são inúmeras as evidências de que, no Brasil, o Estado tende a não processar questões que estão na ordem do dia na esfera pública, muito menos as questões formuladas por setores sociais periféricos (Baiocchi, 2006; Avritzer e Navarro, 2003 IN MARQUES, 2008, p.35). Segundo Marques (2008:35), há uma grande dificuldade de comunicação e de entendimento entre atores centrais e periféricos do sistema político brasileiro,

que se acentua quando esses atores periféricos ainda estão desenvolvendo as capacidades necessárias para assumir a articulação e a representação de seus próprios interesses na esfera de visibilidade mediada. A circulação do poder político, tal como desenvolvida por Habermas, nos leva a crer, erroneamente, que as demandas da periferia chegam ao centro de uma forma mais fácil e que são efetivamente incorporadas no processo de definição das políticas públicas e sociais, mas não o são. Signates, pontua: “A verdade, contudo, é que praticamente não existem políticas públicas de comunicação no Brasil e o próprio pensamento a respeito é muito recente, no país. Na realidade, é possível ir até mais além: a comunicação não é pensada por políticos e governantes na qualidade de uma política pública”. (Signates, 2011: 13).

Na análise de texto publicado pelo jornal *O Estado de S.Paulo*, em 23 de julho 2012, o jornalista Carlos Sardenberg argumenta: “(...) Lembra-se dos rolos na instalação da primeira internet? Ora, isto não deveria ter sido percebido pelo governo e pela agência? Por que não conseguiram prevenir o problema? Dinheiro não faltou. Só para as concessões de licenças 4G, as operadoras de telefonia pagaram quase R\$ 32 bilhões. E pagam todo ano taxa cujo dinheiro deveria ter ido para a fiscalização e prevenção (...) mas claramente o governo não fez sua parte e, não raro, atrapalha”. Em texto posterior, publicado pelo mesmo jornal em 06 de agosto, também de autoria de Sardenberg, o jornalista questiona: “Pano rápido. Fecham-se as cortinas e termina o teatro. Alguém poderia perguntar: bom, se era assim, por que não fizeram antes? Por que a Anatel deixou a situação piorar para só depois cobrar os investimentos?”.

Posto que a mídia seja este espaço discursivo no qual se encontram diferentes conflitos e pontos de vista e posto que a Anatel represente um dos principais setores da economia do País, faz-se necessário analisar como os agentes mediáticos apresentam a capacidade de reunir os enunciados de atores diferenciados impactados pela decisão da agência, articulando argumentos e questões. Essa análise será apresentada no capítulo seguinte, no qual serão expostos elementos centrais da deliberação mediada e avaliados os argumentos utilizados pelos atores e os enquadramentos identificados nos artigos dos jornais.

## **2 – DELIBERAÇÃO NA MÍDIA**

Esse capítulo pretende revelar como a Anatel participa dos debates públicos, levando em conta a estruturação de um discurso prático no âmbito da mídia, compreendida como espaço de trocas argumentativas e posicionamentos.

Conforme exposto brevemente na introdução, os enquadramentos fornecem alguma ideia das normas que são dominantes nos debates públicos e a maneira como o problema em discussão será definido pelos participantes do debate. Portanto, primeiramente serão expostas as definições de enquadramento e o que representam no processo de deliberação mediada.

Com o intuito de apresentar as perspectivas e processos discursivos de argumentação, no capítulo presente será realizada a identificação de níveis de análise da deliberação nos artigos dos jornais com base na adaptação de um quadro elaborado por Ângela Cristina Salgueiro Marques. Dessa forma, serão identificados, dentro de cada enquadramento, quem fala, o que defende e com quem dialoga e apresentada a contraposição de argumentos entre os atores envolvidos na decisão da Anatel.

Dialogando com o primeiro capítulo, será estudado de que forma a mídia pode ser concebida como espaço de conversação e debate político, tomando como exemplo as trocas entre argumentos e contra-argumentos de profissionais da mídia versus seus usuários acerca da decisão imposta pela Anatel. O objetivo é avaliar a discussão na imprensa, observando como se dá a composição do conjunto de falantes e qual seu peso no discurso.

Por fim, buscando concluir se a mídia realmente pode ser considerada uma esfera propícia de visibilidade e debate, apesar de todos os enquadramentos e deliberações elaboradas pelos agentes midiáticos, será abordada a questão da ética profissional jornalística.

### **2.1 - O conceito de enquadramento**

Partindo do pressuposto de que a mídia é o local de circulação de diversas perspectivas e que serve como fonte de informação, é preciso levar em consideração que para representar tal democracia a mídia deve transmitir informações de maneira clara, objetiva e imparcial. Segundo

Mauro Porto (2002: 1), no caso de temas políticos, tal qual a determinação imposta pela Anatel e pelo Governo, a mídia deve evitar que os meios de comunicação favoreçam um grupo, partido ou candidato (a noção de imparcialidade).

De acordo com o autor, as limitações desse "paradigma da objetividade" têm sido cada vez mais reconhecidas e autores têm proposto o conceito de enquadramento como alternativa.

(...) A noção de orientação estruturada inclui alguns aspectos característicos da ideia de parcialidade (favoritismo, distorção, etc.), mas é muito mais abrangente, já que inclui "vários tipos de orientações e relações sistemáticas que, inevitavelmente, estruturam os relatos noticiosos" (p. 128). Hackett argumenta que o conteúdo da mídia pode desempenhar um papel político e ideológico importante não apenas quando existe ou falta "objetividade" e/ou "imparcialidade", mas também quando este conteúdo é produzido a partir de uma matriz ideológica limitada. Essa matriz seria composta por um conjunto de regras e conceitos (uma "estrutura profunda") que são ativados pelos jornalistas, nem sempre de forma consciente e sem necessariamente existir uma intenção deliberada de iludir ou manipular. Segundo Hackett, um dos fatores mais importantes da "estrutura profunda" que rege a produção do noticiário são os "enquadramentos" aplicados pelos jornalistas em seus relatos (PORTO, 2002: p.2)

Em texto sobre Enquadramentos da Mídia e Política, Porto apresenta outras séries de definições de enquadramentos que, para alguns autores, a usabilidade não chega a ser tão ingênua como a proposta por Hackett. Aprofundando um pouco em Bourdieu, o autor sugere que o *habitus* gera as estratégias práticas do agente na medida em que também é formado pela incorporação dos interesses do campo, interiorizados pelo sujeito sem que ele se dê conta disso e, portanto, sem perceber que está agindo em conformidade com isso (Bourdieu, 1980).

De acordo com Marques e Martino (2011: 822 e 823), isso torna possível, da perspectiva do agente, um ato desinteressado. Participante do jogo, não vê paradoxo na escolha de uma determinada ação que, em última instância, obedece aos interesses do campo na medida em que esses interesses, incorporados como parte do *habitus*, não se apresentam como tais. Este conceito é evidenciado na fala das próprias fontes que os jornalistas utilizaram em suas matérias. Arthur Barrionuevo, professor da FGV-SP, em matéria publicada pela Folha de S.Paulo, em 20/07,

questiona: “Ninguém sabe por que essas empresas foram punidas em cada Estado. Qual foi o critério? Parece que o pior resultado nos índices de qualidade da Anatel em cada Estado foi a justificativa para a suspensão. Todavia, o pior índice em um Estado pode indicar qualidade razoável e o melhor índice em outro pode ser inaceitável (...) Surpreende então a violência das medidas adotadas (...)” – este depoimento foi publicado um dia antes do mesmo jornal ter apresentado reportagem na qual dizia ter tido acesso exclusivo a dados que comprovavam que a agência possuía conhecimento sobre as falhas das operadoras desde 2010. Todavia, conforme já exposto anteriormente, apesar da Folha ter exposto o acesso exclusivo aos dados, o jornal não voltou a questionar os relatórios e índices da agência, levando exatamente ao ponto do desinteresse do agente, obedecendo aos interesses do campo.

Tuchman (apud Porto 2002: 5) argumenta que as notícias impõem um enquadramento que define e constrói a realidade. Ao ressaltar como os poderes políticos podem ser reforçados pela forma através da qual o conhecimento é enquadrado, a autora sugere que notícias são "um recurso social cuja construção limita um entendimento analítico da vida contemporânea". Porto também apresenta a definição de enquadramento para Gitlin, que propõe uma ideia mais clara e sistemática do conceito: "Os enquadramentos da mídia organizam o mundo, tanto para os jornalistas que escrevem relatos sobre ele, como também, em um grau importante, para nós que recorremos às suas notícias. Enquadramentos da mídia são padrões persistentes de cognição, interpretação e apresentação, de seleção, ênfase e exclusão, através dos quais os manipuladores de símbolos organizam o discurso, seja verbal ou visual, de forma rotineira" (Gitlin, 1980, p. 7 IN PORTO, 2002, p.6)

Na definição acima proposta por Gitlin, enquadramentos são entendidos como recursos que organizam o discurso através de práticas específicas do jornalismo (seleção, ênfase, exclusão, etc.) e que acabam por construir uma determinada interpretação dos fatos. Se este recurso for empregado dentro da área política, por exemplo, todo tema político tem uma cultura, ou seja, um discurso que se modifica no decorrer do tempo e que apresenta interpretações e significados sobre os fatos relevantes (PORTO, 2002). Na análise dos artigos, esta mudança no discurso pode ser observada nas reportagens – tanto da *Folha* como do *Estadão* – que levantaram

suspeita para o fato da Anatel ter decidido suspender a paralisação que ela mesma havia sancionado por conta da aproximação do Dia dos Pais. Todavia, apesar de ambos os jornais terem abordado essa questão, apenas *O Estado de S. Paulo* realizou uma análise mais profunda desta ‘coincidência’, em artigo exclusivo publicado em 06 de agosto de 2012 pelo articulista do próprio jornal, Carlos Sardenberg.

De acordo com Porto (2002), existem "pacotes interpretativos" que competem entre si e no centro de cada pacote está o enquadramento, definido como "uma ideia central organizadora" que atribui significados específicos aos eventos, tecendo uma conexão entre eles e delineando o caráter das controvérsias políticas (Gamson e Modigliani, 1987, p. 143 IN PORTO, 2002, p. 6). Segundo essa perspectiva, os temas políticos são caracterizados por uma disputa simbólica sobre qual interpretação prevalecerá. Os resultados do processo de formação de preferências podem ser alterados não apenas por meio da manipulação da informação fatural, mas também através do seu enquadramento. Porto afirma ainda que, de acordo com alguns autores, um assessor do presidente pode influenciar suas decisões, não ao omitir ou distorcer informações, mas sim ao enquadrar as situações de forma específica (1984, p. 346). Efeitos de formulação podem ocorrer sem ninguém ter consciência do impacto do enquadramento adotado nas decisões e podem ainda ser explorados para alterar a atratividade relativa das opções.

De modo muito superficial, este tipo de enquadramento é notório em dois textos complementares envolvendo a empresa Oi. Apresentado pelo jornal *O Estado de S. Paulo* em 20 de julho, o texto “Oi pode ajustar investimentos a plano da Anatel”, percebe-se como as informações transmitidas pela empresa à mídia demonstram uma postura colaborativa, como se a decisão da agência não tivesse atingido negativamente os negócios da operadora: “(...) o impacto será relativamente pequeno, até porque a Oi atua com quatro diferentes produtos (telefonia móvel, celular, internet e TV por assinatura)”. Em outro texto “Oi entregará ‘plano preliminar’ para a Anatel”, publicado pelo jornal *O Estado de S. Paulo* em 21 de julho, também se nota a mesma postura de enquadramento específico por parte da empresa: “Em entrevista ao Estado, o vice-presidente da operadora, João de Deus Pinheiro de Macedo, afirmou que a punição aplicada às empresas de telefonia celular está dentro do escopo de ação da Anatel, cuja responsabilidade é

fiscalizar o bom andamento dos serviços no País (...). Na avaliação do superintendente de Serviços Privados da Anatel, Bruno Ramos, a empresa não questionou a decisão punitiva aplicada pelo órgão. ‘A Oi foi muito proativa na reunião’, disse.”.

Pode-se perceber, portanto, que os enquadramentos causam certa desconfiança quanto à sua empregabilidade. Os usos da noção de enquadramento são tão numerosos e variados que surgem dúvidas quanto à possibilidade de construção de um marco teórico claro, sistemático e coerente a partir do conceito. (PORTO, 2002: 14). Contudo, vale ressaltar que essa dissertação não pretende construir uma teoria abrangente ou uma única definição de todos os aspectos tratados pelos estudos sobre os enquadramentos da mídia.

Para iniciar a análise das normas dominantes nos debates envolvendo a decisão da Anatel, faz-se necessário primeiramente definir e separar o que seriam os enquadramentos temáticos que a mídia simplesmente relata daqueles que ela impõe a partir de hábito organizacional ou demandas de mercado.

De acordo com Porto (2002), os **enquadramentos noticiosos**, como o de conflito, surgem a partir da necessidade de atrair audiência através da ênfase em confrontações exageradamente dramáticas. Os **enquadramentos temáticos** têm uma especificidade em termos de conteúdo (ainda que não exclusivamente) e são geralmente formulados por políticos profissionais, anunciantes, porta-vozes, editorialistas, assessores, e outros atores que se preocupam em moldar a opinião pública. Outra distinção elaborada pelo autor trata-se da diferença entre os **enquadramentos noticiosos** e os **enquadramentos interpretativos**.

**Enquadramentos noticiosos** são padrões de apresentação, seleção e ênfase utilizados por jornalistas para organizar seus relatos. Seria o ponto de vista que destaca certos elementos de uma realidade em detrimento de outros. Nesta categoria estão, por exemplo, o "enquadramento de interesse humano", que focaliza a cobertura em indivíduos, ou o "enquadramento episódico", com sua ênfase em eventos. (PORTO, 2002).

Na cobertura da paralisação da venda de *chips* imposta pela Anatel, esse enquadramento

estaria caracterizado na reportagem publicada na *Folha de S.Paulo*, em 20 de julho, “Cliente troca plano e procura novo *chip* em cidade vizinha” e no *Estadão*, em 22 de julho, “Cliente compra vários *chips* para pagar mais barato”. Uma importante característica dos enquadramentos noticiosos é o fato de que eles são resultado de escolhas feitas por jornalistas quanto ao formato das matérias.

Já os **enquadramentos interpretativos** operam em um nível mais específico e possuem uma independência relativa em relação aos jornalistas que os relatam<sup>7</sup>. Enquadramentos interpretativos são padrões de interpretação que promovem uma avaliação particular de temas e/ou eventos políticos, incluindo definições de problemas, avaliações sobre causas e responsabilidades, recomendações de tratamento etc. Estas interpretações são promovidas por atores sociais diversos, incluindo representantes do governo, partidos políticos, movimentos sociais, sindicatos, associações profissionais, etc. (PORTO, 2002: 15). Neste caso, dentro da análise das matérias observa-se este enquadramento em texto complementar à reportagem publicada na *Folha de S.Paulo* em 19 de julho, intitulado “Anatel vai apagar incêndio que poderia ter sido evitado” de autoria de Flávia Lefèvre Guimarães, do conselho da Pró-teste (associação de defesa do consumidor); já em *O Estado de S.Paulo* é possível observar a mesma empregabilidade do conceito em matéria publicada em 13 de agosto com o título “Qualidade é obrigação, não propaganda”, de Maximiliano Deliberador, promotor do Ministério Público do Paraná.

Conforme apresentação realizada no primeiro capítulo quanto ao caráter ambíguo do papel da mídia, Pan e Kosicki (2001 IN PORTO, 2002:17), avaliam que o processo de enquadramento também não é uma via de mão única através da qual as elites manipulam o público. Enquadramentos não se referem apenas a processos de manipulação, mas são parte de

---

<sup>7</sup> É importante ressaltar que muitos jornalistas tendem a apresentar seus próprios enquadramentos interpretativos em colunas de opinião ou matérias de cunho analítico. Como é o caso de três textos publicados pelo jornal *O Estado de S.Paulo* e que foram levados em consideração na análise (“Uma palavra à presidente”, de Ethevaldo Siqueira, publicado em 22 de julho; “Contra o consumidor”, de Carlos Alberto Sardenberg, publicado em 23 de julho e “Pano rápido”, de Carlos Alberto Sardenberg publicado em 06 de agosto). Entretanto, as normas da objetividade e da imparcialidade tendem a inibir a apresentação de interpretações no noticiário pelos jornalistas. Isto não significa, todavia, que os jornalistas não tenham um papel ativo na apresentação de enquadramentos interpretativos, mas sim que este papel tem um caráter mais sutil e indireto.

qualquer processo comunicativo, através do qual atores fazem sentido de suas experiências. Embora tenha sido pouco visível a participação de outros agentes sociais nas matérias analisadas, pois a maioria apresentou apenas a opinião das empresas de telefonia, existem outros atores distintos que possuem capacidades diferenciadas para influenciar os processos de enquadramento da mídia, desafiando o governo e outros grupos políticos poderosos, uma vez que possuem seus próprios enquadramentos e buscam, muitas vezes com sucesso, influenciar a produção de sentido e significados. Estes agentes podem facilitar o trabalho dos jornalistas ao organizar eventos que se encaixam nas suas rotinas e normas profissionais ou ao produzir materiais especialmente desenhados para subsidiar reportagens (Ryan, 1991; Wolfsfeld, 1997; Pan e Kosicki, 2001, p. 46 IN PORTO, 2002: 17).

De acordo com Ângela Marques (2010:81), a presença dos enquadramentos no espaço discursivo mediático enfatiza a importância da identificação dos “temas” e “enredos” (story lines) delineados pelos meios de comunicação, os quais agrupam pontos de vista, esboçam diferentes nuances do problema e orientam a justificação pública que se estabelece entre os participantes do processo de debate. O enquadramento mediático reúne, portanto, uma atividade coletiva de definição de um problema público – nesta dissertação, a questão da sanção imposta pela Anatel – no qual eixos discursivos e temáticos são responsáveis, ao mesmo tempo, por reunir argumentos afins e por organizar as tensões entre os diferentes conjuntos formados por estes argumentos.

Marques acrescenta ainda que, para evidenciar de modo claro como se estabelecem as trocas argumentativas no espaço mediático, é preciso avaliar o modo pelo qual as negociações discursivas são textualmente encadeadas no espaço de uma matéria e também no espaço configurado por um conjunto de matérias que, tomadas a longo prazo, retomam e reavaliam perspectivas anteriormente publicadas. Contudo, a proposta aqui é apresentar os enquadramentos a alguns dos princípios normativos e criar categorias analíticas que permitam a avaliação qualitativa de um processo mediado específico de troca argumentativa.

## **2.2 - A identificação dos enquadramentos**

Partindo de um método mais sistemático e menos subjetivo, adotando um enfoque integrado que inclui tanto uma visão de conteúdo quantitativa, como de cunho mais qualitativo, a análise apresentada a seguir foi estruturada com base em esquema proposto por Marques (2010:82), que identificou os principais enquadramentos que estruturavam narrativamente a controvérsia pública sobre a sanção imposta pela Anatel. Cada enquadramento identificado foi associado a um momento específico do debate mediado, dentro de argumentos e contra-argumentos encontrados na *Folha de S.Paulo* e em *O Estado de S.Paulo*, ou seja: a) a definição da questão; b) a polarização e o grau de conhecimento da posição alheia; a busca por um ponto de vista moral: reconhecimento e autonomia. Para desenvolver tal análise qualitativa do debate mediático, foram estabelecidas as seguintes categorias: perspectivas discursivas; estruturas discursivas e processos discursivos, que serão expostas e descritas a seguir:

<p style="text-align: center;"><b>Enquadramento</b></p> <p>Eixo discursivo e temático que agrupa pontos de vista, evidencia tensões e facilita a contraposição de argumentos.</p>	<p><b>Perspectivas discursivas</b> Definição da questão em pauta.</p>	Representação discursiva das diferentes perspectivas apresentadas no debate.
	<p><b>Estruturas discursivas</b> Polarização entre argumentos e contra-argumentos, grau de conhecimento da posição alheia.</p>	Embate entre perspectivas distintas, negociação, conflito e justificação sob o ponto de vista da coletividade.
	<p><b>Processos discursivos</b> Busca por um ponto de vista moral: reconhecimento e autonomia.</p>	Como o debate se desenvolve ao longo do tempo: evidências da consideração do ponto de vista alheio.

Fonte: MARQUES, Angela. Ética do discurso e deliberação mediada - sobre a questão das cotas raciais. São Paulo: revista *Líbero*, v. 13, n. 26, 2010, p.82

Dentro da proposta apresentada por Marques (2010:82), as **perspectivas discursivas**, representam a delimitação do contexto e das principais linhas argumentativas do debate. Os argumentos e contra-argumentos reunidos revelam como, diante de uma questão que afeta a coletividade, diferentes atores tentam estabelecer parâmetros de definição das principais linhas do conflito. Para essa dinâmica colabora, tanto o mundo da vida quanto os enquadramentos,

enquanto fontes comuns de recursos interpretativos, para que os atores possam tornar claras suas opiniões acerca de problemas morais. No caso da sanção imposta pela Anatel nota-se que os sujeitos impactados procuram moldar o contexto para servir de base para suas argumentações<sup>8</sup>

### Perspectivas Discursivas

Enquadramentos	Argumentos	Contra-argumentos
<p><b>1. A suspensão das vendas de chips foi motivada pelo alto índice de reclamações de consumidores.</b></p>	<p>“Tem hora que não dá. Não podemos ficar numa posição completamente indefensável. Estavam nos procurando até na rua para reclamar”. (Paulo Bernardo, Ministro das Comunicações).<sup>9</sup></p> <p>“As empresas falharam na prestação de serviços e serão, por isso, serão punidas pelos consumidores”. (César Alvarez, Ministro interino das Comunicações)<sup>10</sup></p>	<p>“A Anatel está defasada diante da evolução recente na prestação de serviço”. (Representante da Oi).<sup>11</sup></p> <p>“A Anatel tomou sua decisão com base em problemas pontuais de atendimento no <i>call center</i> que atende aos três Estados em que a operadora foi impedida de atuar”. (Representante da Claro).<sup>12</sup></p> <p>“A suspensão das vendas foi baseada em dados e indicadores diferentes dos estados estabelecidos pela Anatel para acompanhar o desempenho da rede”. (Representante da TIM).<sup>13</sup></p>
<p><b>2. As promoções elevaram o consumo além do normal da capacidade das empresas de telefonia,</b></p>	<p>“O que temos visto são reclamações de pessoas que tentam ligar, mas a ligação cai. Ou a internet que não</p>	<p>“A queda de preços estimulou o aumento das vendas e do uso do telefone. As operadoras investiram, mas, em alguns</p>

<sup>8</sup> Argumentos e contra-argumentos podem ser encontrados em uma mesma matéria jornalística e/ou podem ser retomados em matérias subsequentes, portanto é importante notar a constante tentativa dos atores de definir e redefinir os quadros contextuais mais amplos nos quais se inserem.

<sup>9</sup> Proibida de vender chip em 18 Estados, TIM é a mais punida. Folha de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>10</sup> RODRIGUES, Eduardo. Empresas de telefonia terão metas mensais. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 20 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

<sup>11</sup> Proibida de vender chip em 18 Estados, TIM é a mais punida. Folha de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>12</sup> Proibida de vender chip em 18 Estados, TIM é a mais punida. Folha de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>13</sup> TIM decide entrar na justiça contra suspensão de venda. Folha de S.Paulo, São Paulo, 20 jul.2012. Seção Mercado, p.B3

	funciona”. (João Paulo Bruder, Analista de Telecomunicações da Consultoria IDC). <sup>14</sup>	locais o uso do celular foi maior do que elas estimaram”. (Eduardo Tude, Presidente da Consultoria Teleco). <sup>15</sup> “Para que o uso das anteninhas se popularize, é preciso que a Anatel regulamente o uso desses aparelhos”. (João Moura, Presidente da Telcomp) <sup>16</sup>
--	--	--

Analisando o quadro, nota-se que os contra-argumentos levam à existência de outros debates dentro do assunto da proibição da venda de *chips*. Observa-se que muitos dos autores buscaram certezas e intuições (conhecimento de fundo) para justificar sua opinião sobre os temas. No entanto, a maioria sugere que a mídia investigue mais sobre a informação ou dado apresentado. Nas três falas das operadoras multadas pela agência, percebe-se um desconforto com relação ao modo como a Anatel tomou a decisão. Não pela tomada de ação em si, mas pela maneira como foi decidida e apresentada a sanção, sem discussão prévia. O que, conseqüentemente, levou o mesmo jornal, *Folha de S.Paulo*, a noticiar artigo, em 21 de julho que aborda a mudança de critérios utilizados pela agência (‘Anatel deixa critério técnico em 2º plano para punir tele’) e também a publicar uma reportagem em 06 de agosto a qual comenta que o Tribunal de Contas da União (TCU) exigia, há cinco anos, melhorias na qualidade dos serviços e cobrava posições mais firmes do órgão regulador para punir operadoras (‘Anatel poderia ser multada se não punisse operadoras’). Trata-se de um jogo de poder: a Anatel é pressionada pelo Governo, reage e realiza a sanção. Depois, por conta da pressão comercial e aproximação do Dia dos Pais, é novamente pressionada e volta atrás na sua decisão.

Com relação aos contra-argumentos presentes em *O Estado de S.Paulo*, evidenciados na

<sup>14</sup> GAZZONI, Marina e SCHELLER, Fernando. Guerra de preços elevou consumo além da capacidade de operadoras de celular. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

<sup>15</sup> GAZZONI, Marina e SCHELLER, Fernando. Guerra de preços elevou consumo além da capacidade de operadoras de celular. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

<sup>16</sup> SCHELLER, Fernando. ‘Anteninhas’ serão tecnologia para a era dos smartphones. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B4

fala de João Moura, também se observa o mesmo enquadramento específico, sugerindo maior aprofundamento com relação à questão de instalação de antenas. Frente a isto, o *Estado* também ‘acata’ o problema e publica no mesmo dia o texto do articulista Ethevaldo Siqueira, no qual o jornalista argumenta sobre o enfraquecimento da Anatel e discute a importância de se fortalecer a agência. A partir dessa análise percebe-se a efetividade da agência nas tomadas de decisões. Seria uma atuação de ‘fachada’? Afinal, a agência possui algum poder decisório? Decide o quê?

De acordo com Marques (2010:24), na maior parte das vezes, o debate mediado nos oferece posições e contraposições fechadas em si mesmas. O embate entre elas não revela um esforço de aproximação, mas uma tentativa de convencimento e uma disputa<sup>17</sup> que não visa compreender as razões e premissas que sustentam os argumentos dos oponentes. Dentro deste conceito de **estruturas discursivas**, serão então analisados, no quadro a seguir, os entraves de negociação, conflito e justificação sob o ponto de vista da coletividade. Para realizar esta avaliação foi utilizado o mesmo enquadramento e feita uma comparação de diferentes argumentos publicados tanto na *Folha* como no *Estado*. Em ambos os casos, os posicionamentos demonstram de um lado a Anatel fraca e subordinada, que realiza a sanção ‘encomendada’ pelo Governo versus a Anatel autônoma e avaliadora, que demonstra preocupação com os comerciantes e consumidores e libera a venda dos chips antes do prazo que ela mesma havia imposto.

### Estruturas Discursivas

Enquadramento	Argumentos	Contra-argumentos
<b>1. A Anatel está fraca e precisa da ajuda do Governo.</b>	“A subordinação é explícita e vai contra o espírito do que deveria ser a agência”. (Eduardo Tude, Presidente da Consultoria Teleco). <sup>18</sup>	“A agência é autônoma. Discutimos políticas públicas com a Anatel”. (Paulo Bernardo, Ministro das Comunicações) <sup>21</sup>

<sup>17</sup> Se os sujeitos avaliam determinados problemas coletivos unicamente à luz de sua própria experiência particular, correm o risco de se tornarem moralistas, de querer impor seu próprio ponto de vista aos outros desconsiderando condições de comunicação capazes de proporcionar o exame público e coletivo das perspectivas de cada um. Nossa (MARQUES, 2010: 85)

<sup>18</sup> BORBA, Julia e MATAIS, Andreza. Disputa com teles mostra poder de ministro sobre a agência. Folha de S.Paulo, São Paulo, 28 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>21</sup> BORBA, Julia e MATAIS, Andreza. Disputa com teles mostra poder de ministro sobre a agência. Folha de

	<p>“Efetivamente, o quadro dela está fraco. O João Rezende está se preparando, o Ronaldo Sardenberg não conhece o setor, a Emília Ribeiro também não, o Antônio Bedran conhece bem o marco regulatório e a saída do Plínio tira o caráter mais técnico da agência”. (Erenice Guerra, Secretária-executiva, Chefe da Casa Civil).<sup>19</sup></p> <p>“A Anatel não está preparada para cumprir em sua plenitude a missão de órgão fiscalizador. Faltam-lhe recursos tecnológicos e humanos qualificados para uma fiscalização moderna. Os dados de que se utiliza, são, muitas vezes, fornecidos pelas próprias operadoras fiscalizadas”. (Ethevaldo Siqueira, Jornalista de <i>O Estado de S.Paulo</i>).<sup>20</sup></p>	<p>“A Anatel já vinha avaliando o serviço das operadoras e tomou a medida porque é obrigação da agência. A presidente Dilma foi comunicada. Tomei o cuidado de ligar para a Presidente uma hora e meia antes do anúncio da medida”. (Paulo Bernardo, Ministro das Comunicações)<sup>22</sup></p> <p>“A Anatel poderia convocar as empresas e solicitar o planejamento, os planos de investimento e exigir o cumprimento. Tudo isso que ela está fazendo agora. Ela tem poder para isso sem o impedimento da comercialização”. (Eduardo Levy, Diretor-executivo do Sinditelebrasil).<sup>23</sup></p>
--	--	--

O terceiro conceito que será avaliado a seguir trata dos **processos discursivos**, a busca por um ponto de vista moral de reconhecimento, reciprocidade e autonomia política. As questões de justiça só podem ser respondidas sob uma igual consideração das perspectivas de interpretação do mundo ou de si mesmos de todos os envolvidos. (Habermas, 2004:56 e 314). A autorrealização dos sujeitos e a evolução moral da sociedade se entrelaçam de modo a evidenciar que, de um lado, a realização de si não pode se restringir à interpretação de certos ideais de vida

S.Paulo, São Paulo, 28 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>19</sup> BORBA, Julia e MATAIS, Andreza. Disputa com teles mostra poder de ministro sobre a agência. Folha de S.Paulo, São Paulo, 28 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>20</sup> SIQUEIRA, Ethevaldo. Uma palavra à presidente. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B13

<sup>22</sup> OTTA, Lu Aiko. “A medida foi dura, um freio de arrumação”. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B5

<sup>23</sup> ANDRADE, Renato e FERNANDES, Adriana. Para sindicato das empresas, Anatel foi ‘exagerada’. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B5

particulares e, de outro lado, que a sociedade deve alimentar padrões simbólicos de julgamento que, em vez de depreciar e estigmatizar apontem caminhos para a construção positiva de identidades individuais e coletivas (Honneth, 2003 IN MARQUES, 2010, p.86).

Observando diferentes enquadramentos para os dois jornais, a análise nos permite obter uma ampla visão de como este conceito é aplicado. Nota-se que, no que tange à discussão sobre a necessidade de se regular as antenas, por exemplo, os argumentos, apesar de fortes e bem colocados, apresentam características particulares, levando o tema a ser analisado caso a caso e não de forma coletiva.

### Processos Discursivos

Enquadramento	Argumentos	Contra-argumentos
<p><b>1. Operadoras esperam até três anos por licença de antenas.</b></p>	<p>“As antenas maiores não são adequadas para alimentar o tráfego de dados, especialmente nas grandes cidades, onde há um grande número de pessoas usando a rede ao mesmo tempo no mesmo lugar”. (João Moura, Presidente da Telcomp).<sup>24</sup></p> <p>“Isso exigiria quebrar as calçadas várias vezes, o que nenhuma prefeitura vai permitir”. (João Moura, Presidente da Telcomp).<sup>25</sup></p> <p>“Para os sinais, uma dificuldade está na instalação das antenas. Além da federal, há mais de 250 leis estaduais e municipais que limitam a construção das torres. Sem contar a burocracia para obter as licenças”. (Carlos Alberto</p>	<p>“O problema é que as teles não entregam tudo o que é exigido e às vezes atrasam o processo em alguns anos”.</p> <p>(Representante da SMAM – grupo formado pelas Secretarias da Saúde e do Meio Ambiente).<sup>27</sup></p> <p>“As que não se enquadrarem terão de procurar outro lugar para atuar”. (Carlos Osório, Secretário de Conservação do Rio).<sup>28</sup></p> <p>“Estamos preparando uma minuta de lei federal para regular a questão das antenas. Ela vai dizer o que é sensato em termos de regulação. A Constituição diz que a competência é dos municípios, então não temos poder para dizer o que eles devem fazer”.</p>

<sup>24</sup> SCHELLER, Fernando. ‘Anteninhas’ serão tecnologia para a era dos smartphones. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B4

<sup>25</sup> SCHELLER, Fernando. ‘Anteninhas’ serão tecnologia para a era dos smartphones. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B4

	Sardenberg, Jornalista de <i>O Estado de S.Paulo</i> ) <sup>26</sup>	(Paulo Bernardo, Ministro das Comunicações) <sup>29</sup>
--	--	---

No caso da burocracia quanto à instalação de antenas, apesar das matérias apresentarem argumentos soltos, sem conexão um com o outro, a análise do quadro exposto evidencia a busca do ponto de vista moral obtido pelas leis municipais. Apenas para melhor compreensão sobre a questão, vale uma breve explicação: em determinadas cidades do Estado de São Paulo é proibida a instalação de antenas de celular próxima de escolas e hospitais, por exemplo. Já em outras cidades, não existe tal restrição. Apesar da abrangência de sinal ser nacional (e a obrigatoriedade da qualidade do sinal também ser nacional), as leis são municipais.

### 2.3 – A mídia como espaço de debate: elementos deliberativos

Frente a todos os exemplos dos quadros comparativos acima, percebe-se que as organizações da mídia colocam em contato fluxos comunicativos dos diferentes sistemas sociais e dos setores privados da vida cotidiana e contribuem para que eles se interpenetrem. Os profissionais dos *media* podem absorver disputas existentes na sociedade ou mesmo criá-las, ao editar e recompor falas em um debate (Page, 1996; Gomes. 1999; Norris, 2000; Maia, 2006b IN MAIA, 2008: 216).

Maia (2008) afirma ainda que não se pode perder de vista os discursos dos atores políticos que concorrem na esfera midiática de visibilidade num jogo de equilíbrio instável entre diversas forças. Esse processo, segundo a autora, envolve uma luta discursiva, um embate entre questões éticas e morais, negociações pragmáticas e barganhas. Porém, acredita-se que a passagem de alguns temas pelos *media*, como, no caso, a sanção imposta pela Anatel, contribui

<sup>27</sup> GOMES, Helton S. Instalação de novas antenas de celular demora até 5 anos. Folha de S.Paulo, São Paulo, 29 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>28</sup> GOMES, Helton S. Instalação de novas antenas de celular demora até 5 anos. Folha de S.Paulo, São Paulo, 29 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

<sup>26</sup> SARDENBERG, Carlos Alberto. Contra o consumidor. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 23 jul.2012. Seção Economia, p. B2

<sup>29</sup> OTTA, Lu Aiko. “A medida foi dura, um freio de arrumação”. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios

para promover a ampliação do debate, com a generalização das temáticas em público, o que é extremamente relevante para o processamento cognitivo e coletivo de problemas de interesse comum.

Para validar esta discussão estabelecida na mídia impressa, embora apresentados alguns conceitos sobre enquadramento e uma análise sobre perspectivas e processos discursivos de argumentação, é preciso compreender melhor o conceito geral sobre deliberação, observando os contrapontos deliberativos entre os profissionais da mídia e seus usuários.

De acordo com Marques (2009), a deliberação não se resume a uma atividade argumentativa que se desenvolve em um contexto específico. Em vez disso, ela se constitui através de um processo social, político e comunicativo que implica várias práticas de intercompreensão. Essas últimas são elaboradas em arenas sociais diferenciadas e requerem modos apropriados de comunicação a fim de permitirem aos indivíduos encontrar os termos de um acordo, ainda que ele seja provisório. Nesse sentido, existe uma multiplicidade de formas de comunicação que podem circular vários níveis de trocas discursivas. Como salienta Habermas, essas formas de comunicação vão desde a “conversação cotidiana, passando pelo discurso público e pela comunicação mediatizada, até aos discursos institucionalizados no centro do sistema político” (MARQUES, 2006, p.415).

Como observamos em diversos exemplos comparativos, os *media* tornam acessíveis aos cidadãos uma série de informações a que os diferentes públicos são expostos. Desse modo, os *media* estabelecem uma conexão entre discursos originários de várias arenas comunicativas e os coloca em contato, geralmente de forma conflituosa. A visibilidade garantida pelos *media* certamente faz sair da opacidade vários atores, suas demandas e suas proposições. Procedendo dessa maneira, tal visibilidade tende a permitir a ampliação e a construção de espaços de discussão ao trazer novas vozes para o debate público. Em resumo, ao mesmo tempo em que os *media* se afirmam como contextos desiguais de expressão e visibilidade, eles instauram e articulam espaços de disputa discursiva, reverberam demandas e argumentos para além de seus contextos originários e contribuem para a construção de problemas públicos (MARQUES, 2009)

Para ilustrar melhor como este espaço de visibilidade mediática não é, portanto, um campo neutro de simples exposição de pontos de vista e de discursos de origem diversa, mas uma arena de conflito, o quadro abaixo compõe elementos centrais da deliberação na mídia. Elaborado por John Gastil, o modelo primeiramente apresenta os conceitos centrais de processos analíticos e sociais, bem como seus significados e em seguida, como proposta conclusiva da dissertação, será apresentada uma análise descritiva com exemplos localizados nas matérias dos jornais *Folha de S.Paulo* e *O Estado de S.Paulo*.

<b>Processo Analítico</b>		
	<b>Profissionais da Mídia</b>	<b>Usuários da mídia</b>
Criar uma base sólida de informação.	Fornecer aos usuários da mídia uma ampla base de informações de fundo, construindo reportagens abrangentes a respeito de questões importantes.	Procurar oportunidades para aprender a partir das experiências dos outros e a partir de análises relevantes produzidas por especialistas.
Priorizar os principais valores em questão.	Explorar as principais preocupações públicas que estão por trás dos fatos e eventos que definem um problema.	Considerar as diversas preocupações que estão por trás das questões e identificar como os outros priorizam diferentemente as questões.
Identificar um amplo leque de soluções.	Apresentar o leque mais amplo possível de soluções para os problemas, incluindo soluções não governamentais e não populares.	Aprender sobre como as pessoas pensam (da mesma maneira ou diferente de você) sobre o modo de abordar um problema.
Pesar os prós e contras e as negociações entre soluções.	Trazer diferentes pontos de vista, mas fazer mais do que justapô-los, sujeitando-os a um cuidadoso escrutínio.	Rever suas abordagens que favorecem ou opõem soluções diferentes, observando como os outros pesam os prós e contras.
Tomar a melhor decisão possível.	Fazer recomendações, mas manter o conteúdo editorial distinto das notícias; deixar a decisão para o usuário da mídia.	Assumir responsabilidades por compor um ponto de vista após ouvir os conselhos de especialistas, partidários e outros.
<b>Processo Social</b>		

Distribuir adequadamente oportunidades de fala.	Utilizar diversas fontes, convidar várias pessoas com diferentes modos de falar e promover debates não convencionais (como entre esquerda e direita).	Ter tempo para ouvir fontes que possuem visões diferentes da sua. Acrescentar sua própria voz quando apropriado.
Assegurar uma compreensão mútua.	Tornar as notícias e informações inteligíveis para os leitores; a narrativa deve ser acessível à audiência.	Quando você não pode entender uma questão, procurar esclarecimento junto aos outros.
Considerar outras ideias e experiências.	Considerar seriamente os argumentos vindos de todas as perspectivas.	Ao ouvir visões diferentes, evitar apresentar ou esboçar contra-argumentos antes de considerar o que está sendo dito.
Respeitar os outros participantes.	Respeitar visões diferentes, tratar os leitores com respeito, produzindo notícias de maneira séria e engajada.	Conceder o benefício da dúvida para as fontes, mas demandar um melhor comportamento daqueles que violaram sua confiança.

Fonte: GASTIL, John. Political Communication and deliberation. London: Sage Publication, 2008, pp.52.

Diante do que Gastil chama de processos analíticos, a publicação de matérias diárias sobre o tema, demonstrou a preocupação dos jornais em criar uma base sólida de informações. A Folha contou com o reforço de análises elaboradas por especialistas da Fundação Getúlio Vargas, já o Estado de S.Paulo soube criar tal base publicando textos opinativos de seus próprios articulistas.

Com relação à priorização de valores, ambos os jornais exploraram o problema da burocracia para a instalação de antenas por parte das empresas de telecomunicações x leis municipais, bem como a perda de poder da Anatel. Contudo, acredita-se que a Folha poderia ter explorado melhor o tema das antenas, envolvendo outras fontes no debate.

Ao apresentar algumas soluções para os problemas expostos, os jornais souberam apresentar a opinião de consumidores, no entanto, nenhum dos veículos retratou a opinião dos comerciantes e só noticiaram o impacto da paralisação das vendas para o comércio, quando a Anatel decidiu liberar a venda por conta da aproximação do Dia dos Pais. O problema poderia ter

sido mais bem aprofundado se os jornais tivessem realizado uma extensa reportagem sobre o que é o *chip*, como o produto é fabricado, como é vendido, como é consumido, etc.

Ainda dentro do que tange à parte de pesar os prós e contras para negociar tais soluções, as primeiras reportagens dos jornais foram as que mais utilizaram tais elementos, pois apresentaram diversos pontos de vista sobre o tema. Com base neste tipo de leitura foi possível dimensionar a questão e enxergar o todo.

Com relação a tomar a maior decisão possível, realizar recomendações, mas manter o conteúdo editorial distinto das notícias sabe-se que muitos jornalistas, apesar da pressuposição de imparcialidade, tendem a expor suas próprias opiniões de modo mais sutil e indireto. No caso do Estadão as primeiras matérias levam a crer que o próprio repórter concorda com a sanção da agência. Já no caso da Folha observa-se que os repórteres raramente demonstraram suas opiniões.

Quanto ao processo social, os jornais não distribuíram adequadamente as oportunidades de fala. O espaço concedido para a Anatel e para as operadoras multadas foi muito maior do espaço concedido a outros atores envolvidos. Sindicatos e comerciantes, por exemplo, mal foram consultados pelos veículos.

Sobre a importância de assegurar uma compreensão mútua, com informações inteligíveis para os leitores e com narrativa acessível à audiência, os jornais souberam transmitir de maneira clara o problema, mesmo sem compreender quais foram os critérios técnicos utilizados pela Anatel para decidir paralisar as vendas.

Um dos pontos que chamou a atenção em ambos os jornais foi a exploração da imagem da operadora TIM. Os argumentos colocados pela empresa deveriam ter sido respeitados seriamente pelos jornais, no entanto, o modo que o Estadão colocou os argumentos da operadora, levava o leitor a acreditar que a empresa estava tendo uma reação fora do controle. Já a Folha explorou os argumentos de alguns consumidores em tom de brincadeira.

Por fim, com relação ao respeito aos outros participantes e outras visões, os jornais

trataram os leitores com respeito, sempre colocando o tema de maneira histórica para melhor compreensão de tudo que estava sendo debatido ao longo dos dias. Porém, apesar das informações complementares, algumas matérias deixaram dúvidas no ar. Por exemplo: quais foram os principais pontos dos planos apresentados pelas operadoras? Por que as operadoras GVT e Vivo - que não haviam sido multadas - também tiveram que apresentar um plano de qualidade para a Anatel?

#### **2.4 – Ética e a moral no contexto da comunicação jornalística**

A fim de compreender a comparação dos elementos deliberativos descritos no quadro anterior, vale lembrar que, em um processo deliberativo, os participantes buscam esclarecer e justificar seus interesses, buscando entendimento através do respeito mútuo. Esse requisito não rejeita a presença de interesses particulares e de sua defesa no âmbito de uma deliberação. O que ele define é que as pessoas, ao esclarecerem e justificarem os pressupostos de seus interesses na arena deliberativa, reflitam sobre eles de modo a revê-los e, se necessário, alterá-los (MARQUES, MARTINO; 2011: 824,825).

Quando se discute sobre essa possibilidade de participação, das fontes serem capazes de expor seus pontos de vista, de buscar esclarecer atritos e chegar, por fim, a um consenso deliberativo comum, um dos pontos diz respeito à questão da ética profissional do agente midiático.

De acordo com Marques e Martino, ao refletir sobre esse tema no contexto da comunicação jornalística, não se pode negligenciar o fato de que os *media* são estruturas amplamente centralizadas, baseadas em formas hierárquicas e assimétricas de comunicação. Não se pode esquecer, tampouco, que os agentes midiáticos estão vinculados às estruturas de poder que reproduzem e renovam. (MARQUES, MARTINO; 2011: 817).

Por outro lado, no que se refere aos processos intersubjetivos de aproximação entre interesses, o desenvolvimento ético e moral das sociedades contemporâneas deve levar em conta o modo como os sujeitos debatem, dialogam e negociam suas diferenças, interesses, pontos de vista e necessidades. (MARQUES, MARTINO; 2011: 817,818).

Após toda exposição dos elementos deliberativos, comparação de matérias e colocado os dois pontos de vista acima, nota-se, portanto, que é possível localizar na conduta jornalística este

teor mais manipulativo de enquadramentos específicos voltados para o interesse dos grupos de mídia, conforme defendido por Bourdieu, bem como a possibilidade positivista de se criar um amplo espaço para conversação e discussão de opiniões, sustentado por Habermas.

Para exemplificar a proposta de Bourdieu e este autointeresse dos atores midiáticos em atender aos interesses do campo, do veículo ao qual estão ligados e da empresa na qual trabalham, serão apresentados trechos de duas matérias publicadas pela *Folha de S.Paulo* no período de paralisação das vendas de *chips*. Em seguida, para demonstrar o modo como interações comunicativas podem estabelecer passagens entre interesses particulares e coletivos, dentro de processos práticos de discussão de temas moralmente relevantes para todos, serão apresentados alguns exemplos de publicações de *O Estado de S.Paulo*. É importante ressaltar que todas as matérias que serão expostas a seguir, já foram analisadas ao longo da dissertação, mas servirão novamente de exemplo para justificar os pontos de vista de Bourdieu e Habermas.

Em 19 de julho, a *Folha* publicou a primeira matéria sobre o tema, intitulada “Anatel suspende vendas de TIM, Oi e Claro” a qual apresenta um trecho que demonstra que o jornal obteve informações exclusivas sobre a decisão da agência, ainda na véspera da publicação: “A medida foi tomada pela Anatel, agência que regula o setor de telefonia e, antecipada no site da *Folha*”. Em outra reportagem, publicada em 21 de julho e intitulada “Anatel escanteia meta técnica na suspensão” há um trecho que demonstra claramente a intenção do jornal em ser visto como detentor de informação privilegiada (furo de reportagem), embora o assunto não tenha sido tratado novamente pelo veículo com a mesma intensidade com a qual foi veiculada naquele dia. “Documentos obtidos pela *Folha* mostram que, usando os critérios técnicos, a Anatel havia detectado, em 2010, desempenho insuficiente tanto por parte da TIM como da Claro (...) Não há, no documento a que a *Folha* teve acesso, argumentos técnicos ou referência a informes da técnica. A TIM, que nega o risco, diz que o plano foi aprovado integralmente pela agência”.

Ainda que existam tais enquadramentos específicos no hábito dos agentes midiáticos, é possível exemplificar o uso da linguagem como forma de ação prática para a busca do entendimento recíproco. No caso dos exemplos localizados nas matérias publicadas pelo jornal *O Estado de S. Paulo* nota-se como a Anatel alterou seu posicionamento com o passar dos dias. Na publicação de 19 de julho, com o título “Empresas de telefonia celular terão metas mensais de expansão das redes”, a fala de Bruno Ramos, Superintendente de Serviços Privados da Anatel foi

ameaçadora: “Cada empresa está hoje em um patamar e, por isso, as metas para cada uma são diferenciadas. A Anatel vai acompanhar o cumprimento das metas mensalmente e poderá determinar nova suspensão se os patamares não forem atingidos”. Já em outra matéria publicada pelo mesmo jornal em 09 de agosto, intitulada “Anatel vai criar ranking de celulares”, o tom muda e a proposta é que os consumidores acompanhem junto à Anatel um ranking de qualidade dos serviços prestados pelas operadoras em cada Estado. Em um trecho, o Presidente da agência, João Rezende, afirma: “Vamos colocar na Internet o ranking das melhores operadoras em cada Estado. A imagem das companhias às vezes é mais importante do que uma multa pesada, e queremos mostrar qual empresa está realmente comprometida com a melhoria dos serviços”. Avaliando de perto onde a Anatel pretendia chegar com tal afirmação nota-se não apenas como a agência foi mudando as regras do jogo por conta das pressões que sofreu ao longo dos dias, como também pressiona para que as companhias atuem estrategicamente preocupando-se com sua imagem e reputação ao invés de agirem comunicativamente, trazendo o consumidor e usuário a discutir problemas, propostas e soluções.

Para que a mídia faça valer a importância de existir como arena de debates, o que deve estar em conflito são esses tipos de razões públicas, passíveis de serem aceitas por todos os participantes e não interesses formulados sob o ponto de vista subjetivo de cada participante. (MARQUES, MARTINO; 2011: 825). É difícil, claro, e o grande problema que se coloca é que “a consideração simétrica dos interesses de todos só acontece se cada um estiver disposto a convencer os outros e a se deixar convencer por eles” (Habermas, 2004, p. 32 IN MARQUES, MARTINO, 2011: 825).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em estudo realizado pelo Ipea (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) sobre o Panorama da Comunicação e das Telecomunicações no Brasil 2012/2013, os autores Agum e Menezes comentam que a Anatel é vista como a agência com maior interface de interação com os usuários, com regras mais bem definidas, quando comparada aos demais órgãos regulatórios.

“Apesar das críticas iniciais ao modelo de regulação por agências reguladoras autônomas, a Anatel tornou-se uma das principais instituições do segmento de telecomunicações, regulamentando, sobretudo, os serviços de telefonia móvel e fixa, os direitos dos usuários, normatizando os controles de concessão, estabelecendo a transmissão, entre outros”. (AGUM; MENEZES, 2013:166)

Contudo, no decorrer da dissertação apresentada, foi possível perceber, nas publicações da *Folha de S.Paulo* e do *Estadão* a insatisfação de vários formadores de opinião com o atual trabalho que vem sendo desenvolvido pela agência: falta de fiscalização, atrasos em solucionar antigos problemas, metas qualitativas que não fazem sentido, visível crise com relação à estruturação de profissionais, entre outros fatores culminaram com o questionamento da real importância da agência para o setor de telecomunicações e, principalmente, para a sociedade, mesmo em meio à dura sanção imposta às operadoras.

Esta visão otimista percebida pelo Ipea contrasta com as acusações levantadas pelos jornais. Isto porque, para os consumidores, o grande problema não é se o órgão fiscalizador não fiscaliza e sim se as operadoras cumprem o combinado. Em alguns artigos dos jornais nota-se que os consumidores entrevistados não estavam preocupados se a Claro faria investimento de R\$ 2 bilhões ou se a TIM iria entrar com recurso na justiça contra a paralisação das vendas. Os consumidores querem usar o celular, com boa qualidade de sinal e pagando barato. Portanto, a lógica é simples: se há algum problema, o consumidor liga para a operadora. Se for mal atendido, procura os órgãos de defesa do consumidor. Se ainda assim este não resolve, uma das últimas instâncias acaba sendo a Anatel. E então a Anatel resolve, pois possui uma eficaz ouvidoria.

Em outras palavras, é sabido o descaso com que as operadoras tratam seus consumidores e a autonomia que as pessoas estão adquirindo para fazer valer seus direitos<sup>30</sup>. Por outro lado, se há essa negligência por parte das empresas de telecomunicações, não seria então dever da Anatel fiscalizar isto, antes de tomar uma decisão como a de julho de 2012? Outra pergunta que se colocou quase durante todo trabalho é o motivo da Anatel ter punido as operadoras sem prévia investigação. Esta questão foi levantada pela mídia e a partir deste ponto ambos os jornais decidiram, sob diferentes contextos editoriais, deliberar a notícia da paralisação das vendas de *chips* praticamente

<sup>30</sup> As empresas campeãs no ranking do atendimento da Pró-Teste em 2013 foram: em primeiro lugar a Oi, com 1025 mil queixas, em segundo lugar a Samsung, com 758 casos e a Claro na terceira posição com 657 ocorrências. Fonte: <http://www.proteste.org.br/dinheiro/nc/noticia/top-10-empresas-mais-demandadas-na-proteste>

com o mesmo enfoque.

O jornal *Folha de S. Paulo*, desdobrou o tema dentro de um enquadramento temático, adicionando informações ao longo dos dias que serviram para atualizar as notícias, todavia sem grandes aprofundamentos. Sendo a *Folha* um jornal com tantos espaços analíticos, esperava-se uma maior amplitude na questão, abrindo oportunidades de debates – até pelo fato do *Grupo Folha* ser detentor do *Uol*, maior portal de notícias do Brasil, espaço de grande interatividade, fóruns e discussões.

O jornal *O Estado de S. Paulo*, apesar de apresentar diversos artigos de seus próprios jornalistas sobre o tema, propondo uma maior reflexão, em todas as matérias deliberou maior visibilidade para alguns atores e não para outros. Esta prática resultou numa análise um pouco confusa, pois em muitos casos as reportagens voltavam-se tanto para o próprio discurso das operadoras que a associação com a sanção da Anatel se perdia ao longo do texto.

De todo modo, ambos os jornais exprimiram a mesma opinião frente ao papel da agência: seu enfraquecimento ao longo dos anos. Diante disso, em vez de calar-se, a Anatel soube usar esta visibilidade a seu favor, pautando a imprensa para falar sobre a implantação do nono dígito nos celulares no DDD 11 e, junto com o Governo, que estava sendo, até então, seu braço direito publicamente, anunciar a criação do ranking de celulares para a população acompanhar, junto com agência, a qualidade de cada operadora por estado.

Se esta manobra da Anatel – em manter sua imagem pública - foi feita pelo que Habermas chama de “outros percursos, outros modelos em forma de espirais ou de ramificações complexas”, não se sabe, mas há de se concordar que a agência operou muito bem sua visibilidade junto à imprensa.

Outra observação importante é saber se a Anatel de fato participa dos debates ou não. Uma das principais evidências de que ela não participa é o fato de que, em quase todas as matérias analisadas, um dos principais porta-vozes oficiais para discutir o tema da paralisação das vendas foi o Ministro das Comunicações, Paulo Bernardo e não porta-vozes da agência. Além disso, foi possível observar que, somente ao final da sanção, quando as vendas se normalizaram é que a Anatel divulgou a proposta de criar o ranking para que a população acompanhasse de perto as metas qualitativas de cada operadora. Não seria interessante se, desde o começo da paralisação, dado seu bom relacionamento com a imprensa, a agência tivesse divulgado em seus canais de interação o estudo que culminou com a sanção contras as operadoras? Não poderia ter sido feito um fórum, intermediado talvez pela própria *TV Folha* ou *TV Estadão*, com um grupo de especialistas para se discutir a sanção e todos os seus agravantes (a discussão sobre a instalação das antenas, por

exemplo)?<sup>31</sup>

Além disso, cabe ressaltar a importância do papel da imprensa. Segundo Marques (2008:33), o acesso aos conteúdos discursivos e aos vários argumentos produzidos por diversos atores em diferentes contextos através dos *media* pode contribuir para que alguns dos problemas ligados à inclusividade sejam amenizados. Um deles relaciona-se ao fato de que, mesmo que os interessados não possam estabelecer uma interlocução face a face com todos aqueles envolvidos na discussão a respeito de determinado problema, eles podem inteirar-se dos argumentos e das razões por eles apresentados por meio dos *media* (Gomes, 1999; Blumler e Gurevitch, 2000). Nem todas as vozes estão representadas no espaço de visibilidade mediada, mas nem por isso a ideia de concebê-lo como espaço fundamental de mediação perde sua validade. Todavia, acredita-se que isso não é suficiente para constituir a imprensa como um processo democrático, uma vez que muitos dos públicos impactados não tiveram se quer a chance de participar das matérias sobre a decisão da Anatel. E os atores que tiveram tal chance e utilizaram esse espaço, o fizeram em benefício próprio.

Apesar da dissertação não ter se utilizado de pesquisas de opinião com leitores sobre o tema, acredita-se que o setor de telecomunicações é uma das áreas de maior interesse da sociedade brasileira e debates devem ter ocorrido naturalmente na época da paralisação das vendas. Chambers pontua que, ao nos engajarmos na prática discursiva, acreditamos que nossas posições morais possam estar corretas e que podemos demonstrá-las e sustentá-las por meio de argumentos. Paralelamente, devemos estar envolvidos em uma revisão contínua e reinterpretção de nossos desejos e necessidades, pois o discurso prático não se refere à descoberta de nossos verdadeiros interesses, mas é um procedimento que demanda “aos participantes que reflitam e avaliem suas necessidades e interesses racionalmente do ponto de vista de sua generalidade” (Chambers, 1996, p. 103 IN MARQUES; MARTINO, 2011:827).

Dessa forma, em situações deliberativas que misturam interesses comuns e conflitos de interesse, uma primeira providência a ser tomada seria fazer com que os participantes conversassem entre si, buscando entender os próprios interesses. Como afirma Mansbridge (2005), membros de grupos subordinados precisam desenvolver ideias e entendimentos contra-hegemônicos de seus interesses. Esse processo só ocorre quando esses membros encontram um espaço para a deliberação que esteja livre de sanções e que os permita questionar e desafiar o ponto de vista dominante. De forma geral, as pessoas precisam desse tipo de interação para examinarem mutuamente o que eles acreditam ser seus “reais” interesses. (MARQUES; MARTINO, 2011: 827, 828). Todavia, diante da

---

<sup>31</sup> Importante refletir que no meio de toda essa problemática vale lembrar que as teles são as grandes anunciantes da mídia e que, portanto, a mídia não tem muito interesse em colocar dedo nas feridas. Além disso, as operadoras também investem pouco na modernização do sistema, tanto assim é que a Nextel, 4ª empresa no país em tamanho, vai alugar antenas da Vivo para expandir seu sinal. Tudo sob o manto da Anatel que ao invés de exigir investimentos, prefere ou autoriza soluções mais baratas. E o consumidor que sofre.

leitura das matérias destacadas neste trabalho, isso não foi observado, portanto, acredita-se que a imprensa não é capaz de ser concebida como esse espaço de deliberação.

Por fim, cabe recordar que desde sua criação a Anatel foi concebida com o objetivo de regular democraticamente o setor de telecomunicações, ancorada no processo de debate público. Ao longo do trabalho, por meio da análise das matérias, foi feita uma observação acerca da existência ou não desse processo no debate. Suspeitava-se que a Anatel ‘operava’ como sistema autopolítico, com regras próprias e submetidas a pressões do centro do poder político (tal qual apresentado no esquema de Peters). Após toda a análise das matérias revelou-se que sim, que o modo de atuação da Anatel está mais próximo das reflexões de Bourdieu, para quem a conduta jornalística é marcada pela manipulação de enquadramentos específicos voltados – completamente – para o interesse de grupos de mídia.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUM, Ricardo e MENEZES, Monique. Regulação dos serviços de telecomunicações e comunicação no cone sul: uma análise comparada entre Brasil, Argentina, Chile, Uruguai e Paraguai. In: LIMA, João Cláudio Garcia e MELO, José Marques (orgs). Panorama da comunicação e das telecomunicações no Brasil: 2012/2013 v.2. Brasília: Ipea, 2013, pp. 157-166.

ARAGÃO, Marianna e FERNANDES, Thiago. Nono dígito provocará instabilidade, diz Anatel. Folha de S.Paulo, São Paulo, 28 jul.2012. Seção Mercado, p.B4.

ALTHEMAN, Francine. Esfera Pública Midiática: O Papel dos Media na Construção do Debate. In: GOTTLIEB, Liana (org). Coleção Comunicação em Cena. v.1.São Paulo: Scortecci, 2012, pp. 267-271.

ANDRADE, Renato e FERNANDES, Adriana. Para sindicato das empresas, Anatel foi 'exagerada'. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B5

AUTRAN, Maria Paula e WIZIACK, Julio. Excesso de linhas por antena prejudica qualidade do serviço. Folha de S.Paulo, São Paulo, 29 jul.2012. Seção Mercado, p.B3

BOLAÑO, César. Qual a lógica das políticas de comunicação no Brasil? São Paulo: Paulus, 2007.

BORBA, Julia. Dia dos pais intensifica a pressão para liberar chips. Folha de S.Paulo, São Paulo, 02 ago.2012. Seção Mercado, p.B10

BORBA, Julia. Teles suspensas voltam hoje a vender chip. Folha de S.Paulo, São Paulo, 03 ago.2012. Seção Mercado, p.B1

BORBA, Julia e MATAIS, Andreza. Anatel suspende vendas de TIM, Oi e Claro. Folha de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Mercado, p.B1

BORBA, Julia e MATAIS, Andreza. Disputa com teles mostra poder de ministro sobre a agência. Folha de S.Paulo, São Paulo, 28 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

BOURDIEU, Pierre. *Le senses pratique*. Paris: Minuit, 1980.

\_\_\_\_\_. *Ce que parler veut dire*. Paris: Fayard, 1993.

\_\_\_\_\_. *Raisons Pratiques*. Paris: Seuil, 1997.

\_\_\_\_\_. *Langage et pouvoir symbolique*. Paris: Seuil, 1996.

BRITTOS, Valério Cruz e CABRAL, Adilson (Org.). *Economia Política da Comunicação: interfaces brasileiras*. Rio de Janeiro: E-papers, 2008.

\_\_\_\_\_. *Mídia, mediação e sociedade: o (des) caminho do debate político*. *Comunicação e Informação*, v. 8, n.1, pag. 8 – 18 jan/jun 2005

BUCCI, Eugênio. *A imprensa e o Dever da Liberdade*. São Paulo: Contexto, 2009.

CARAZZAI, Estelita H. TIM derruba sinal de propósito, diz Anatel. *Folha de S.Paulo*, São Paulo, 07 ago.2012. Seção Mercado, p.B1

CRUZ, Valdo e MATOS, Kelly. Tele punida terá de propor plano para Copa. *Folha de S.Paulo*, São Paulo, 25 jul.2012. Seção Mercado, p.B1

CRUZ, Valdo e NERY, Natuza. Dilma fala em suspender IPI menor de carro. *Folha de S.Paulo*, São Paulo, 27 jul.2012. Seção Mercado, p.B1

DAGNINO, Evelina. *Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa*. *Política & Sociedade*, n.5, 2004.

DANTAS, Marcos. *A lógica do capital-informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais*. 2.ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002

\_\_\_\_\_. *Uma alternativa para as telecomunicações no cenário da globalização: a Brasil Telecom*. *Comunicação e Política*. N.s, v.5,n.1, p.7-48

DIAS, Tatiana de Mello. *Fora de área*. *O Estado de S.Paulo*, São Paulo, 13 ago.2012. Seção Link, p. L2

FERREIRA, Fabio Almeida. *O Brasil na sociedade da informação estado regulador e agência nacional de telecomunicações*.1994.176 páginas. Curso de Mestrado em Ciência da

Informação. Universidade Federal da Bahia. Salvador. 1994

FILHO, Ciro Marcondes (Org.) Dicionário da Comunicação. São Paulo: Paulus, 2009.

GAZZONI, Marina. Consumidores ganham poderes e reclama mais. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 30 jul.2012. Seção Economia, p. B10

GAZZONI, Marina e SCHELLER, Fernando. ‘Anteninhas serão tecnologia para a era dos smartphones. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B4

\_\_\_\_\_. Guerra de preços elevou consumo além da capacidade de operadoras de celular. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

\_\_\_\_\_. Para especialista, rede não seguiu alta das vendas. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Economia, p. B3

GOMES, Helton S. Instalação de novas antenas de celular demora até 5 anos. Folha de S.Paulo, São Paulo, 29 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

GOMES, Wilson. Esfera pública política e media: Com Habermas, contra Habermas. In: BENTZ, I.M.G; PINTO, M.J e RUBIM, A.AC. Produção e Recepção dos sentidos midiáticos. Petrópolis: Vozes, 1998, pp. 155-186.

GOMES, Wilson e MAIA, Rousiley C.M. Comunicação e democracia: problemas e perspectivas. São Paulo: Paulus, 2008

HABERMAS, Jurgen. Mudança estrutural da esfera pública. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003a.

\_\_\_\_\_. Direito e democracia: entre facticidade e validade. Vol.II.Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003b.

JAMBEIRO, Othon. A regulação da radiodifusão nas constituições brasileiras do século XX. Verso & Reverso. Ano XVI. N 35 jul/dez 2002 p. 109 – 126

LIMA, Venicio Arthur de. Teoria e Política. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

MAIA, Rousiley C.M. Esfera pública e os media na trajetória de pensamento de Jurgen Habermas. In: MARQUES, Ângela et al. Esfera pública, redes e jornalismo. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, pp. 48-69.

\_\_\_\_\_. Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximando as condições do discurso e da deliberação. In: Congresso Internacional "Internet, Democracia e Bens públicos", FAFICH/UFMG - 6 a 9 de novembro de 2000, Minas Gerais, 2000, pp. 1-15.

MARCONDES FILHO, Ciro (org). Dicionário da Comunicação. São Paulo: Paulus, 2009

MARQUES, Ângela et al. Esfera pública, redes e jornalismo. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, pp. 48-69.

\_\_\_\_\_. Aspectos teórico-metodológicos do processo comunicativo de deliberação online. Revista Brasileira de Ciência Política, nº 6. Brasília, 2011, pp. 19-40

\_\_\_\_\_. Ética do discurso e deliberação mediada sobre a questão das cotas raciais. Revista Líbero, v. 13, n. 26, São Paulo, 2010, pp. 75-90.

\_\_\_\_\_. Os meios de comunicação na esfera pública: novas perspectivas para as articulações entre diferentes arenas e atores. Revista Líbero, v. 13, n. 26, São Paulo, 2008, pp. 23-36.

MARQUES, Ângela e MARTINO, Luís M.S. A configuração da questão dos interesses no âmbito de uma ética do profissional de comunicação. Revista Famecos, v. 18, n. 3, Porto Alegre, 2011, pp. 816-833.

MARTINO, Luís M.S. Mídia e poder simbólico: um ensaio sobre comunicação e campo religioso. São Paulo: Paulus, 2003.

MATTOS, Sérgio. Mídia Controlada: a História da Censura no Brasil e no Mundo. São Paulo: Paulus, 2005.

OTTA, Lu Aiko. “A medida foi dura, um freio de arrumação”. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B5

OTTA, Lu Aiko. Operadoras foram avisadas, diz Bernardo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 20 jul.2012. Seção Economia, p. B3

PORTO, M. Enquadramentos da Mídia e Política. In: XXVI Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais – ANPOCS (Sessão “Estratégias de Comunicação e Política: Teoria e Pesquisa” do GT Mídia e Política: Opinião Pública e Eleições), Caxambu/MG, Brasil, 22 a 26 de outubro de 2002, Minas Gerais, 2002, pp. 1-25.

RODRIGUES, Eduardo. Anatel aprova planos de TIM, Claro e Oi e libera a venda de chips a partir de hoje. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 03 ago.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

\_\_\_\_\_. Anatel vai criar ranking de celulares. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 09 ago.2012. Seção Negócios, p. B16

\_\_\_\_\_. Empresas de telefonia terão metas mensais de expansão das redes. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 20 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B1

\_\_\_\_\_. Reclamações levam Anatel a suspender venda de linhas da TIM, Oi e Claro. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Economia, p. B1

\_\_\_\_\_. TIM manterá planos com chamada ilimitada. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 27 jul.2012. Seção Negócios, p. B13

SARDENBERG, Carlos Alberto. Contra o consumidor. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 23 jul.2012. Seção Economia, p. B2

\_\_\_\_\_. Pano rápido. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 06 ago.2012. Seção Economia, p. B2

SCHUDSON, Michael. Por que a conversação não é a alma da democracia? Revista Famecos, v. 14, Porto Alegre, 2001, pp. 19-30.

SCHELLER, Fernando. ‘Anteninhas’ serão tecnologia para a era dos smartphones. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B4

SCHELLER, Fernando e WARTH, Anne. Telefônica terá de reduzir em 40% queda nas ligações em São Paulo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 21 jul.2012. Seção Negócios, p. B10

SIGNATES, Luiz. Epistemologia da Comunicação na Democracia: a centralidade do conceito de comunicação na análise dos processos políticos. Revista Novos Olhares, n.1, v. 1, 2011, pp. 7-12.

SIQUEIRA, Ethevaldo. Uma palavra à presidente. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 22 jul.2012. Seção Economia & Negócios, p. B13

**Dilma pede à Anatel linha dura com as teles.** Folha de S.Paulo, São Paulo, 20 jul.2012. Seção Mercado, p.B1

**Proibida de vender chip em 18 Estados, TIM é a mais punida.** Folha de S.Paulo, São Paulo, 19 jul.2012. Seção Mercado, p.B4

**Telefonia móvel enquadrada.** O Estado de S.Paulo, São Paulo, 21 jul.2012. Seção Notas & Informações, p. A3

Documentos eletrônicos:

Canais de participação. Disponível em: < <http://www.idec.org.br/mobilize-se/canal/anatel> > Acesso em: 13 de maio de 2014.

TOP 10 empresas mais demandadas na PROTESTE. In: Portal Pro Teste. Disponível em: < <http://www.proteste.org.br/dinheiro/nc/noticia/top-10-empresas-mais-demandadas-na-proteste> > Acesso em: 13 de maio de 2014.

## ANEXOS

### **Anexo I – íntegra da entrevista com superintendentes da Anatel**

A entrevista foi realizada na sede da Anatel em Brasília/DF, localizada na quadra 06, Bloco E, 7º andar, Ala Sul, no dia 07 de fevereiro de 2014, com os senhores Lauro Leandro Rutkowski, chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social da Anatel e Augusto Drumond Moraes, especialista em regulação. Abaixo seguem as perguntas utilizadas durante a conversa (as questões serviram de base para a entrevista, mas não necessariamente foram feitas exatamente da mesma forma, nem na mesma ordem) e, logo em seguida, trechos completos dos depoimentos dos entrevistados.

- 1) Como foi feito o relatório que culminou na suspensão de venda de chips?
- 2) Por que a Vivo /GVT não foram proibidas de vender os chips?
- 3) Como é a relação da Anatel com o SindiTeleBrasil e outros sindicatos? Há reuniões periódicas? E com os órgãos de defesa do consumidor?
- 4) O jornal O Estado de S.Paulo, particularmente o articulista Ethevaldo Siqueira criticou muito a Anatel na época da paralisação das vendas de chips. Houve encontro de relacionamento com o jornalista? Como a Anatel enxerga as acusações dele?
- 5) Houve alguma reestruturação/modernização interna? Em que sentido?
- 6) Com relação à universalização do setor, principalmente no caso das queixas das teles com relação à instalação das antenas, o que a Anatel tem feito para auxiliar?
- 7) O site da agência apresenta como um dos objetivos principais demonstrar clareza e transparência à população. Como é feito (construído) o relacionamento da Anatel com a sociedade civil? Como ocorre a participação do público nas audiências públicas e como se estabelece esse diálogo?
- 8) Qual a relação da Anatel com a atual Telebrás?
- 9) Qual a relação da Anatel com o CONAR? Há algum trabalho feito junto ao conselho com relação às propagandas das operadoras de telefonia, que contém ofertas sedutoras, mas que não cumprem o código de defesa do consumidor?

A reestruturação da agência e a sanção da proibição da venda dos chips, não tem nada a ver uma coisa com a outra. O processo de reestruturação é antigo. Em 2005, quando passamos pelo primeiro concurso público a Anatel já estava em fase de mudanças. Teve uma consultoria que fez uma auditoria. A Anatel chegou até a publicar o regimento, só que por uma questão de conflito interno, acabou que não se realizou. (Lauro)

Na verdade havia uma dúvida, se algumas alterações poderiam ser feitas (ou não) por conta

do decreto. Porque o regimento da Anatel está atrelado a um decreto presidencial. Então houve essa dúvida jurídica e que acabou não se fazendo essa reestruturação muitos anos atrás. (Augusto)

E se fala muito tempo porque da forma que a Anatel estava estruturada anteriormente, ela não refletia a realidade do setor de telecomunicações. Porque quando você tem uma série de convergências – tanto de plataforma, como de serviço – a Anatel era segmentada por serviços. Então você tinha uma superintendência de serviços públicos, que tratava basicamente de telefonia fixa. Você tinha uma superintendência de serviços públicos privados, que tratava da parte de... todos os outros serviços (Internet e telefonia móvel). E a TV por assinatura era da superintendência de comunicação multimídia. Só que hoje, na verdade as plataformas se unem. Então a mesma estrutura que leva a voz, leva dados e imagem. Tanto que você vê a NET, que é uma empresa exemplo de convergência. O cabo que leva a TV por assinatura para sua casa é o mesmo que vai te levar Internet e sobre aquela estrutura você também deve falar. Então o que aconteceu é que é isso: você tinha uma segmentação que não refletia muito a realidade do setor. E com essa reestruturação agora, você tem...Ah! E cada área fazia o controle das empresas reguladas que afetavam sua competência. Então a superintendência de serviços públicos analisava processos e aplicava sanção nas empresas de telefonia fixa. (Lauro)

As telecomunicações têm dois regimes: o privado e o público. O único serviço prestado em regime público é a telefonia fixa voz. O legislador escolheu que fosse desse jeito e assim é. Então, a universalização, conforme a legislação atual existe única e somente para voz fixa. O FUST, por exemplo, é um investimento atrelado à políticas públicas de telefonia fixa voz. Você não pode usar aquele recurso para outros tipos de massificação. Há uma diferença também. Uma coisa é você massificar o serviço e a outra coisa é você universalizar. Universalizar é um conceito que está associado exclusivamente à telefonia fixa voz. E o que aconteceu ao longo do tempo é que a telefonia fixa voz, ela vem perdendo, vamos dizer assim, valor para as pessoas (nós, urbanos, embora a telefonia fixa seja importante em alguns locais em que você não tem a cobertura móvel e você tem um orelhão que atende uma comunidade). E a tendência é, conforme q telefonia móvel se expanda, este valor da telefonia fixa vai cada vez mais diminuindo. Então, a universalização é isso: são projetos de inclusão. E aí, por outro lado, você tem todos os demais serviços que são prestados pelo regime privado, com liberdade de preço. (Lauro)

Na verdade, a própria lei estabelece: a liberdade é a regra, a intervenção é exceção. Isto está na própria legislatura das telecomunicações. (com relação às antenas). Constitucionalmente a ocupação do solo é de competência municipal. E realmente, recebemos muitas dúvidas sobre isso: no que a Anatel está ajudando. Aqui a gente está regulando, nas antenas, só as questões de aspectos técnicos (potência, rádio frequência). Agora, todo resto são aspectos de competência municipal, como aspectos urbanísticos.

A regulamentação atual, por exemplo, não exige que todo município esteja coberto. Exige a cobertura de 80% da área urbana do município. Então, algum lugar mais afastado, não é há obrigação de cobertura naquela localidade. (Lauro)

É o conceito de universalização: se aquela comunidade está afastada ali, ela vai ter um orelhão. E por lei, você não tem como obrigar. Você faz isso, como a agência fez em 2007, quando a Antel licitou a faixa de 1.9 2.1, a faixa do 3G. Você tinha 1.800 municípios, que não tinham uma base instalada. Então a agência fez a troca. Não tenho como te obrigar, mas como no critério da licitação você baixou o preço inicial, na troca, gostaria que você fizesse investimentos para cobrir esses municípios que não tinham cobertura. (Augusto)

E foi interessante, porque embora não seja universalização do conceito de telefonia fixa, houve um estabelecimento de contrapartidas, em que você levava a faixa de rádio frequência, mas você vai ter que levar o serviço para determinadas localidades. Então o que aconteceu: a gente era servido por 2G, agora estamos cada vez mais servidos por 3G. E o 2G está desaparecendo e o 3G se expandindo. Com a telefonia móvel da 4 geração é a mesma coisa, na licitação da faixa de 2,5. O que está acontecendo é isso: você vai substituindo as tecnologias. E os padrões de qualidade estabelecidos também. Há um regulamento de qualidade que estabelece a taxa de completamento de chamadas, acesso e interrupção de dados. (Lauro)

E esses padrões de qualidade vão sendo modernizados, também. Por exemplo, as regras de qualidade para telefonia móvel e o que passou a existir, que não tinha – da banda larga fixa – elas foram aprovadas em 2011. Então, recentemente, há um ano a agência alterou as regras de qualidade de telefonia fixa. E você começa a substituir outros indicadores. Por exemplo, na banda larga de telefonia móvel, não tinha padrão de qualidade para banda larga. Tanto a banda larga móvel, como a telefonia voz é o mesmo serviço, mas não se tinha parâmetro de qualidade. E passou a se considerar outros critérios, como reclamações e outros indicadores novos. Você começa a mudar a percepção do que é mais interessante. (Augusto).

Hoje em dia você fala menos. Como você trabalha com um pacote de dados com uma assinatura, na qual você tem acesso à Internet o tempo todo numa velocidade razoável, você usa Whatsapp e outros aplicativos que você acaba não falando. A coisa que você menos faz, é falar. (Lauro)

Quando você oferta algo e vincula, o anúncio tem que ser oferecido e se não for, você está descumprindo o Código de Defesa do Consumidor. Há processos administrativos, mas não sei se por propaganda enganosa. Em regra, os anúncios não passam por aqui. Não é algo que a Anatel tenha foco exclusivo nisso. Geralmente, as operadoras fazem as campanhas e só sabemos que não está certa, quando o usuário entra em contato conosco. (Lauro)

Essas reclamações auxiliam a agência a tentar identificar o que pode estar

acontecendo. (Augusto)

Mas o anúncio publicitário não tem uma previa submissão à Anatel (Lauro)

Tecnicamente não sei te explicar (sobre a elaboração do relatório que culminou na paralisação da venda de chips), mas tenho aqui o resumo do que foi apresentada na época e com base nesses dados, a superintendência de serviços privados (que não existe mais, devido à reestruturação) entendeu por bem que deveria estancar esse volume de reclamações. E a escolha do regulador foi de suspender a venda para a empresa que apresentasse o pior desempenho por unidade da federação. Reclamações referentes à rede, que seria: queda de chamadas, não completamente. Coincidiu que os indicadores piores, estavam no âmbito da TIM. (Lauro)

(E a aproximação do Dia dos Pais? Houve uma pressão para suspender a sanção?)

Não, isso não. Desde o início, se você pegar o despacho estava escrito que elas tinham um prazo pra entregar o plano e durante o período havia reuniões diárias aqui para serem discutidos diversos pontos dos planos. Durante a suspensão tiveram várias reuniões. Inclusive operadoras que não foram proibidas de vender, também deveriam apresentar um plano – que aliás teria duração de 2 anos e está se expirando agora. (Lauro)

Colocamos no site todos os planos. E no despacho estava escrito que a suspensão dependia da aprovação dos planos e não da solução dos problemas. Porque estamos falando de investimentos. (Augusto)

O quórum de participação da sociedade conosco é baixo. Quando você vai estabelecer um regulamento, você faz uma consulta pública – que fica na Internet disponível para qualquer pessoa contribuir – e independente da matéria você tem a audiência pública que é o momento especial que a técnica vai até determinado local e a sociedade pode participar de viva voz. Dependendo do assunto, aparecem algumas pessoas. E a gente se surpreende. Tem assuntos que a gente acha que não vão ter ninguém, e tem e vice-versa. Mas na regra, o público não é muito grande, nessa parte. As contribuições na Internet até têm bastante, mas como se trata também de um setor muito técnico, o usuário comum tem dificuldade de entender certos conceitos. Então a gente vê que as contribuições nas consultas públicas, são basicamente ou de entidades de defesa do consumidor ou das prestadoras ou de outras entidades. Após as consultas/audiências públicas, este pacote de contribuições é embalado e a área técnica analisa e transforma aquilo numa minuta de relatório que vai para a decisão do conselho diretor. O trâmite de todas as matérias na Anatel é desse jeito. Você tem um caminho de participação social. As reuniões do conselho são abertas, as pessoas podem assistir, mas sem participar. Ali é um momento de decisão. Além disso, tem outras duas estruturas de participação. A Anatel tem um conselho diretor de pessoas que tem o mandato para decidir e você tem o conselho consultivo, nesse participam Senado, Câmara, entidades de defesa do consumidor, representantes de empresas e usuários. Ele tem, como o próprio nome diz o objetivo de

opinar, sobre o quê deveria ser feito, o que não deveria. Enfim, a opinião deles. Mas eles não têm poder deliberativo. E outra estrutura que tem é o conselho de serviços ao usuário. Não, comitê. Que é composto por representantes da sociedade, que tem uma função não tão rígida, mas propõe melhorias. E agora, foi estendida a obrigatoriedade de se ter em outros estados o comitê de serviços ao usuário para outros serviços, além da telefonia fixa. Antes, os comitês de serviços de usuário só podiam dar pitaco em concessão, telefonia fixa e agora foi estendido para falarem também de outros serviços. Mas o que a gente observa é que no Brasil, essa forma de participação democrática direta não faz parte do dia a dia do cidadão. Não é uma coisa que mobilize muito as pessoas. (Lauro)

As participações, quando têm, muitas vezes é aquela coisa “eu concordo com isso”. (Augusto)

Para nós, internamente em alguns aspectos a mudança foi melhor, por conta de você enxergar certos aspectos. Você concentrou melhor certas atribuições que estavam difusas (em superintendências) em algumas áreas. Por exemplo, as obrigações de todos os serviços são acompanhadas por uma superintendência só. Antes era em várias e todas as obrigações agora estão lá – tanto do regime privado, quanto do público e qualquer outro serviço. Foi criada uma superintendência de relacionamento com o consumidor e que faz uma diferença na estrutura da agência porque essa superintendência tem mais poder do que a assessoria de relacionamento com os usuários que existia antes e que não era tão grande. Você enxerga melhor, as coisas estão mais claras. Você tem uma superintendência de planejamento regulatório que é onde todos os regulamentos tramitam. (Lauro)

E também a questão de priorizar. Antes você tinha relatórios produzidos por superintendências diferentes que resultavam em diferenças. Formas de entender eram diferentes. Agora você tem regulamentos produzidos pela mesma área, facilita. Você consegue unificar melhor as regras. (Augusto)

**ANEXOS****Anexo II – relatório oficial da Anatel com estudo feito sobre operadoras**

**ANEXOS**

**Anexo III – matérias do jornal Folha de S.Paulo**

19/07/2012 – Capa

# FOLHA DE S. PAULO

Desde 1921

★ ★ ★ UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

folha.com.br

DIRETOR DE REDAÇÃO: OTAVIO FRIAS FILHO

ANO 92 • QUINTA-FEIRA, 19 DE JULHO DE 2012 • Nº 30.423

EDIÇÃO SP/DF • CONCLUÍDA À 02H26 • R\$ 3,00

## Atentado na Síria mata ministros e cunhado de ditador

O regime de Bashar Assad sofreu seu mais duro golpe em 16 meses de conflitos na Síria. Uma explosão matou ontem três altos oficiais — o ministro da Defesa, Daud Rajiha, seu vice, Asef Shawkat, que é cunhado do ditador, e Hassan Turkomani, assessor do vice-presidente que tem status de ministro.

O ataque foi reivindicado pelo Exército Livre da Síria, que diz ter posto a bomba onde a cúpula de segurança se reunia. Os rebeldes têm bases na fronteira com o Líbano, relata Karen Marón.

**Mundo A10**

**CLÓVIS ROSSI** Brasil não poderia ter esperado 17 mil cadáveres para endereçar com Assad. **Mundo A11**



Reprodução de Twitter/Free Press

Forças de Assad em combate com rebeldes em Damasco

### COMO FOI O ATAQUE



## Turistas de Israel são mortos em ataque; governo culpa iranianos

Um ataque terrorista contra turistas israelenses deixou ao menos sete mortos e 30 feridos na Bulgária. As vítimas tinham acabado de chegar de Tel Aviv e estavam em um ônibus no aeroporto da cidade de Burgas. Os explosivos estavam no bagageiro, segundo autoridades.

O premiê israelense acusou o Irã e prometeu uma resposta dura. Teerã não se manifestou. **Mundo A11**

### O QUE AS EMPRESAS TERÃO DE FAZER

**INFRAESTRUTURA**  
> Melhorar a qualidade da rede

**RELAÇONAMENTO**  
> Melhorar o atendimento ao consumidor, mais rápido e mais eficiente

**SINAL**  
> Resolução dos problemas de queda na ligação durante uma chamada

## Anatel suspende venda de planos de TIM, Oi e Claro

Goveto cobra melhoria no serviço; em cada Estado, uma operadora é punida

Em uma medida inédita, a Anatel, agência que regula o setor de telefonia, suspendeu as vendas de linhas telefônicas de TIM, Oi e Claro. Em cada Estado, uma operadora terá a comercialização de chips proibida a partir de segunda-feira.

A TIM está suspensa em 18 Estados e no DF. A Claro foi punida em três unidades da federação (inclusive São Paulo), e a Oi, em cinco. A suspensão foi motivada pelo alto índice de reclamações de consumidores. As empresas podem recorrer.

Para voltar a vender as linhas, as companhias terão de apresentar um plano de ajuste para sanar os problemas de atendimento ao consumidor e de qualidade dos serviços. As que não cumprirem a decisão serão multadas em R\$ 200 mil ao dia.

"Tem hora que não dá. Estávamos nos procurando até na rua para reclamar", afirmou o ministro Paulo Bernardo (Comunicações). As empresas disseram que a medida foi desproporcional e não considerou investimentos recentes.  **Mercado B1**

## Superavit cai pela primeira vez na gestão Dilma e meta é ameaçada

Frustrado com a arrecadação de impostos, o governo anunciará nos próximos dias que suas contas no primeiro semestre tiveram resultado inferior ao do mesmo período do ano passado, relata Gustavo Patu.

O superavit de janeiro a junho deve ficar abaixo dos R\$ 55,5 bilhões de 2011. Será a primeira vez no governo Dilma em que há queda em valores nominais. **Poder A4**

## Condomínio em SP usa radar para multar motorista

Para evitar que motoristas abusem da velocidade, um condomínio de Mogi das Cruzes (Grande São Paulo) instalou um radar móvel em suas ruas. Caso ultrapasse o limite de 30 km por hora, o morador será advertido. Se repetir a infração, receberá multa de R\$ 300.

A prefeitura e a OAB-SP não veem irregularidade, pois as regras de uma área privada podem ser definidas pelos moradores. **Cotidiano C1**

### EDITORIAIS Opinião A2

Leia "Alerta do Fed", sobre discurso do presidente do banco central dos EUA, e "E dando que se receba", acerca de aumento de verbas a partido de Maluf.

**FALTA EDUCAÇÃO** Funcionários públicos federais em greve picham o prédio do Ministério da Educação, em Brasília; 10 mil servidores protestaram na Esplanada dos Ministérios, onde houve confronto entre manifestantes e policiais **Poder A5**

### ESPORTE

'Vimos a Londres para ganhar, não para passear', diz Neymar **D12**

### OUTRO CANAL

Sem Olimpíada, Globo não passará o amistoso da seleção amanhã **E12**

### TURISMO

Conheça as dez ilhas que integram o arquipélago de Cabo Verde **F1**



André Borges/Folhapress

### ELIANE CANTANHÊDE

Com PIB baixo, Dilma guerreia com empresas

O crescimento econômico vai ser pífio, mas Dilma Rousseff tem suas armas. Depois de combater os juros altos, atacar a "lógica perversa" dos bancos e suspender planos de saúde, é a vez de a presidente guerrear com as companhias de telefones celulares. **Opinião A2**

## Tratamento anti-Aids deve ser universal em 3 anos, diz ONU

Relatório da agência da ONU criada para combater o HIV aponta que até 2015 o mundo deve atingir a meta de oferecer tratamento universal contra a Aids e zerar a transmissão do vírus entre mães e bebês.

Segundo a UnAids, 8 milhões de pessoas receberam antiretrovirais em países de renda média e baixa em 2011. A meta é atingir 15 milhões em 2015. **Saúde C9**

## Sedentarismo mata tanto quanto fumo e obesidade

Estudos publicados pela revista britânica "Lancet" mostram que o sedentarismo é responsável por 10% das doenças não transmissíveis, como diabetes e câncer. Para pesquisadores, o problema diminui a expectativa de vida como o tabagismo e a obesidade. **Saúde C9**

### cotidiano C3

Shopping Higienópolis obtém liminar que impede fechamento



Wallace Ferreira/Fotografia/Folhapress

**RESULTADOS**  
Flamengo 0 x 3 Corinthians  
São Paulo 0 x 1 Vasco  
Santos 0 x 0 Botafogo

**VOLTA POR CIMA** Douglas comemora um de seus dois gols na vitória do Corinthians sobre o Flamengo por 3 a 0; jogador vinha sendo criticado por estar fora de forma **Esporte D1**

### FALE COM A FOLHA

Veja como entrar em contato com o serviço ao assinante, as editorias e a central de atendimento **folha.com.br**

### ATMOSFERA Cotidiano C2

Dia de frio e sol na Grande SP  
Mínima 8°C Máxima 20°C

### RODÍZIO Cotidiano C2

Não devem circular carros com placas cujo final seja: 7 ou 8

317.134 exemplares

Impressos + digitais



FOLHA DE S. PAULO  
QUINTA-FEIRA, 19 DE JULHO DE 2012 B1

# mercado

**COTAÇÕES/ONTEM**

Bovespa	+1,25% / 54.583 pontos
Poupança (hoje) antiga	0,5123%
Poupança (hoje) nova	0,4951%
Dólar livre	R\$ 2,020/2,022
Dólar turismo	R\$ 1,960/2,160

**AMBIENTE**  
Vazamento de óleo da Chevron foi maior, afirma relatório da ANP  
Pág. B8

## Anatel suspende vendas de TIM, Oi e Claro

Empresas terão que apresentar planos para melhorar a qualidade; para as operadoras, a decisão foi exagerada

**Medida, motivada por queixas de clientes, vale a partir de segunda e atinge uma operadora em cada Estado e no DF**

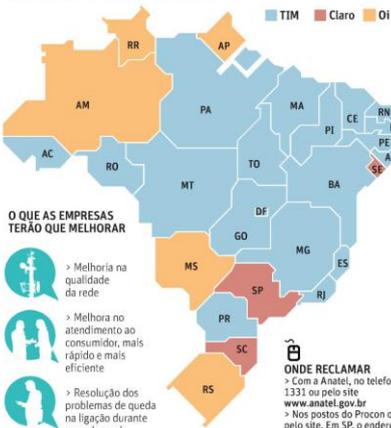
ANDRÉZA MATAIS  
JULIA NORBA  
DE BRASÍLIA

A partir de segunda-feira, TIM, Oi e Claro estarão proibidas de vender linhas telefônicas em todo o país — em cada unidade federativa, uma operadora terá a venda proibida (veja quadro ao lado). A medida foi tomada pela Anatel, agência que regula o setor de telefonia, e antecipada no site da Folha. A suspensão foi motivada pelo alto índice de reclamações de consumidores.

Para voltar a vender chips, as três empresas — que, juntas, têm 70% do mercado — terão que apresentar um plano de ajuste para sanar problemas de atendimento ao consumidor e de qualidade. É a primeira vez que uma medida desse alcance é tomada. A tele que não cumprir a decisão será multada em R\$ 200 mil ao dia.

**VENDA PROIBIDA** Claro, Oi e TIM têm vendas de novas linhas suspensas; governo cobra melhora no serviço

**ESTADOS ONDE ESTÁ SUSPESA A VENDA**



**O QUE AS EMPRESAS TERÃO QUE MELHORAR**

- Melhoria na qualidade da rede
- Melhora no atendimento ao consumidor, mais rápido e mais eficiente
- Resolução dos problemas de queda na ligação durante uma chamada

**ONDE RECLAMAR**  
> Com a Anatel, no telefone 1331 ou pelo site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)  
> Nos postos do Procon ou pelo site. Em SP, o endereço é [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

**PERGUNTAS E RESPOSTAS**

- Por que a Anatel suspendeu a venda de novas linhas dessas operadoras?  
> A agência quer melhorias nos serviços prestados
- O que envolve a restrição?  
> Pacote de voz e dados
- A partir de quando a venda está proibida?  
> A partir de segunda-feira (23 jul)
- Até quando vale a proibição?  
> Até as operadoras apresentarem um plano de investimento. Elas têm 30 dias para isso
- Por que só em alguns Estados?  
> São os Estados onde as operadoras têm pior desempenho
- Por que a Vivo não está impedida de vender chips?  
> Porque tem um índice de reclamações menor que as outras
- A Vivo também terá que melhorar seus serviços?  
> Sim. Todas as operadoras de celular
- O que muda para quem já tem chip dessas operadoras?  
> Nada

**O QUE DIZEM AS OPERADORAS**

- Oi**  
> Está comprometida com o setor e prevê, ao todo, investimentos de R\$ 6 bilhões até o final do ano  
> O plano de investimentos 2012-2015 é de R\$ 24 bilhões
- TIM**  
> Foi a única operadora a apresentar redução na taxa de reclamações  
> Nos últimos quatro anos investiu cerca de R\$ 3 bilhões no ano na melhoria de sua capacidade
- Claro**  
> Está investindo em 2012 R\$ 3,5 bilhões em melhorias  
> Vai apresentar à Anatel um plano de investimento para aumentar a capacidade do serviço



LEIA MAIS na pág. B4

**GRSA** SOLUÇÕES EM ALIMENTAÇÃO E EM SERVIÇOS DE SUPORTE

**COMPASS** EMPRESAS, EDUCAÇÃO, SAÚDE, VAREJO, SERVIÇOS

**GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviços de Suporte.** Tem a prazer de apresentar as demonstrações financeiras consolidadas em 30 de setembro de 2011. As demonstrações financeiras da Sociedade foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, os pronunciamentos emitidos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC, vigentes para as demonstrações elaboradas em 31 de janeiro de 2009 e as disposições contidas no Livro de Sociedades por Ação, aprovado pela Lei nº 11.933/09 e nº 11.941/09.

**DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO**  
Com 35 anos de atuação no Brasil, a GRSA é líder em seu segmento, oferecendo serviços de alimentação e de suporte para empresas, escolas, hospitais, aeroportos, terminal rodoviários e aeroportos, como mini-mercado e profumaria petroleira. Soma 1,4 milhão de refeições por dia e atende cerca de 2.000 unidades de ensino. Possui mais de 35 mil colaboradores, e o atendimento é realizado em 147 lojas em mais de 100 municípios de 16 estados brasileiros e no DF. Pertence ao Grupo Compass. Lider mundial em serviços de alimentação e de suporte, com atuação em mais de 50 países.

**DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO E PERSPECTIVAS**  
No ano de 2011 superamos todos os indicadores de performance financeira, tanto em faturamento, lucro bruto e margem bruta, como em gestão de caixa, no qual o montante de EBITDA gerado superou o montante de R\$ 14 milhões, com uma margem de 8,6% do faturamento líquido. Concomitante, os nossos esforços para recuperação de preços e recuperação de margens continuaram. Esse conjunto de medidas contribuiu para que a companhia apresentasse uma receita bruta de vendas de R\$ 2.123 bilhões, ante R\$ 1.772 bilhões em 2010, um aumento de 19,1% e o lucro bruto de R\$ 128 milhões ante R\$ 103 milhões em 2010, um aumento de ordem de 25%.

**GR S.A. - CNPJ nº 02.905.110/0001-28**

**BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 30 DE SETEMBRO DE 2011 E DE 2010**  
Em milhares de reais - R\$

ATIVO	Nota explicativa	Controladora - GRGAAP		Consolidada - GRGAAP + IRES		ATIVO	Nota explicativa	Controladora - GRGAAP		Consolidada - GRGAAP + IRES	
		2011	2010	2011	2010			2011	2010	2011	2010
Ativo circulante		7.391.801	41.505	39.740	40.945	40.615	39.740	7.391.801	41.505	39.740	40.945
Ativo não circulante		8.298.855	192.160	147.475	200.871	189.209	147.475	8.298.855	192.160	147.475	200.871
<b>Total do ativo</b>		<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>187.215</b>	<b>241.816</b>	<b>189.824</b>	<b>187.215</b>	<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>187.215</b>	<b>241.816</b>
Passivo circulante		11.233.138	1.426	139	143	143	139	11.233.138	1.426	139	143
Passivo não circulante		4.457.518	182.239	187.886	100.243	100.243	187.886	4.457.518	182.239	187.886	100.243
<b>Total do passivo</b>		<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>327.685</b>	<b>243.386</b>	<b>243.386</b>	<b>327.685</b>	<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>327.685</b>	<b>243.386</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>		<b>2.000.000</b>	<b>28.000</b>	<b>59.526</b>	<b>97.430</b>	<b>46.000</b>	<b>43.928</b>	<b>2.000.000</b>	<b>28.000</b>	<b>59.526</b>	<b>97.430</b>
Capital social		2.000.000	28.000	59.526	97.430	46.000	43.928	2.000.000	28.000	59.526	97.430
Reservas de capital		2.638	2.014	1.504	2.838	2.014	2.838	2.638	2.014	1.504	2.838
Reservas de lucro		67.362	45.980	22.518	57.858	45.980	57.858	67.362	45.980	22.518	57.858
Reservas estatutárias		-	-	2.500	-	-	-	-	-	2.500	-
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>2.069.999</b>	<b>76.999</b>	<b>86.058</b>	<b>158.126</b>	<b>93.992</b>	<b>104.624</b>	<b>2.069.999</b>	<b>76.999</b>	<b>86.058</b>	<b>158.126</b>
<b>Total do ativo = Total do passivo</b>		<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>187.215</b>	<b>241.816</b>	<b>189.824</b>	<b>187.215</b>	<b>15.690.656</b>	<b>253.665</b>	<b>187.215</b>	<b>241.816</b>

**DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINISOS EM 30 DE SETEMBRO DE 2011 E DE 2010**  
Em milhares de reais - R\$

RECEITA LÍQUIDA DE VENDAS E SERVIÇOS	Nota explicativa	Controladora - GRGAAP		Consolidada - GRGAAP + IRES		RECEITA LÍQUIDA DE VENDAS E SERVIÇOS	Nota explicativa	Controladora - GRGAAP		Consolidada - GRGAAP + IRES	
		2011	2010	2011	2010			2011	2010	2011	2010
23		1.843.091	1.598.899	1.942.637	1.631.430	23		1.843.091	1.598.899	1.942.637	1.631.430
<b>Resultado Financeiro</b>		<b>127.213</b>	<b>102.514</b>	<b>128.865</b>	<b>102.329</b>	<b>127.213</b>	<b>102.514</b>	<b>128.865</b>	<b>102.329</b>	<b>128.865</b>	<b>102.329</b>
<b>Lucro antes do imposto de Renda e da Contribuição Social</b>		<b>100.870</b>	<b>100.980</b>	<b>101.966</b>	<b>101.295</b>	<b>100.870</b>	<b>100.980</b>	<b>101.966</b>	<b>101.295</b>	<b>100.870</b>	<b>101.295</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>		<b>19</b>	<b>(17.298)</b>	<b>(17.372)</b>	<b>(18.298)</b>	<b>19</b>	<b>(17.298)</b>	<b>(17.372)</b>	<b>(18.298)</b>	<b>19</b>	<b>(17.298)</b>
<b>Resultado Líquido do Exercício</b>		<b>81.851</b>	<b>83.682</b>	<b>84.594</b>	<b>82.997</b>	<b>81.851</b>	<b>83.682</b>	<b>84.594</b>	<b>82.997</b>	<b>81.851</b>	<b>82.997</b>

**DIRETORIA**  
EURIKO VARELA - Diretor Geral  
FABIAN PAPAZUPT - Diretor Administrativo e Financeiro  
JOHNNY THOMSON - Diretor Geral de Operações  
ALEXANDRE JOSE MOURA CORREIA - CRC 15P285255/0-0

A seguir as Demonstrações Financeiras com suas Notas Explicativas, auditadas pela Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes, estão publicadas no jornal O Estado de São Paulo e Diário Oficial do Estado, edição de 19 de julho de 2012.

B4 mercado ★ ★ ★ QUINTA-FEIRA, 19 DE JULHO DE 2012

FOLHA DE S. PAULO

## Proibida de vender chip em 18 Estados, TIM é a mais punida

Ações recuam 2,8%, e as da Oi, 4,5%; representante da Embaixada da Itália se queixa com ministério

**'Estavam nos procurando até na rua para reclamar dos serviços', diz ministro Paulo Bernardo**

DE BRASÍLIA  
DE SÃO PAULO

O governo respaldou a decisão da Anatel de suspender a vendas de três das maiores operadoras de telefonia móvel do país e encanou a medida como um "basta" à má qualidade dos serviços.

"Tem hora que não dá. Não podemos ficar numa posição completamente indefensável. Estavam nos procurando até na rua para reclamar", disse à Folha o ministro Paulo Bernardo (Comunicações).

As vendas foram interrompidas a partir das reclamações crescentes de consumidores à Anatel. O maior problema reportado é a interrupção de chamadas em curso.

A medida também atinge a comercialização de internet por TIM, Oi e Claro. As empresas podem recorrer da decisão à própria Anatel.

A TIM foi a empresa proibida de vender no maior número de Estados (18, além do DF). A Claro foi punida em três unidades da Federação, incluindo São Paulo. A Oi, em cinco.

Essas empresas terão 30 dias para apresentar um plano "convicente", nas palavras do ministro, se quiserem retomar as vendas.

"A medida é extrema", disse o presidente da Anatel,

João Rezende. "Somos favoráveis a planos agressivos, mas o aumento da planta de clientes tem que acompanhar os investimentos."

A Folha apurou que um representante da Embaixada da Itália procurou o ministério para reclamar. As ações da italiana TIM caíram 2,8%, num dia em que a Bolsa subiu 1,25%. A Oi perdeu 4,5%.

"Isso não é um problema diplomático, mas de consumidor", disse Bernardo.

A Anatel informou que vai cobrar melhorias em quatro áreas: qualidade de rede,

completamento de chamada, fim da interrupção nas ligações e melhoria no atendimento aos clientes, os chamados call centers.

A Anatel também exigirá da Vivo que apresente um planejamento para melhorar a qualidade do serviço.

Como o número de queixas não é tão alto quanto nas demais, não está prevista suspensão nas vendas. Isso só ocorrerá se a Vivo não apresentar o planejamento ou não cumprir acordo que fizer com a agência. (JULIA BORBA, ANDREZA MATIAS, NATIYA NERY E JULIO WIZIACK)

### SAIBA MAIS

**Teles esperam até 3 anos por licença de antenna**

anos por uma simples licença de antenna.

E, a cada nova torre a ser erguida, elas precisam repetir os mesmos passos da burocracia, que varia de acordo com a cidade.

Com os planos de salto tecnológico da telefonia 3G para 4G, o governo federal começou a trabalhar em uma legislação única.

A União sabe que, se nada for feito, não será possível mostrar ao mundo como funciona o "G4 brasileiro" na Copa das Confederações, em 2013, e na Copa de 2014.

Isso porque, para inaugurar o novo serviço no país, cada operadora terá de construir entre três e quatro antenas para conseguir a mesma cobertura hoje oferecida por uma antena 3G.

JULIO WIZIACK  
DE SÃO PAULO

O problema de perda de qualidade de serviço com a expansão da base de clientes não é exclusivo das teles.

Desde a privatização da Telebrás, a União adia a discussão de um projeto de lei que uniformize a concessão de licenças para a construção de antenas de celular e o uso do solo para a passagem dos cabos ópticos.

Resultado: com taxas de crescimento de clientes em alta ininterrupta, as teles chegam a esperar até três

### OPINIÃO

## Anatel vai apagar incêndio que poderia ter sido evitado

FLAVIA LEFÈVRE GUIMARÃES  
ESPECIAL PARA A FOLHA

A degradação sistêmica da qualidade dos serviços de telecomunicações é notória.

O cenário lamentável é resultado de dois fatores principais. Um deles é a inércia de anos do Ministério das Comunicações em promover a revisão do marco regulatório das telecomunicações, a fim de contemplar a concentração dos diversos serviços prestados de forma convergente por poucas empresas.

O outro fator é a resistência do governo em cumprir o que determina a Lei Geral de Telecomunicações (LGT), no sentido de que os serviços essenciais devem ser prestados obrigatoriamente no re-

gime público, mesmo que concomitante com o regime privado.

As empresas se aproveitaram do vazio normativo e da omissão da Anatel para avançar, implantando suas infraestruturas exclusivamente com a lógica de lucro, em virtude do que as redes com menor poder aquisitivo foram esquecidas.

Se o governo cumprisse a LGT, estaríamos hoje no contexto do regime público da banda larga.

E estaríamos falando de universalização, garantindo a imposição de metas de investimentos em infraestrutura, o caráter público das redes de telecomunicações instaladas nesse contexto jurídico específico e, consequentemente, a obrigação de seu

compartilhamento entre os vários operadores, otimizando seu aproveitamento.

Parece que o Ministério das Comunicações resolveu privatizar ainda mais o setor de telecomunicações, fazendo opções que permitem a concentração dos mercados em grandes grupos econômicos, abrindo mão de definir políticas de desenvolvimento do setor.

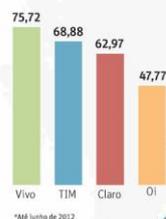
Esses grupos econômicos, que desfrutam de vantagens como a cobrança abusiva da assinatura básica e de valores astronômicos pelo uso das redes móveis e que gozam da fiscalização insuficiente pela agência, são também os que desrespeitam historicamente o consumidor.

Depois de tanto desmandado, resta agora à Anatel apagar o incêndio, que poderia ter sido evitado.

FLAVIA LEFÈVRE GUIMARÃES é do Conselho da Proteste (associação de defesa do consumidor) e foi representante dos usuários no Conselho Consultivo da Anatel de 2006 a 2009.

### O MERCADO DE TELEFONIA MÓVEL

NÚMERO DE LINHAS\*  
Em milhões

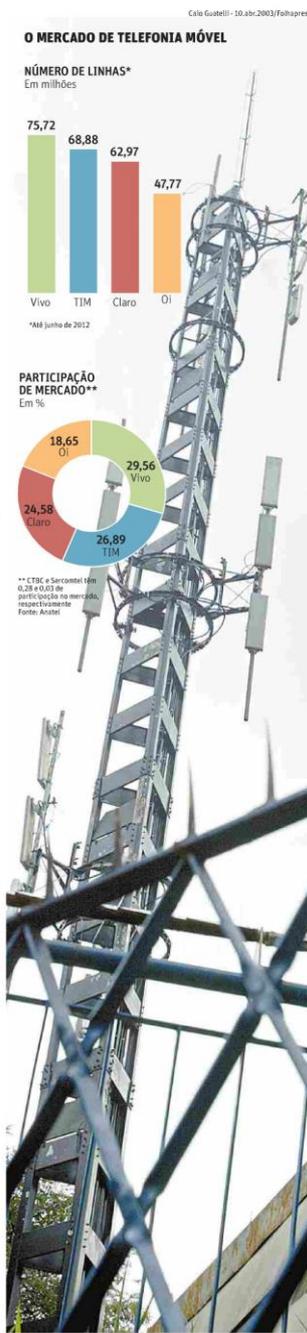


\*Até junho de 2012.

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO\*\*  
Em %



\*\*CIBC e Sercomtel em 0,28 e 0,03 de participação no mercado, respectivamente. Fonte: Anatel.



Antena de transmissão de celular, em praça de São Paulo

### OUTRO LADO

## Para empresas, ação é extrema e prejudica cliente

DE SÃO PAULO

As empresas afetadas pela suspensão da Anatel informaram ontem que a medida da agência reguladora foi "desproporcional" e não considerou investimentos recentes em infraestrutura feitos por elas.

A TIM disse que irá tomar as medidas necessárias para restabelecer o quanto antes a normalidade das atividades.

Segundo a empresa, a determinação da Anatel "afetará a competição no setor de telecomunicações, em benefício de alguns concorrentes e prejuízo dos usuários".

A companhia informa ter investido R\$ 3 bilhões por ano na melhoria de sua rede.

Em nota, a Oi, que planeja investimentos de R\$ 6 bilhões neste ano, disse que a análise da Anatel está "defasada", diante da "evolução recente na prestação de serviço".

A companhia também relatou dificuldades para implantar sua rede em certas regiões, como a Norte, devido a problemas de queda de energia e furto de cabos.

A Claro disse investir R\$ 3,5 bilhões em rede no Brasil neste ano.

Segundo a empresa, a Anatel tomou sua decisão com base em problemas pontuais de atendimento no call center que atende aos três Estados em que a operadora foi impedida de atuar.

O SindiTelebrasil, que representa as empresas do setor, cobrou ações do governo para facilitar a expansão de infraestrutura, que enfrenta barreiras como a existência de leis restritivas.

### MEMÓRIA

## Venda do Speedy foi suspensa por dois meses

DE SÃO PAULO

A primeira suspensão em larga escala das vendas de operadoras determinada pela Anatel ocorreu em 2009 com o Speedy, serviço de banda larga da Telefônica (hoje Vivo).

A medida ocorreu após panes no serviço em São Paulo. A Telefônica perdeu 149 mil clientes durante os dois meses em que a suspensão vigorou.

A Justiça também determinou medidas semelhantes contra operadoras nos últimos anos.

Em janeiro de 2011, a Justiça Federal proibiu a TIM de vender novos chips no Rio Grande do Norte, alegando "pésima prestação" do serviço aos clientes.

Em maio de 2012, a proibição foi revogada após a empresa apresentar projeto de ampliação de rede.

A TIM também foi proibida de vender novas linhas no Ceará em 2011.

### RIO GRANDE DO SUL

## OAB gaúcha quer ampliar o veto às vendas de novas linhas

DE PORTO ALEGRE - A proibição de comercializar novas linhas de telefonia móvel, feita pelo Procon e que vigora em Porto Alegre, pode ser estendida para todo o Rio Grande do Sul.

Ontem, a OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) gaúcha encaminhou representação ao Procon para que TIM, Vivo, Oi e Claro também sejam impedidas de comercializar novas linhas de telefonia móvel e de internet 3G em todo o Estado.

A OAB foi a autora do pedido

que resultou na proibição da venda de novas linhas na capital gaúcha, medida em vigor desde segunda-feira. A OAB argumentou no pedido que os serviços prestados pelas operadoras são de má qualidade.

No pedido de ontem, a OAB afirmou que a situação dos serviços de telefonia e de internet é muito mais grave no interior.

O Procon estadual deu 72 horas para que as operadoras forneçam mapeamento do sinal de telefonia móvel no Estado.

### REINO UNIDO

## Após falhas, dona da Vivo vai oferecer serviço grátis a britânicos

DO "FINANCIAL TIMES" - A Oi, operadora de telefonia móvel europeia pertencente à Telefônica (dona da Vivo no Brasil), oferece créditos de serviços grátis a 8 milhões de clientes do Reino Unido como compensação por falha no serviço.

Na semana passada, um problema na rede da empresa deixou um terço dos clientes sem acesso a dados e chamadas por mais de 24 horas. A falha foi particularmente embaraçosa para a Oi, de-

vido ao fato de a operadora ser a provedora do serviço de telefonia da Olimpíada de Londres, que começa na próxima semana.

Espera-se que as redes de telefonia móvel e Wi-Fi da cidade sejam sobrecarregadas devido ao tráfego dos Jogos. Os consumidores que foram afetados terão três dias de acesso gratuito, além de um voucher de £10 (cerca de R\$ 32) para gastar em lojas da operadora.

### CONCORRÊNCIA

## Cade sela acordo para ter dados do Procon ao analisar casos de fusão

DE BRASÍLIA - Ontem, nas poses do presidente do Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), Vinícius Marques de Carvalho, e da secretária de Defesa do Consumidor, Juliana Pereira, os órgãos selaram acordo de cooperação para que o conselho tenha acesso a dados do Procon dos Estados ao analisar casos de fusão de empresas e abuso de poder econômico.

O Cade poderá exigir que o número de reclamações contra

uma empresa caia para aprovar aquisições feitas por ela.

"Eles [Procon] têm capacidade de ter informações que podem servir de instrumento para a gente verificar conduta anticompetitiva", afirma o presidente do Cade.

Passada a série de fusões e aquisições anunciadas às vésperas da entrada em vigor da nova Lei da Concorrência, em 29 de maio, o Cade deve ter agora como foco a análise de conduta das empresas.

20/07/2012 – Capa

# FOLHA DE S. PAULO

Desde 1921

★ ★ ★ UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

folha.com.br

DIRETOR DE REDAÇÃO: OTAVIO FRIAS FILHO

ANO 92 • SEXTA-FEIRA, 20 DE JULHO DE 2012 • Nº 30.424

EDIÇÃO SP/DF • CONCLUÍDA ÀS 22H53 • R\$ 3,00



O empresário morto por PMs anteontem; ao lado, o carro com as marcas de tiro no vidro dianteiro

## PM mata empresário e depois pede desculpas

O empresário Ricardo Prudente de Azevedo, 39, foi morto por policiais militares com dois tiros na cabeça, na noite de anteontem, quando tentava escapar de cerco policial no Alto de Pinheiros, área nobre da cidade de São Paulo.

A perseguição durou cerca de dez minutos. Três policiais foram presos em flagrante pela Polícia Civil por homicídio doloso.

Em duplo momento, os policiais disseram ter confundido um celular na mão do empresário com uma arma.

O comandante-geral interino da PM, coronel Hudson Camilli, pediu desculpas à família e à sociedade, mas disse que, tecnicamente, a operação foi correta.

Em Santos, em outra perseguição, PMs mataram Bruno Viana, 19, com um tiro na cabeça. Cotidiano C1

### COMO FOI A AÇÃO DA POLÍCIA



RECEBA HOJE  
GUIA FOLHA



## Em meio a guerra civil, Síria escapa de sanções

Rússia e China vetam texto na ONU; ditador reaparece após atentado

Rússia e China vetaram ontem no Conselho de Segurança da ONU uma resolução com sanções ao regime sírio, levando a críticas de países ocidentais.

A resolução dava dez dias para o regime parar de usar armas pesadas, sob pena de punições econômicas.

Para evitar rumores de que teria fugido, o ditador Bashar Assad reapareceu na TV estatal dando posse ao substituto do ministro da Defesa, morto anteontem.

O novo ministro disse que o atentado não dissuadirá o Exército de lutar contra "terroristas". Rebeldes dizem que já dominam a principal passagem para o Iraque, dois postos na fronteira com a Turquia e a cidade de Azaz.

No Líbano, fontes de segurança estimam que 20 mil sírios tenham cruzado a divisa em busca de refúgio.

A procura por vistos para o Brasil quase dobrou na embaixada em Damasco em relação a 2011. Mundo A20

### RUY CASTRO

Com vírus que não se pode imaginar, EUA e Irã fazem tirocínio cibernético

Opinião A4

### ESPORTE

Lesão no quadril ameaça Maurren na Olimpíada; Nadal desiste

D1 e D7

### XICO SÁ

Nelson Rodrigues na escola seria civilizar o modo de ver o futebol

D5

### ILUSTRADA

Coreana Eunjeong Joo assume direção do Instituto Inhotim, em Minas

E12

## Oposição lança somente 18% dos candidatos a prefeituras

Os partidos de oposição ao governo federal lançaram neste ano o menor número de candidatos a prefeito desde que o PT chegou ao Planalto, em 2003. Dos cerca de 15 mil candidatos que concorrem a uma prefeitura no país, 2.807 são de PSDB, DEM ou PPS — 18% do total de candidaturas.

O percentual de opositores é semelhante ao do início da gestão Fernando Henrique, em 1996. Poder A6

## Anatel recusa proposta da Claro e mantém venda suspensa

Anatel recusou o projeto de investimento da Claro para os próximos dois anos e manteve a suspensão nas vendas de novos planos, que começa na segunda-feira. As punições à Oi e à TIM também foram mantidas.

A atitude da Anatel segue orientação do governo para que os órgãos reguladores sejam mais severos.

A TIM recorrerá hoje à Justiça para tentar reverter a punição. Mercado B1 e B3

### EDITORIAIS

Opinião A4  
Leia "Rigor e omissão", sobre medida da Anatel contra empresas de telefonia, e "Vitórias contra a Aids", acerca de avanços no combate à doença.

### RODÍZIO

Cotidiano C2  
Não devem circular carros com placas cujo final seja: 9 ou 0

### ATMOSFERA

Cotidiano C2  
Tempo firme e sol em SP  
Mínima 10°C Máxima 22°C

### FALE COM A FOLHA

Veja como entrar em contato com o serviço ao assinante, as editorias e a central de atendimento: fale.folha.com.br

326.610 exemplares  
Impressos + digitais



OU TUDO OU NADA Bombeiros de Astúrias (Espanha) protestam com cartaz que diz: "De tantos cortes, ficamos pelados"; milhares foram às ruas em ato contra a crise Mundo A22

## 348 servidores têm extra por integrar conselhos de estatais

O governo federal tem 348 servidores ganhando jetons de 93 estatais. O gasto em maio foi de R\$ 1,2 milhão com essa verba, pagas pela participação nos conselhos das empresas. Elas não contam como salários e não entram no teto constitucional de R\$ 26,7 mil. Poder A15

### MOISÉS NAMÍ

A complexidade do comércio atual prejudica o cliente

Por quem você se sente mais maltratado? Pela operadora de celular? Pelo banco? Pelas companhias aéreas? A enorme complexidade do comércio moderno coloca os consumidores em desvantagem. Mundo A24

NEW THINKING. HYUNDAI. NEW POSSIBILITIES.

VELOCITAP

TAXA ZERO SALDO EM 24 VEZES SEM JUROS.

Faça revisões em seu veículo regularmente.

VEJA NAS PÁGINAS 7, 8 E 9.

★  
★  
★

**FOLHA DE S.PAULO**  
SEXTA-FEIRA, 20 DE JULHO DE 2012 B1

**mercado**

**COTAÇÕES/ONTEM**

Bovespa	+1,40% / 55.346 pontos
Poupança (hoje) antiga	0,5125%
Poupança (hoje) nova	0,4953%
Dólar livre	R\$ 2,011/2,013
Dólar turismo	R\$ 1,950/2,160

**ARGENTINA**  
Buenos Aires tenta atrair de volta turistas brasileiros  
Pág. B8 ▶

## Dilma pede à Anatel linha dura com as teles

Agência rejeita plano de investimentos apresentado pela Claro e mantém decisão de suspender vendas na segunda

**Presidente quer que órgãos reguladores deixem claro que defendem os clientes e não as empresas**

DE BRASÍLIA

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) recusou ontem uma tentativa da Claro de reverter a suspensão nas vendas de chips e linhas, mantendo a punição também à Oi e à TIM.

A Claro apresentou um projeto de investimento para os próximos dois anos, uma das condições anunciadas pela agência para reverter a suspensão nas vendas.

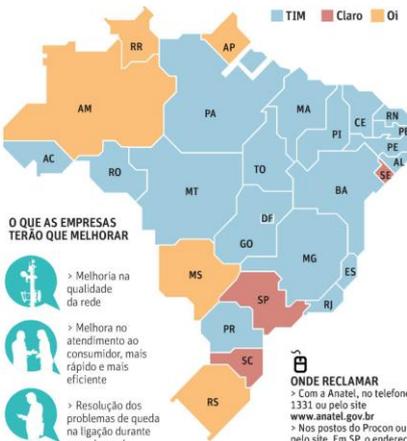
O superintendente de Serviços Privados da Anatel, Bruno Ramos, afirmou que a proposta não era suficiente.

"Queremos dados de aumento de capacidade mensal. Queremos também que eles apresentem investimento em equipamento para melhoria de rede, para diminuir a interrupção do serviço, e em melhorias ao atendimento."

A posição da Anatel segue uma orientação geral do governo para que os órgãos reguladores sejam mais severos com as empresas que não

**VENDA PROIBIDA** Claro, Oi e TIM têm vendas de novas linhas suspensas

ESTADOS ONDE ESTÁ SUSPESA A VENDA



prestarem serviços de qualidade. A presidente Dilma Rousseff já cobrou diversas vezes que as agências defendam os interesses dos clientes, não das companhias.

Documento preliminar da agência diz que a suspensão foi provocada pela "crescente evolução do indicador de número de reclamações dos usuários" em relação a dois aspectos: a interrupção das ligações e o não cumprimento das chamadas.

**RANKING DA ANATEL**

Dados obtidos pela Folha mostram que, entre janeiro e junho, considerando todo o país, a TIM liderou as queixas em relação à sua base de clientes, seguida da Oi, da Claro e da Vivo.

A Anatel suspendeu em cada Estado uma operadora diferente, usando como critério o índice de queixas em relação ao número de clientes.

Em São Paulo, a operadora punida foi a Claro, que motivou mais reclamações em relação a sua base de clientes, seguida pela TIM, pela Oi e pela Vivo, que não foi suspensa em nenhum Estado por não liderar queixas.

O índice usado pela Anatel e o ranking diferem dos divulgados pelos órgãos de defesa

do consumidor, porque são relativos à base de consumidores e porque eles procuram a agência depois de não terem seus pleitos atendidos.

A Anatel discutia ontem a proposta de obrigar as operadoras a informar nas lojas que estão proibidas de vender linhas porque a qualidade dos serviços está sendo avaliada.

(ANDREZA MATAIS E JULIA BORBA)

▶ LEIA MAIS nas págs. B3 e B4

### PERGUNTAS E RESPOSTAS

- O que as operadoras estão proibidas de vender?**  
Novos pacotes de voz e dados
- Quando começa a valer a proibição?**  
A partir de segunda (23.jul)
- Vale até quando?**  
Até as operadoras apresentarem um plano de investimento à Anatel. O prazo para isso é de 30 dias
- O que muda para quem já tem linhas dessas operadoras?**  
Nada

MATTHEW MCCONAUGHEY

PARA

**NOIR, LE LIS**

SHOP ONLINE [www.noirlelis.com.br](http://www.noirlelis.com.br)

SHOP BY PHONE 0300 770 2727

São Paulo - Flagship Rua Bela Cintra, 2305 - JK Iguatemi - Market Place  
Belo Horizonte - Brasília - Campo Grande - Goiânia - Londrina - Recife - Rio de Janeiro - Salvador - Uberlândia

FOLHA DE S. PAULO

SEXTA-FEIRA, 20 DE JULHO DE 2012 ★ ★ ★ mercado B3

# TIM decide entrar na Justiça contra suspensão de venda

Ações da companhia, que foi impedida de comercializar chips em 18 Estados e no DF, caem 8,8% na Bolsa de SP

**Companhia diz que foi alvo de 'punição excessiva, que prova desequilíbrio na competitividade'**

DE SÃO PAULO

A TIM vai entrar hoje com um mandado de segurança para tentar reverter a proibição da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) de vender novos chips de celulares a partir da próxima segunda-feira.

A companhia foi a mais afetada pela decisão da agência, que barrou as vendas de novos produtos da operadora em 18 Estados e no Distrito Federal.

A Claro foi suspensa em 3 Estados, e a Oi, em 5.

A empresa informou que vai entrar com a medida na Justiça Federal, mas não revelou em qual tribunal.

A opção pela medida judicial ocorreu diante do que a empresa considera uma "punição excessiva, que prova um desequilíbrio na competitividade do mercado".

Além disso, segundo a TIM, a suspensão das vendas foi baseada em dados e indicadores diferentes dos esta-

belecidos pela Anatel para acompanhar o desempenho da rede.

Ainda de acordo com a companhia, desde julho de 2011, a TIM é a operadora menos demandada nos Processos integrados ao Síndec (órgão ligado à Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça).

Em comunicado, a TIM disse que está se preparando para apresentar o plano solicitado pela Anatel no início da próxima semana.

**BOLSA**  
Ontem, a TIM foi a empresa do setor mais punida na Bolsa de Valores de São Paulo.

Suas ações caíram 8,77%, enquanto o Ibovespa, principal índice da Bolsa brasileira, fechou em alta de 1,4%.

A empresa também foi castigada na Bolsa Italiana. Suas ações tiveram queda de 7,1% em Milão.

Em sentido contrário, a Oi registrou ganhos. As ações ordinárias (com direito a voto) subiram 1,46%, e as preferenciais, 4,14%.

Segundo analistas, as ações da Oi subiram pela expectativa de que a empresa fosse beneficiada pela sanção às suas concorrentes e pelo

peso menor dos Estados nos quais foi proibida de vender os serviços.

As ações preferenciais (sem direito a voto) da Vivo, que não recebeu as sanções da Anatel — mas terá de apresentar um planejamento para melhorar a qualidade do serviço —, caíram 1,46%.

**NOVO COMANDO**  
Em meio à turbulência, a TIM definiu ontem seu novo presidente no Brasil, o executivo Andrea Mangoni.

Vice-presidente financeiro da Telecom Italia, grupo controlador da TIM, ele ocupava o cargo de diretor-presidente da companhia brasileira desde maio, quando o então presidente, Luca Luciani, renunciou a todos os cargos exercidos por ele nas empresas do conglomerado.

A decisão ocorreu após Luciani se tornar alvo de investigação de autoridades italianas, em um caso envolvendo chips de telefonia móvel irregulares.

Sob o comando de Luciani, a TIM alcançou, em 2011, o segundo lugar em telefonia móvel no Brasil, com 26,8% de participação de mercado em março, o que equivale a mais de 67 milhões de linhas, segundo dados da Anatel.

## EM QUEDA

Ações da TIM caem após endurecimento do governo



**ÚLTIMOS DIAS PARA INSCRIÇÃO**

**ENCONTRO COM MICHAEL SANDEL**  
O celebrado autor de "Justiça - O que é fazer a coisa certa"

**UM EVENTO SOBRE SENSO DE JULGAMENTO, ÉTICA E LIDERANÇA**

Michael Sandel em ação, no mais concorrido curso da Universidade de Harvard.

04/AGO: Fortaleza | 07/AGO: São Paulo | 08/AGO: Brasília

**AMANA-KEY** INFORMAÇÕES COMPLETAS E INSCRIÇÕES:  
[www.amana-key.com.br/sandel](http://www.amana-key.com.br/sandel)  
TELEFONE: 0800 770 2328

**Jimmy**  
O 4x4 COM PERSONALIDADE

**NÃO IMPORTA O DESTINO. AQUI A AVENTURA COMEÇA QUANDO VOCÊ ENTRA NO CARRO.**

**TRAÇÃO 4x4 COM REDUÇÃO**

**EXCELENTE CAPACIDADE OFF-ROAD**

**CARROCERIA SOBRE CHASSI + RESISTÊNCIA**

**DICA DA SEMANA**  
**CAPÃO BONITO**

A região fica a 222 km de São Paulo e possui o maior rio do Estado: o Paranapanema. E isso faz dele o lugar perfeito para a prática de canoagem, rafting ou trekking.

SAIBA MAIS EM [WWW.FACEBOOK.COM/SUZUKIBR](http://WWW.FACEBOOK.COM/SUZUKIBR) E SIGA NO TWITTER @SUZUKIVEICULOS

**JIMNY S A PARTIR DE R\$ 46.990,00\***  
A VISTA (preço líquido)

**REDUÇÃO DE IPI**

SUZUKI DIA E RECORDAR Mobil

**SZKO Com Você** Seguro e benefícios. Saiba mais em [www.suzukiveiculos.com.br](http://www.suzukiveiculos.com.br)

**SUZUKI** Entre e divirta-se.

\*Oferta válida até 23/7/2012, limitada a 2 unidades por concessionária. \*Valor à vista de tabela de veículos Jimny S mecânico ano 2011/modelo 2012: R\$ 46.990,00 (frete incluso), exceto para Zona Franca e Goiás. Imagem ilustrativa. SAC 0800 770 3380.

WWW.SUZUKIVEICULOS.COM.BR

B4 mercado ★ ★ ★ SEXTA-FEIRA, 20 DE JULHO DE 2012

FOLHA DE S. PAULO

## Cliente troca plano e procura chip novo em cidade vizinha

Consumidor reclama de qualidade, mas prefere garantir operadora

**Morador de Porto Alegre, onde as 4 empresas estão suspensas, compra linha na vizinhança**

DE PORTO ALEGRE  
DE SÃO PAULO  
DO RIO

A proibição da venda de linhas em Porto Alegre fez o movimento crescer nas lojas da região metropolitana.

As quatro operadoras — Oi, Vivo, TIM e Claro — foram suspensas na cidade desde segunda-feira, pelo Procon. A gerente Aline Barros, de uma loja da Oi em um shopping de Canoas, diz que a semana vem sendo agitada no estabelecimento devido a clientes que não encontram chips e serviços em Porto Alegre. A cidade fica a 15 km do centro da capital gaúcha.

"Para alguns, existe a necessidade de comprar uma linha para o trabalho", diz.

O Procon de Porto Alegre está fiscalizando o cumprimento da decisão, tomada devido a problemas de sinal na cidade e ao excesso de reclamações. As lojas só podem comercializar novos aparelhos, sem ativar novos chips. Devido à iniciativa da Anatel, a partir da próxima semana, a Oi também não poderá vender mais novas linhas em todo o Rio Grande do Sul.

A corretora de imóveis Ângela Bonfanti, 48, decidiu se antecipar à medida e foi a uma loja de Canoas. "Quer fazer um plano mais barato e a gente não sabe como vai ser. De repente resolve trancar não só a venda."

SÃO PAULO

Mesmo ciente da decisão da Anatel, a secretária Renata Mourão, 30, habitou nesta quinta-feira uma linha da Claro. "Vou usar a linha para trabalho e já temos quatro telefones da operadora", diz.

Apesar da compra, ela diz que concorda com a decisão da agência de suspender a comercialização de novas habilitações. "O serviço é muito ruim. Mas não temos opção, todas as operadoras são horríveis, nem adianta mudar."

Para o empresário Eduardo Siqueira, 45, a qualidade do serviço da operadora vem caindo nos últimos anos. "Ontem [antontem] mesmo, eu liguei para eles para reclamar do sinal", diz. Cliente há cinco anos da operadora, ele, no entanto, não pensa em mudar. "Minha família toda é Claro. Seria muito trabalho para todo mundo."

Já o médico Celso Svartmam, 67, diz já ter se acostumado com as falhas na cobertura da operadora. Ele é cliente da Claro há quatro anos.

A dona de casa Vilma Pereira se queixa da qualidade da conexão à internet 3G da Claro em São Paulo, serviço que contratou em setembro de 2011. "Desde o começo do ano, a velocidade fica abaixo da internet discada, com demora de até 5 a 6 minutos para carregar página."

Funcionários de lojas de operadoras de celular no Rio não registraram corrida de consumidores para comprar planos de voz e dados.

(FELIPE BÄCHTOLD, THIAGO FERREIRAS E LUCAS VETTORAZZO)



Cliente em loja da Claro, suspensa em Florianópolis

### ANÁLISE

Problemas existem, mas Anatel ainda deve explicar seus critérios

ARTHUR BARRIONUEVO  
ESPECIAL PARA A FOLHA

A proibição de angariar novos assinantes imposta pela Anatel à TIM (em 19 Estados), à Claro (em 3 Estados) e à Oi (em 5 Estados), preservando apenas a Vivo e as operadoras menores, causou grande impacto na opinião pública. Para uma análise que elucide a questão, dois aspectos devem ser examinados.

Primeiro, as deficiências de serviço que têm afetado os consumidores. Segundo, a atuação da Anatel e a responsabilidade das operadoras pela situação atual.

O serviço móvel continua a crescer aceleradamente no país, de 173,9 milhões de linhas em dezembro de 2009 para 254,9 em maio de 2012, aumento de 46% em 2,5 anos.

O número de minutos gastos mensalmente por usuário também cresceu, entre dezembro de 2009 e dezembro de 2011, de 83 para 129 minutos na TIM e de 84 para 100 na Claro.

Ao mesmo tempo, a receita por usuário caiu em reais: -26% na TIM e -30% na Claro entre 2009 e 2011. Também foi acelerada a cobertura 3G no período. Logo, há grande demanda de investimentos para essas necessidades.

É factível, portanto, que o sentimento de insatisfação de usuários reflita problemas efetivos com o serviço em algumas regiões do país.

Onde? Aqui está o problema, já abordando o segundo tema, a atuação da Anatel e das operadoras.

Ninguém sabe por que essas empresas foram punidas em cada Estado. Qual foi o critério? Parece que o pior resultado nos índices de qualidade da Anatel em cada Estado foi a justificativa para a

suspensão. Todavia, o pior índice em um Estado pode indicar qualidade razoável e hipotese de arbitrariedade.

Sem conhecer os critérios, não se pode afastar a hipótese de arbitrariedade.

A Anatel divulga 12 indicadores de qualidade (SMP1 a SMP12). Al surge outra surpresa: quando se analisa o cumprimento das "Metas de qualidade atendidas pelas operadoras" entre 2007 e 2011, o índice nunca caiu abaixo de 96% para o Brasil. Mesmo em abril de 2012, o dado mais recente, é de 95,5%. Note-se que algumas empresas estão abaixo da média, ainda assim, acima de 84%, valores elevados.

Em indicadores que mostram a qualidade do serviço

— como o SMP2 (taxa de reclamação de cobertura e de congestionamento de canal de voz por mil acessos), que deve ser menor do que 4%; SMP5 (Taxa de chamadas originadas completadas), que deve ser maior do que 67%; e SMP7 (Taxa de queda de ligação), que deve ser menor do que 2% —, todas as operadoras cumpriram seus atos.

Surpreende então a violência das medidas adotadas. Houve, como se sabe, movimento de Procons (especialmente no RS) e reclamações do governo sobre investimento das operadoras. Não são razões suficientes.

Ainda mais quando se sabe que a legislação municipal, em vários locais, dificulta muito a instalação de antenas e a melhoria do serviço.

Nem negar que problemas devem ser resolvidos, a Anatel ainda deve melhor fundamentar suas decisões. **ARTHUR BARRIONUEVO** é professor da FGV, especialista em concorrência e regulação e ex-conselheiro da Cade.

## BNDES libera mais crédito para setor de teles

VENCESLAU BORLINA FILHO  
DO RIO

O setor de telecomunicações registrou a maior alta entre os financiamentos em infraestrutura aprovados pelo BNDES nos cinco primeiros meses deste ano em relação ao mesmo período de 2011.

Segundo dados divulgados ontem pelo banco, os financiamentos ao setor cresceram 67%, para R\$ 560 milhões.

O setor de transporte ferroviário registrou a segunda maior alta na aprovação de financiamentos, de 47%, para R\$ 335 milhões.

As empresas de telecomunicações também tiveram aumento de 99% nos recursos liberados pelo BNDES. Ao todo, foram R\$ 608 milhões — o segundo maior crescimento

de desembolso na área de infraestrutura —, só atrás do setor transporte ferroviário. Em relação aos últimos 12 meses, as teles registraram R\$ 5,2 bilhões em financiamentos aprovados pelo BNDES. Os recursos liberados às empresas no período somaram R\$ 3,4 bilhões. O banco não divulgou os comparativos anteriores.

Segundo os dados do banco, os financiamentos aprovados de janeiro a maio a todas as áreas — agropecuária, indústria, infraestrutura, comércio e serviços — somam R\$ 56,1 bilhões, resultado 12% menor do que no mesmo período de 2011.

Já com relação aos desembolsos, o banco liberou R\$ 43,8 bilhões nos cinco primeiros meses do ano a todos

os setores, 1% a mais que o registrado no mesmo período do ano passado. A área de infraestrutura correspondeu a 39% do total.

**CONSULTA** — primeiro passo para obter um financiamento no BNDES — e os enquadramentos sobre financiamentos do BNDES cresceram, respectivamente, 27% e 13% nos cinco primeiros meses deste ano em relação ao mesmo período de 2011.

Segundo o superintendente do BNDES, Cláudio Leal, as consultas e os enquadramentos são importantes indicadores da economia e podem apontar uma retomada dos investimentos para os próximos meses do ano.

### BNDES E A ECONOMIA

Setor de telecomunicações foi um dos mais beneficiados com financiamentos do banco no setor de infraestrutura

#### DESEMBOLSO

De janeiro a maio, em R\$ bilhões



Setor de telecomunicações  
R\$ 608 milhões  
Aumento de 99%\*

\*Comparação de janeiro a maio de 2011

#### APROVAÇÃO DE PROJETOS

De janeiro a maio, em R\$ bilhões



Setor de telecomunicações  
R\$ 560 milhões  
Aumento de 67%\*, o maior entre todos os setores

Fonte: BNDES



» CONGESTIONAMENTO Pátio do porto de Rio Grande (RS), que está com 90% da lotação esgotada; operação-padrão dos auditores da Receita Federal elevou de dois para dez dias o prazo médio para desembaraço de veículos importados

## Greve na Anvisa ameaça parar porto de Paranaguá

Foi suspensa a emissão de autorização para a entrada e saída de pessoas e mercadorias

DE CURITIBA

O porto de Paranaguá corre o risco de parar nos próximos dias devido à greve dos servidores da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), iniciada na segunda. Os agentes da Anvisa em Paranaguá deixaram de emitir o certificado de livre prática — autorização necessária para entrada e saída de pessoas a bordo de um navio e para a movimentação de qualquer mercadoria, inclusive água e mantimentos.

Com isso, os navios não conseguem atracar no porto — na segunda-feira, havia 23 navios trabalhando; ontem, eram apenas 13. Na outra

ponta, 133 navios aguardam para atracar.

O Sindapar (Sindicato das Agências de Navegação Marítima do Paraná) entrou com um mandado de segurança na Justiça Federal para tentar garantir a emissão dos certificados, mas ainda não houve decisão. A tripulação também está "ilhada", segundo Argirys Ikononou, presidente do Sindapar.

Os servidores das agências reguladoras querem equiparar suas carreiras a outras do Estado — segundo o Simagências (Sindicato Nacional dos Servidores das Agências Nacionais de Regulação), eles ganham até 30% a menos. **(ESTELITA HASS CARAZZATI)**

21/07/2012 – Capa

# FOLHA DE S. PAULO

Desde 1921

★ ★ ★ UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

folha.com.br

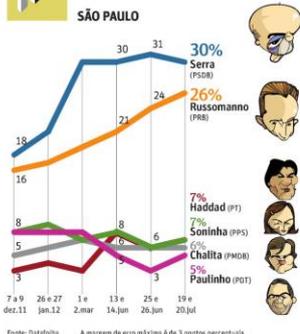
DIRETOR DE REDAÇÃO: OTAVIO FRIAS FILHO

ANO 92 • SÁBADO, 21 DE JULHO DE 2012 • Nº 30.425

EDIÇÃO SP/DF • CONCLUÍDA ÀS 11H35 • R\$ 3,00

## DATAFOLHA PREFEITOS

Resposta estimulada e única, em %



**RIO DE JANEIRO (RJ)**  
Eduardo Paes (PMDB) 54%  
Marcelo Freixo (PSOL) 10%  
Rodrigo Maia (DEM) 6%

**BELO HORIZONTE (MG)**  
Marcio Lacerda (PSB) 44%  
Patrus Ananias (PT) 27%  
Vanessa Portugal (PSTU) 4%

**CURITIBA (PR)**  
Ratinho Junior (PSO) 27%  
Luciano Dacoli (PSB) 23%  
Gustavo Fruet (PDT) 23%

**RECIFE (PE)**  
Humberto Costa (PT) 35%  
Mendonça Filho (DEM) 22%  
Daniel Coelho (PSDB) 8%

**PORTO ALEGRE (RS)**  
José Fortunati (PDT) 38%  
Manuela (PC do B) 30%  
Adão Villaverde (PT) 3%

## Serra e Russomanno estão em empate técnico em SP

Pesquisa Datafolha mostra diferença de 4 pontos, dentro da margem de erro

Pesquisa Datafolha realizada ontem e anteontem mostra Celso Russomanno (PRB) quatro pontos abaixo do líder José Serra (PSDB) na disputa para ocupar a Prefeitura de São Paulo.

Serra aparece com 30% das intenções de voto, e Russomanno tem 26%. Como a margem de erro é de três pontos, eles estão tecnicamente empatados na liderança da disputa.

Bem atrás aparecem também em empate técnico Fernando Haddad (PT) e Soninha Francine (PPS), ambos com 7%, Gabriel Chailita (PMDB), com 6%, e Paulinho (PDT), com 5%.

No Rio, o prefeito Eduardo Paes (PMDB) lidera com folga, com 54%. Em Belo Horizonte, Marcio Lacerda (PSB) tem 44%, à frente do ex-prefeito Patrus Ananias (PT), com 27%. Poder A4

## Atirador mata 12 e fere 58 nos EUA na estreia de 'Batman'

Um homem armado com rifle, espingarda e revólver matou 12 pessoas e feriu 58 numa sessão de estreia do novo "Batman", no Colorado, nos EUA. James Eagan Holmes, 24, foi detido pela polícia no estacionamento e disse ser o vilão Coringa.

Estudante de neurociência na Universidade do Colorado, ele usava máscara e roupa à prova de bala. O ataque lembrou o massacre de 1999 na escola Columbine, a 30 km do local. Mundo A16

Associação Press/Universidade do Colorado



Em desespero, Tom Sullivan procura o filho Alex, que foi morto no ataque; no destaque, o atirador, que disse ser o Coringa

## Defesa diz que decisão do TCU vai favorecer Marcos Valério

A defesa do publicitário Marcos Valério, acusado de ser o operador do mensalão, disse que a decisão do TCU que considerou legal o contrato de sua empresa com o Banco do Brasil vai favorecer-lhe no julgamento no STF, que começa no dia 2. Seu advogado pretende anexar o dado ao processo. Poder A14

Roberto Jefferson tem um tumor no pâncreas e passará por cirurgia. A14

## Anatel não usou critério técnico para punir teles

A Anatel ignorou critérios técnicos e usou apenas reclamações de consumidores para suspender a venda de linhas de TIM, Oi e Claro. As três operadoras punidas estão dentro da meta nos indicadores que avaliam a qualidade da rede.

Na telefonia fixa, a Anatel determinou que a Telefônica faça melhorias. Mercado B1

VERA MAGALHÃES

Queiram ou não os prefeituráveis, a Rota irá às urnas

Há alguns anos, a saúde lidera as queixas do eleitor. Agora, às vésperas das eleições, notícias ruins na área da segurança trazem o tema de volta ao centro das atenções. Queiram ou não os prefeituráveis, o lugar da Rota, em 2012, é na urna. Opinião A2

MICHAEL KEPP

Pobreza espiritual ajuda a explicar chacinas nos EUA

Mundo A18

Embaixador do Brasil deixa a Síria e vai para o Líbano

Mundo A20

EDITORIAIS Opinião A2

Leia "Fraqueza da oposição", sobre proposição de candidatos a prefeito entre os partidos, e "Sanções à Síria", acerca de violência dos conflitos naquele país.

cotidiano C4

No RS, jovem morre de gripe A após ir três vezes ao hospital

320.210 exemplares  
impressos + digitais

**ESPORTE**  
Brasil vence Grã-Bretanha por 2 a 0 em amistoso B2

**SAÚDE**  
Aliada à química, droga cardíaca ajuda no combate ao câncer C9

**FOLHINHA**  
Rebelde, heroína de 'Valente' quer mudar o seu destino Pág. 4 e 5



► DOR Amparada, a viúva de Ricardo de Aquino, morto por policiais militares na quarta, acompanha o enterro do marido; parentes criticaram o treinamento da polícia Cotidiano C1

FALE COM A FOLHA

Via como entrar em contato com o serviço ao assinante, as editorias e o ombudsman fale.folha.com.br



ATMOSFERA Cotidiano C2

Sol predominante em SP  
Mínima 13°C Máxima 26°C

**HYUNDAI**

**TAXA 0%. O MELHOR MOMENTO PARA COMPRAR SEU HYUNDAI É AGORA.**

Faça revisões em seu veículo regularmente. VEJA NESTA EDIÇÃO.

## 21/07/2012 – B1- Mercado

★  
★  
★

**FOLHA DE S.PAULO**  
SÁBADO, 21 DE JULHO DE 2012 B1

**mercado**

**COTAÇÕES/ONTEM**

Bovespa	-2,08% / 54.194 pontos
Poupança (hoje) antiga	0,5000%
Poupança (hoje) nova	0,4828%
Dólar livre	R\$ 2,021/2,023
Dólar turismo	R\$ 1,950/2,160

**TRANSPORTES**  
Governo estuda criar modelo de PPPs para aeroportos  
Pág. B3 ▶

## Anatel deixa critério técnico em 2º plano para punir tele

Agência usa reclamações de consumidor para justificar suspensão de vendas

▶ LEIA MAIS na pág. B4

### TELEFONIA MÓVEL

Participação de mercado, em %



NOVA ATLÂNTICA - VISTA PARA A REPRESA

**The View**  
NOVA ATLÂNTICA

**Lançamento 25/07 - Sensacional**  
Garanta sua unidade, condições imperdíveis de pré-lançamento.

**LOCALIZAÇÃO PRIVILEGIADA**  
Localização estratégica a 1 minuto da Av. Atlântica.

**LAZER COMPLETO**  
Mais de 20 itens de lazer ao lado da represa Guarapiranga.

**O MELHOR DA REGIÃO**  
Torre única, terraço com churrasqueira e vista privilegiada da represa.

**2e3 DORMS. | 66 a 82 M² PRIVATIVOS**

**VISITE DECORADO**  
Torre única em 4.180 m² de terreno em uma região com infraestrutura completa.

REPRESSA GUARAPIRANGA | PARQUE GUARAPIRANGA

VISITE DECORADO - INFORMAÇÕES: 5523-0779  
Av. de Pinedo x R. Marcílio Dias  
(A 300 m da Av. Atlântica)  
[www.eztec.com.br](http://www.eztec.com.br)

VENDAS FOTOGRAFIA: **Abyara** BrasilBrokers

VENDAS FOTOGRAFIA: **EZTEC3 NOVO MERCADO BIMBOVESPA**

VENDAS FOTOGRAFIA: **EZ TEC**  
Construção qualificada de vida  
[www.eztec.com.br](http://www.eztec.com.br)

Central de Atendimento: Abyara Brokers Av. República de Liberdade, 1110 - São Paulo - SP - Fone: 0800-820011 - [www.abypara.com.br](http://www.abypara.com.br) - Diariamente das 21h às 23h30h - Central de Atendimento: EZTEC3 Av. Janguel, 209 - São Paulo - SP - Fone: 0800-830000 - 24 horas - [www.eztec.com.br](http://www.eztec.com.br) - (0800) 987777  
A incorporação imobiliária de Construtora "EZTEC3" (CNPJ nº 06.910.910/0001-00) tem registro em 08/08/2012 sob nº 27 da matrícula nº 266.1077. A incorporação é autônoma e possui registro de matrícula. Os contratos e planilhas são de propriedade exclusiva e não devem ser copiados.



FOCO



O advogado Antonio Carlos Freira Lopes com os quatro celulares que usa para economizar

Advogado tem 4 linhas para poupar e falar com namoradas

LUCAS VETTORAZZO DO RIO

Cliente pré-pago das quatro operadoras de telefonia móvel no Rio - Vivo, Claro, TIM e Oi - o advogado tributarista Antonio Carlos Freira Lopes, 64, diz que todas prestam um serviço ruim, tanto em qualidade e abrangência do sinal quanto no atendimento ao cliente. No Rio, a TIM, terceira

para gastar menos. "O sistema é ruim, os custos são altíssimos e a burocracia é embaraçosa. Como sou viúvo há 12 anos e agora tenho várias namoradas, ter mais de um número de celular é quase uma questão de necessidade", brinca. Por decisão da Anatel, a partir de amanhã as operadoras TIM, Oi e Claro estarão proibidas de vender linhas telefônicas. A medida vale para todo o país: em cada unidade federativa, uma empresa será atingida pelo veto. Na avaliação de Lopes, a decisão da Anatel foi dura, mas necessária.

INDICADORES ECONÔMICOS

CONFIRA O DESEMPENHO DO MERCADO FINANCEIRO NA SEMANA



FAÇA SUAS CONTAS

Table with columns for indicators (Dólar comercial, Bovespa, Merval, Dow Jones) and their performance in points and percentages.

MOEDAS

Table showing exchange rates for various currencies (Euro, British Pound, etc.) against the Brazilian Real.

RECEITA DE PRODUÇÃO INDUSTRIAL

Table showing industrial production revenue by sector (Manufacturing, Mining, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO AGRÍCOLA

Table showing agricultural production revenue by sector (Agriculture, Livestock, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE SERVIÇOS

Table showing service production revenue by sector (Retail, Wholesale, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE BENS

Table showing goods production revenue by sector (Construction, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

Table showing third-party service production revenue by sector (Professional, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE BENS DE CAPITAL

Table showing capital goods production revenue by sector (Machinery, etc.) for July 2012.

Large advertisement for Kalunga electronics featuring Kalunga Breeze 2 MW0821BR tablet and Samsung Ultrabook 530U3B (2nd generation) laptop. Includes pricing and promotional offers.

ANEXO TIBURTARIA

Table with columns for indicators (Dólar comercial, Bovespa, Merval, Dow Jones) and their performance in points and percentages.

RECEITA DE PRODUÇÃO INDUSTRIAL

Table showing industrial production revenue by sector (Manufacturing, Mining, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO AGRÍCOLA

Table showing agricultural production revenue by sector (Agriculture, Livestock, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE SERVIÇOS

Table showing service production revenue by sector (Retail, Wholesale, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE BENS

Table showing goods production revenue by sector (Construction, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

Table showing third-party service production revenue by sector (Professional, etc.) for July 2012.

RECEITA DE PRODUÇÃO DE BENS DE CAPITAL

Table showing capital goods production revenue by sector (Machinery, etc.) for July 2012.

# Nono dígito provocará instabilidade, diz Anatel

Nova numeração na área de DDD 11 entra em vigor a partir de amanhã

Troca de equipamentos, necessária para fazer a mudança, pode ocasionar problemas na rede, admite a agência

DE SÃO PAULO

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) informou ontem que haverá instabilidade nas conexões móveis na região metropolitana de São Paulo amanhã, quando os celulares de DDD 11 passam a ter nove dígitos.

A mudança afetará 34 milhões de usuários ativos de celulares em 64 municípios, de todas as operadoras.

Segundo o gerente de interconexão da agência, Adelson Nascimento, a troca de equipamentos das operadoras, no primeiro dia de mudança, poderá trazer problemas nas ligações entre e para celulares.

Segundo Nascimento, a instabilidade deve durar "de dois a três minutos", tempo necessário para a troca dos equipamentos nos sistemas das empresas e posterior reconhecimento dos novos números por esse aparelho.

O problema também poderá afetar máquinas que fazem transações de cartão de crédito e usam conexão móvel na comunicação com os bancos, diz Fernando Dias, especialista em tecnologia móvel. "Mas serão instabilidades pontuais. Em um ou dois meses as redes devem estar 100% normalizadas."

Em seu site e por meio de SMS, a TIM informou aos clientes sobre a possibilidade de ocorrer "indisponibilidade parcial nos canais de atendimento, serviços e sistemas" devido à mudança. As demais operadoras disseram estar trabalhando para que a mudança transcorra sem problemas técnicos.

**POR QUE A MUDANÇA**  
A inclusão do nono dígito foi uma medida adotada pela Anatel para ampliar as possibilidades de numeração nos municípios com DDD 11, hoje próxima do limite de 44 milhões. Com mais um dígito, serão 90 milhões.

Sem a mudança, os números na região poderiam se esgotar até o fim do ano, estima a agência.

(MARIANNA ARAGÃO E THIAGO FERNANDES)

## MUDANÇA NOS CELULARES

Confira como vai funcionar a inclusão de um dígito

- 1 Quem será afetado pela mudança?**  
Usuários de telefones móveis da região metropolitana de São Paulo que integram o DDD 11.
- 2 A nova regra vale para todas as operadoras de telefonia móvel?**  
A única exceção é para empresas que usam conexão via rádio, caso da operadora Nextel.
- 3 E para quem faz ligações de outros Estados?**  
Usuários de telefone de outras regiões também terão de incluir o 9 quando ligarem para um celular com DDD 11.
- 4 O que acontece se eu não colocar o número 9 nas ligações a partir do dia 29 de julho?**  
Até o dia 7 de agosto, a ligação será encaminhada automaticamente ao número discado. Dessa data em diante, as operadoras passam a interceptar a chamada e a veicular um aviso informando sobre a mudança. A interceptação vai até o dia 16 de outubro.
- 5 Quando as chamadas deixam de ser interceptadas?**  
A partir do dia 16 de outubro as empresas não poderão mais interceptar e redirecionar as chamadas feitas com o número antigo. A partir de 15 de janeiro, o aviso informativo também deixa de ser veiculado.
- 6 É necessária a inclusão do nono dígito no envio de mensagens de texto (SMS)?**  
Sim. A mudança vale para envio de SMS a celulares do DDD 11 e segue o mesmo cronograma.
- 7 Será necessário alterar cada número na agenda do celular?**  
Sim. A alteração dos números na agenda telefônica é de responsabilidade do usuário, mas já há aplicativos para smartphones que fazem a troca automaticamente.
- 8 A mudança trará custos para o cliente?**  
Não. Todo o custo da mudança é bancado pelas operadoras.
- 9 Os novos chips habilitados virão com o nono dígito?**  
Sim. Os pedidos de portabilidade também seguirão a mesma regra.



### AJUDA TÉCNICA

Conheça alguns aplicativos que prometem fazer a troca automática dos números na agenda telefônica

Aplicativo	Sistema operacional	Preço
SP+9	iOS	US\$ 0,99
9d+	Android	Gratuito
Nono Dígito SP	Android	Gratuito
9Dígitos	iOS e Android	US\$ 0,99
Agenda Fix	iOS e Android	US\$ 0,99 a US\$ 1,99
Número Certo	Android	Gratuito
Dígito 9 SP	Android	R\$ 2,85



### ACERVO FOLHA

Jornal mostrou problemas com novo DDD em 1999



NA INTERNET  
acervo.folha.com.br

# Disputa com teles mostra poder de ministro sobre agência

Em vez do presidente da Anatel, foi Paulo Bernardo quem comandou e deu entrevistas sobre a proibição da venda de linhas de celular

ANDREZA MATIAS  
JULIA BORBA  
DE BRASÍLIA

A proibição de venda de linhas de celular pôs em evidência a ascendência do ministro Paulo Bernardo (Comunicações) sobre a Anatel, que, por lei, é um órgão independente de regulação do setor.

Foi Bernardo quem capitaneou a medida inédita tomada pela agência reguladora na semana passada, concedendo entrevistas sobre o assunto e rebatendo críticas das operadoras TIM, Oi e Claro.

Dos 5 conselheiros da Anatel, 4 são ligados a Bernardo, incluindo o presidente, João Rezende, que foi seu chefe de gabinete no Ministério do Planejamento no governo Lula.

Rezende não concedeu uma única entrevista coletiva sobre a decisão tomada pela agência que comanda, deixando que o ministro se ocupasse de explicar a medida.

"A subordinação é explícita e vai contra o espírito do que deveria ser a agência", afirmou à Folha Eduardo Tude, da consultoria Telec.

"O investidor, ao ver um quadro regulatório instável e ingerências, tende a investir menos", complementou.

O ministro negou a ingerência. "A agência é autônoma. Discutimos políticas públicas com a Anatel."

**CONTROLE TOTAL**  
Até o fim do ano, o ministro pode ter o controle total da Anatel. A Folha apurou que ele trabalha para substituir Emília Ribeiro. O mandato dela vence em novembro e, por lei, cabe recondução.

Indicação do presidente do Senado, José Sarney (PMDB-AP), e do senador Renan Calheiros (PMDB-AL). Emília é considerada "incômoda" pe-

lo grupo majoritário da Anatel por confrontar a posição dos demais conselheiros.

A Folha apurou que o PMDB vai "comprar a briga" para mantê-la no cargo, mas se sentir que pode perder a vaga para Bernardo, deve indicar Fernando César Mesquita, braço direito de Sarney.

Entre as opções do ministro para a Anatel estão Leonis Dall'Agnol, seu atual chefe de gabinete, Genildo Lins, secretário de comunicação eletrônica do ministério, e Victor Cravo, procurador da Anatel, que também trabalhou no ministério.

Sobre a troca na Anatel, o ministro disse que a decisão caberá a Dilma e será tomada "no tempo devido".

Bernardo tem hoje influência sobre Rezende, Marcelo Bechara, Rodrigo Zerbone (que foi consultor jurídico do ministério) e Jarbas Valente. Emília é o contraponto.

### PARÁBIA

CLARO, TIM E VIVO SÃO MULTADAS

O Procon de João Pessoa (PB) multou as operadoras Vivo, TIM e Claro sob alegação de propaganda enganosa em oferta de planos com ligações ilimitadas. TIM e Claro receberam multas de R\$ 500 mil, e a Vivo, de R\$ 350 mil. O Procon determinou ainda que as empresas veiculem novas propagandas que mostrem as reais condições dos planos. As empresas informaram, via assessoria, que não iriam comentar o tema por não terem sido notificadas.



Paulo Bernardo, ministro das Comunicações, durante entrevista coletiva em Brasília

## Em 2009, Erenice havia pedido 'técnicos'

DE BRASÍLIA

Então secretária-executiva-chefe de Dilma Rousseff na Casa Civil, Erenice Guerra relatou, em e-mail, a avaliação do governo Lula sobre os conselheiros da Agência Nacional de Telecomunicações. Em 29 de setembro de 2009, José Zungá, à época membro do conselho consultivo da agência, sonda Erenice sobre uma vaga que abria na Anatel com a saída de Pílito de Aguiar. Ela diz que o presidente Lula já havia optado por Jarbas (Valente), atual conselheiro da agência.

"O Lula o conhece, lembrou dele assessando o PT sobre a privatização do setor de telecomunicações e até lembrou que o chamava pelo apelido, de Magrão."

E revela a razão: "Se não for um nome técnico, a Anatel perderá de vez a credibilidade. Efetivamente, o quadro dela está fraco. O João [Rezende] está se preparando, o [Ronaldo] Sardenberg não conhece o setor, a Emília [Ribeiro] também não, o [Antonio] Bedran conhece bem o marco regulatório e a saída do Pílito tira o caráter mais técnico da agência".

Dos citados, Rezende e

Emília ainda estão na agência. O primeiro é o presidente da Anatel.

A conversa consta de investigação da Polícia Federal sobre tráfico de influência da Casa Civil. A PF teve acesso a todos os e-mails enviados por Erenice e os anexou ao processo — mesmo os que não tinham relação com os fatos investigados.

Erenice deixou o governo em 2009, após a Folha revelar que ela recebeu na Casa Civil, já como ministra, um empresário que negociava contratar a firma de lobby de um de seus filhos. (ANDREZA MATIAS E FILIPE COUTINHO)

### TELEFONE SEM FIO

Proibir a venda é o último recurso, na verdade. Só que a empresa tem de resolver o problema

PAULO BERNARDO  
ministro das Comunicações, no dia 12, ao minimizar as possibilidades de proibição da TIM (na ocasião, disse que o problema da operadora era em "até ou sete Estados")

Tem hora que não dá. Não podemos ficar numa posição completamente indefensável. Estavam nos procurando até na rua para reclamar

defendendo a proibição anunciada pela Anatel, no dia 18 (Oi, Claro e TIM tiveram vendas suspensas — a última em 18 Estados e no Distrito Federal)

É um prazo mais que suficiente [15 dias] para que elas [teles] apresentem soluções, planos de investimento e [nos] convençam de que vão melhorar os indicadores

no dia 23, após se encontrar com representantes de operadoras

Falei: 'Ó, presidente, não vamos resolver isso em 15 dias, mas num prazo de 15 dias é possível ter plano, compromissos públicos [das teles]

após reunião com Dilma (no dia 24), que se mostrou preocupada com o processo para liberar as vendas das teles

## ANÁLISE PUNIÇÃO ÀS TELES

## Diante do consumidor, Anatel é mais 'ausente'

Agência não tem um banco de dados com estatísticas sobre reclamações, conciliações e litígios nas diversas fontes

JOAQUIM FALCÃO  
ESPECIAL PARA A FOLHA

O que significa a punição das operadoras de telefonia feita pela Anatel? São duas as respostas possíveis. A primeira é que se trata apenas do exercício rotineiro da fiscalização a exigir apenas o ajuste operacional de uma ou outra operadora.

A segunda é que se trata de um sintoma de que daqui para a frente as relações entre Anatel, operadoras e concessionárias vão mudar.

Aqueles que acreditam que se trata apenas de um ajuste

operacional se fundamentam na crença de que a concorrência no setor basta.

O bom atendimento ao consumidor é uma consequência natural. Como empresário, aliás, o presidente italiano da Tim. O consumidor que procure outras opções se não estiver satisfeito.

Outros que não acreditam nessa consequência natural da concorrência, que é mera quimera, constatam que o problema não é de uma ou outra operadora. É de todas. É do sistema. É do tipo de regulação que está sendo feito.

Aqui o ponto crucial: dian-

te do consumidor, a Anatel tem se caracterizado muito mais pela ausência do que pela presença.

A Anatel não tem um banco de dados mínimo com todas as estatísticas sobre as reclamações, conciliações e litígios nas diversas fontes: nas próprias empresas, nos Procons, na própria Anatel, no Poder Judiciário.

Não tem um diagnóstico preciso que permita avaliar e controlar a qualidade dos serviços a partir do atendimento que prestam.

No Brasil onde até as sessões do Supremo Tribunal Fe-

deral são públicas e televisadas, o sindicato das empresas de telefonia defendia que

**A PUNIÇÃO ÀS TELES TANTO PODE SER FISCALIZAÇÃO DE ROTINA COMO UM SINTOMA DE QUE DAQUI PARA A FRENTE AS COISAS VÃO MUDAR**

as sessões dos processos administrativos de descumprimento da obrigação da Anatel não fossem públicas.

Os dados são claríssimos. O TCU diz que a telefonia é a maior responsável pelas reclamações entre 2006 e 2010. Três vezes maior do que as do setor de energia.

As estatísticas do Conselho Nacional de Justiça corroboram. É o "Supremo em Número da FGV" também. Dos 24 Estados coordenados pelo Sindec, em 15 a telefonia é a mais reclamada nos Procons.

Quando uma operadora não presta bom serviço, cria

um problema jurídico, mas sobretudo econômico. Ela financeiramente repassa os custos da ineficiência ou para o consumidor (que pagou, mas não recebe) ou para o Poder Judiciário.

Custa menos levar para a Justiça, até o STF, do que fazer os investimentos devidos. Estamos, pois, diante de quê? De um problema das operadoras ou da relação entre Anatel e operadoras? A eficiência do modelo de regulação está em jogo?

JOAQUIM FALCÃO é professor de direito constitucional da FGV Direito-Rio.

## BRASIL BUROCRÁTICO

## Instalação de novas antenas de celular demora até 5 anos

Processos lentos de licenciamento e leis restritivas travam avanço da infraestrutura

HELTON SIMÕES GOMES  
COLABORAÇÃO PARA A FOLHA

Enquanto a contratação de linhas de celular não para de crescer, a liberação de novas antenas chega a demorar até cinco anos. Em Portugal, o processo leva um mês, segundo a GSM Association.

Em junho, enquanto 761 novas ERBs (estações rádio base) passaram a funcionar, mais de 3 milhões de linhas foram habilitadas.

Na semana passada, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) proibiu as vendas das teles com mais reclamações de cada Estado. As operadoras citam a burocracia para obter novas ERBs para justificar a baixa qualidade do serviço.

A lógica é a seguinte: as antenas devem se concentrar em locais com mais celulares operando. As teles esbarram nos intrincados trâmites de licenciamento e nas legislações municipais restritivas, afirma Eduardo Levy, presidente do SindTelbras (Sindicato das operadoras).

## SETE CARIMBOS

Porto Alegre exige sete carimbos para implantar uma ERB. A cidade proibiu as vendas de todas as teles antes da Anatel. A agência vetou apenas o Rio Grande do Sul.

A primeira etapa é obter a Declaração Municipal na Secretaria de Planejamento.

Depois é necessário solicitar um estudo urbanístico, feito por um grupo formado pelas secretarias da Saúde, do Meio Ambiente (Smam) e de Obras e Viação (Smov).

Com o papel na mão, a operadora pode pedir a primeira licença (Ambiental Prévia), cedida pela Smam. Ela permite a aquisição da segunda (Edificação) para a Smov. De-

## SAIBA MAIS

## SÉRIE MOSTRA ENTRAVERS NOS NEGÓCIOS

As reportagens da série "Brasil Burocrático", que o caderno "Mercado" publica desde fevereiro, mostram entraves enfrentados pelas empresas no dia a dia. Os textos já publicados estão na página especial [folha.com/brasilburocratico](http://folha.com/brasilburocratico), na qual é possível contar sua experiência e sugerir pautas.

pois a operadora deve retornar à Smam e pedir a terceira (Ambiental de Instalação). Apenas com todos esses documentos a tele pode pedir à Smov a vistoria da edificação que abrigará a antena. O carimbo é o último passo para pedir à Smam a licença final, a LAO (Ambiental de Operação).

A Smam garante que o trâmite dura seis meses e há apenas 31 pedidos pendentes. Apenas com todos esses documentos a tele pode pedir à Smov a vistoria da edificação que abrigará a antena. O carimbo é o último passo para pedir à Smam a licença final, a LAO (Ambiental de Operação).

A Folha teve acesso a pedidos de licenciamento de ERBs, em andamento e finalizados. Um deles demorou cinco anos, dois meses e dois dias. Outro, não concluído, começou em novembro de 2009 e necessita da LAO.

"O problema é que as teles não entregam tudo o que é exigido e às vezes atrasam o processo em alguns anos", declarou a Smam em nota.

O problema não é exclusivo de Porto Alegre. Segundo a Telcomp (associação das operadoras competitivas), a demora chega a um ano e dois meses no Rio, e a um ano em São Paulo.

O prazo é de 90 dias, disse Carlos Osório, secretário de Conservação do Rio. Até outubro, as operadoras terão de recadastrar todas as 2.835 antenas da cidade para regularizar a situação e deixar de poluir a paisagem da cidade.

"As que não se enquadram terão de procurar outro lugar para atuar."

Em São Paulo, a instalação de antenas é alvo de ação judicial, declarou a prefeitura.

## MAIS DE 250 LEIS

Soma-se à lentidão o emaranhado regulatório municipal e estadual. O SindTelbras conta mais de 250 leis, das cidades podem legislar a respeito", diz Paulo Ziulkoski, presidente da Confederação Nacional dos Municípios.

São leis que estipulam distâncias mínimas das antenas a residências, hospitais e escolas, com o pretexto de resguardar a saúde das pessoas. Mas algumas chegam a condicionar a autorização a contrapartidas, como reformas de praças.

A lei de Campinas (SP) congelou novas ERBs por sete anos. Anulado por decreto em maio, um artigo da lei previa que a antena só era autorizada com o aval de 60% das pessoas que morassem a até 200 metros dela.

Conclusão: 400 pedidos começam agora a ser analisados, diz a prefeitura.

Toda a loja s

Ofertas válidas no dia 29/7/2012 ou enquanto durarem as estoque. \*Condição exclusiva para os produtos anunciados. 20 peças por produto, exceto para produtos exclusivos no Cartão Pontofrio: sem juros para financiamento em 10X, IOF não incluso. Sujeito a análise de crédito. \*\*Os produtos e marcas anunciados possuem Eventuais erros neste impresso têm preservado o direito de reedição. Fotos ilustrativas. As ofertas anunciadas não são válidas para a loja virtual [www.pontofrio.com.br](http://www.pontofrio.com.br)

## MUDANÇA NOS CELULARES

Confira como vai funcionar a inclusão de um dígito

- 1 Quem será afetado?** Usuários de celulares que integram o DDD 11 (SP e arredores)
- 2 A nova regra vale para todas as operadoras?** A única exceção é para empresas que usam conexão via rádio, caso da operadora Nextel
- 3 E quem está em outros Estados?** Terá de incluir o 9 quando ligar para um celular com DDD 11
- 4 E se eu não colocar o número 9 nas ligações a partir de 29 de julho?** Até 7 de agosto, a ligação será encaminhada automaticamente ao número discado. Depois, as operadoras passam a interceptar a chamada e avisar sobre a mudança
- 5 Quando as chamadas deixam de ser interceptadas?** A partir de 16 de outubro, as empresas não poderão mais interceptar e redirecionar as chamadas feitas com o número antigo. A partir de 15 de janeiro, o aviso também deixa de ser veiculado
- 7 Será necessário alterar cada número na agenda do celular?** Sim. A alteração dos números é de responsabilidade do usuário, mas já há aplicativos para smartphones que fazem a troca automaticamente

## AJUDA TÉCNICA\*

Aplicativos gratuitos prometem fazer a troca automática dos números na agenda do telefone

Aplicativo	Sistema operacional
9d+	Android
Nono Dígito SP	Android
Número Certo	Android

\*Os aplicativos pagos, que custam até R\$ 4 e operam nos sistemas iOS e Android





FOLHA DE S.PAULO

SEGUNDA-FEIRA, 6 DE AGOSTO DE 2012 ★★★ mercado/folhainvest B3

# Anatel poderia ser multada se não punisse operadoras

Sanção viria se agência não cumprisse imposições do Tribunal de Contas

**TCU pedia mais rigor nas punições contra teles por má qualidade dos serviços; saída foi a proibição das vendas**

DE SÃO PAULO

Com o fim da suspensão da venda de chips pela TIM, Claro e Oi, a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) deu por resolvida a situação com as operadoras e com o TCU (Tribunal de Contas da União), que há cinco anos exigia da agência melhorias na qualidade dos serviços.

O tribunal cobrava posições mais firmes do regulador para punir as operadoras, especialmente nos casos que chegam à central de reclamações da própria agência.

No final de julho, o TCU enviou nova notificação à Ana-

tel, que, desta vez, poderia ser multada caso não cumprisse os termos do acórdão.

A proibição da venda de chips ocorreu em 18 de julho e os motivos apresentados pela agência foram, em sua maioria, decorrentes das determinações do TCU — que exigia maior peso nos indicadores de atendimento ao cliente na fórmula usada para calcular as metas de qualidade dos serviços.

A **Folha** apurou com os técnicos da Anatel que os planos de investimento apresentados pelas operadoras — condição para terem as vendas restabelecidas — são antecipações de investimentos já previstos e aprovados pela agência, especialmente no que se refere ao atendimento aos clientes.

A agência diz que os novos planos apresentados serão suficientes para garantir a

qualidade e, por isso, decidiu autorizar a retomada das vendas por TIM, Claro e Oi. As outras operadoras (Vivo, Sercomtel e CTBC) não foram punidas, mas também tiveram de apresentar planos de investimento.

**QUASE COMO ANTES**

Isso deverá resolver em parte a questão da percepção da qualidade, mas as teles continuarão a ter problemas diante das barreiras legais para a construção de antenas e para a abertura de dutos no solo para passagem de cabos.

Tudo isso ainda depende de legislação federal para pôr fim às barreiras que se erguem nos municípios e que dificultam o cumprimento de metas estabelecidas pela própria Anatel, tanto no que se refere à cobertura quanto à qualidade dos serviços.

Para o SindTelebras (as-

sociação que representa o setor), a liberação da venda "não encerra a necessidade de mobilização das autoridades nacionais, estaduais e municipais para criar condições que incentivem a implantação de infraestrutura de telecomunicações e a expansão dos serviços, com qualidade e cobertura adequada de sinais".

Enquanto isso, as operadoras prestam o serviço colocando cada vez mais clientes em torno das antenas. Como prevenção, elas costumam fazer gerenciamento do tráfego para evitar sobrecargas.

Quando a concentração de clientes atinge um determinado nível, ocorre uma regulação na capacidade das antenas, cujos equipamentos são "turbinaados". Se fossem um computador, essas antenas teriam sua memória "es-tendida". (MPE/LW)

## ANÁLISE

### A venda de chips foi liberada. E agora, há garantia de que tudo está resolvido?

ARTHUR BARRIONNEVO  
ESPECIALISTA PARA A FOLHA

Embora a reação às punições da Anatel às operadoras tenha sido positiva, novas medidas de efeito, sem a fundamentação adequada, terão menos credibilidade e piorarão o clima de negócios. Somente a atuação tecnicamente competente da agência po-

derá atacar o problema. Nos próximos anos, o serviço de voz deve diminuir e o de dados, crescer. Nos EUA, mais de 50% dos celulares já são smartphones. No Brasil, eles são mais de 20%.

Assim, embora o número de linhas possa arrefecer nos próximos anos, a necessidade de investimentos na rede continuará elevada, pois o

tráfego de dados aumentará exponencialmente, como mostra a expansão da base de aparelhos 3G e o uso crescente da internet via celular.

Haverá então condições de acompanhar essa demanda ou teremos novas crises? Abriu-se uma janela de oportunidade para uma evolução institucional positiva que será completada pela consen-

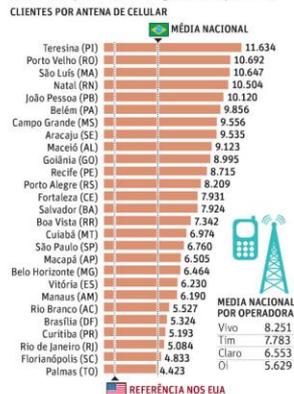
cia de alterar as legislações municipais que impedem e encarecem o investimento.

Mas tudo isso ainda está no plano das possibilidades. De concreto, até o momento, é a declaração de que a Anatel terá recursos desonçados pela Fazenda para criar um sistema de aferição de qualidade da telefonia móvel que efetivamente possa prevenir falhas futuras na qualidade. A deficiência do sistema atual ficou patente.

ARTHUR BARRIONNEVO é professor da FGV-SP, especialista em concorrência e regulação e ex-conselheiro da Cade.

## AS TELES NAS CIDADES

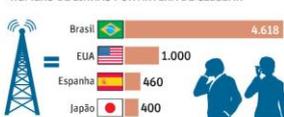
Média das operadoras nas regiões metropolitanas\*



## A FATIA DE MERCADO NO PAÍS



## NÚMERO DE LINHAS POR ANTENA DE CELULAR



\* Levantamento com base nas bases de registros. Fontes: Anatel, Telecom, UIT e GSM Association

## Prejuízo da Petrobras acentua pessimismo do mercado com ação

Quem tem papéis da estatal deve esperar por um melhor momento para vendê-los

TONI SCARRETTA  
DE SÃO PAULO

Mais do que não receber dividendos, o prejuízo de R\$ 1,35 bilhão da Petrobras no segundo trimestre, divulgado na sexta, acentuou a preocupação com a gestão política na estatal, podendo ter forte impacto hoje nas ações.

Os resultados da empresa foram considerados excessivamente austeros e pessimistas, especialmente em relação aos custos de investimentos nos novos poços e às paradas programadas para manutenção de plataformas.

Para analistas, a nova gestão liderada pela presidente da estatal, Graça Foster, preferiu pecar pelo formalismo e adiantar perdas que poderão mais tarde ser mitigadas como forma de "limpar o passado", colocando o insucesso na conta do ex-presidente José Sérgio Gabrielli.

Quem ainda tem ação da estatal deve esperar um melhor momento para vender o papel, que pode se recuperar se vierem resultados consistentes, segundo analistas.

### MOMENTO RUIM

O mesmo vale para quem tem ação no Fundo FGTS. Além do momento desfavorável, quem sair agora se submete ao rendimento de 3% ao ano mais TR do Fundo de Garantia, perdendo da inflação.

Na sexta, minutos após a Petrobras divulgar o prejuízo, as ações PN (preferenciais, sem voto) e ON (ordina-

rias, com voto) recuaram 2% — limite de variação de uma ação permitida no "after market", negociação eletrônica que ocorre depois do fechamento do preço regular.

O desempenho das ações hoje dependerá do tom dos esclarecimentos que serão dados pelos gestores em teleconferência com analistas.

"Estamos reverendo todas as nossas projeções de preço para a Petrobras", disse Nataniel Cezimbra, analista de petróleo do Banco do Brasil Investimentos.

"Esse resultado mostra que a política de preço é danosa para a companhia e para o setor", disse Ricardo Corrêa, analista da Ativa Corretora.

Desde 2003, a Petrobras evita elevar o preço dos combustíveis no mesmo ritmo dos preços internacionais do petróleo para não pressionar a inflação no país.

Em carta aos investidores, Graça Foster reiterou seu "comprometimento" com a paridade internacional de preços do petróleo.

A estatal reajustou os preços da gasolina e do óleo diesel em junho, mas a alta não foi considerada suficiente para reduzir a antiga defasagem

para os preços. Segundo Adriano Pires, diretor do Centro Brasileiro de Infraestrutura, apesar dos últimos aumentos da gasolina e do diesel, os dois combustíveis mantêm defasagem de cerca de 14% e 17%, respectivamente, em relação aos preços internacionais.

**PATEK PHILIPPE**  
GENEVE

Begin your own tradition.

Nautilus Cronógrafo Ref. 5980/1A

**H. Stern**

Tel: 0800 022 7442

**ANEXOS**

**Anexo IV – matérias do jornal O Estado de S.Paulo**

B1 | QUINTA-FEIRA, 19 DE JULHO DE 2012

ESTADO DE S. PAULO

**Fim das pendengas**  
Governos federal e estadual vão finalmente tocar o Ferroanel  
Pág. B6

INDICADORES	VAR. (%)	COTAÇÃO
DÓLAR	0,15	R\$ 2,0240
EURO	0,24	R\$ 2,4630
BOVESPA	1,25	94.563,13 pontos

Pág. B12

**Multipresário**  
Para Jair Ribeiro, hoje dono do banco Indusval, é possível dar conta de diferentes negócios  
Pág. B18



# Economia

Mais notícias no caderno de Economia & Negócios/2

estadio.com.br

## Reclamações levam Anatel a suspender venda de linhas da TIM, Oi e Claro

Decisão da agência reguladora, que entra em vigor na segunda-feira, atinge as piores operadoras em cada Estado e não afeta os atuais clientes

Eduardo Rodrigues | BRASILIA

As constantes interrupções nas ligações de celular e o crescente número de reclamações dos usuários de telefonia móvel levaram a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a suspender a venda de novas linhas pelas operadoras com piores índices de qualidade em cada Estado. A medida afetará a TIM em 19 Estados, a Oi em cinco e a Claro em três, incluindo São Paulo.

A medida entra em vigor à zero hora da próxima segunda-feira e não vai afetar os atuais clientes, que detêm 70% do mercado brasileiro. A proibição diz respeito apenas à habilitação de novos números de telefone, incluindo a transferência de número de uma operadora para outra.

Na semana passada, o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ameaçou a TIM com a

suspensão das vendas. O Procon-RS chegou a proibir a comercialização das linhas de TIM, Claro, Vivo e Oi em Porto Alegre no início da semana.

A Vivo, líder em telefonia móvel no País, escapou ileso da suspensão. Segundo dados divulgados ontem pela Anatel, a empresa tem 29,56% do mercado brasileiro, com 75,719 milhões de acessos. Em segundo lugar aparece a TIM, com fatia de 26,89%, seguida de Claro (24,5%) e Oi (18,6%).

De acordo com o presidente da Anatel, João Rezende, as operadoras terão de apresentar planos de investimentos e resolver todas as demandas de clientes em seus call centers em até 30 dias. As vendas só serão retomadas após a agência verificar o cumprimento das obrigações.

As empresas que desrespeitarem as medidas pagarão multa de R\$ 200 mil por dia. A última vez que a Anatel tomou uma decisão como esta foi em 2009, quan-

do proibiu a Telefônica de habilitar novas assinaturas do serviço de banda larga Speedy.

Além das três operadoras punidas, Vivo, Sercomtel e CTBC também terão de apresentar planos de investimentos à Anatel. "Embora extremas, as medidas são necessárias para arrumar o setor", disse Rezende.

Para ele, uma das causas para a piora de qualidade dos serviços foi o aumento da base de clientes das empresas e o crescimento da utilização de redes sociais em smartphones e tablets. "Não somos contrários à apresentação de ofertas agressivas, mas o aumento da base de clientes tem de ser acompanhado por investimentos na rede."

Para o superintendente de Serviços Privados da Anatel, Bruno Ramos, quando as empresas puderem voltarem a comercializar linhas, os novos clientes poderão ter de optar por planos de menor capacidade até os investimentos

prometidos serem feitos.

A decisão da Anatel derrubou os papéis da Oi e da TIM na Bolsa. As ações preferenciais da Oi caíram 4,48%, enquanto as ordinárias da TIM perderam 2,77%. A Claro não tem ações em bolsa. Já a Vivo fechou em alta de 1,17%.

Em comunicado, a TIM disse que vai "tomar todas as medidas necessárias" para retomar as vendas. A TIM classificou a decisão como "desproporcional" e "anticompetitiva". A Oi afirmou que a análise está "defasada" e não contempla os investimentos feitos nos últimos 12 meses. A Claro disse que ficou "surpresa" e que a medida considerou "problemas pontuais no call center".

COLABORARAM FERNANDO SCHELLER e MARINA GAZZONI

### MAPA DA PROIBIÇÃO





**MITSUBISHI OUTLANDER GT.**  
O 4X4 ESPORTIVO DA MITSUBISHI.



TRACÇÃO MULTI SELECT TRIMODE 2WD, 4WD E 4WD LOCK E SUSPENSÃO SPORT ORIENTED.



TRANSMISSÃO AUTOMÁTICA INVECS-II DE 6 VELOCIDADES COM SISTEMA SEQUENCIAL SPORTS MODE E PADOLE SHIFTERS INTEGRADOS NO VOLANTE.



MOTOR DE ALUMÍNIO V6 3.0L MIVEC DE 24 VALVULAS COM 240 CV.



SISTEMA FULL AIR BAGS: AIR BAGS FRONTAIS, LATERAIS E DE CORTINA.



SISTEMA MULTIMÍDIA COM GPS INTEGRADO, EM PORTUGUÊS, COM MAIS DE 1.250 CIDADES MAPEADAS.



AMPLA PORTA-MALAS COM TAMPA BIPARTIDA QUE FACILITA O ACESSO AS BAGAGENS.

VERSÕES A PARTIR DE R\$ 99.990<sup>(1)</sup>

AVISTA (FRETE INCLUI) com IP<sup>(2)</sup> reduzido

100 CONCESSIONÁRIAS EM TODO O BRASIL

BRABIS 343 2866	BRABUS 3084 8100	CARDINAL 3618 9770	OSTEN 3418 9933	OSTEN 3412 9933	MESAMIT 2848 8800	ITAMOTORS 4185 9972	CARDINAL 3095 2789	MITNORTH 2178 5000	MITNORTH 2564 8000	BRABUS 3082 8100	BRABUS 3206 9000	BRABUS 3696 9444
V. OLIMPA SHOP V. LOROS	BARRA FUND. BARRA FUND.	STO. ANDRÉ	S.B. DO CAMPO	GUARULHOS	ALPARRAGUE	TOTAPES	PO. ANICUNJI	JARQUINA RAMALHO	JU. EUROPA	MURUMBI	STO. ANAJO	

SAC 0800 782 8404 WWW.MITSUBISHIMOTORS.COM.BR

Preço válido até 23/7/2012, limitado a 2 unidades por concessionária. <sup>(1)</sup>Valor à vista de tabela do veículo Outlander 2.0 gasolina: R\$ 99.990,00. O Outlander GT gasolina tem versões a partir de R\$ 129.990,00. <sup>(2)</sup>Para mais informações de Revisão Preço Fixo, verifique as informações do site e do Livro de Bordo. Imagens ilustrativas.



MITSUBISHI MOTORS

O ESTADO DE S. PAULO

QUINTA-FEIRA, 19 DE JULHO DE 2012 | Economia | B3

## Para especialista, rede não seguiu alta das vendas

Falta de rede suficiente para acompanhar o crescimento do número de consumidores provoca enxurrada de reclamações

Fernando Scheller  
Marina Gazzoni

A agressiva expansão da base de consumidores, que fez o mercado de celulares crescer 19% em um ano, para 255 milhões de linhas ativas no fim do primeiro trimestre de 2012, não foi acompanhada pelo investimento equivalente em rede das operadoras de telefonia celular. Isso gerou um aumento do número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, que culminou ontem com a suspensão da venda de chips de TIM, Claro e Oi.

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) percebeu uma escalada das queixas nos serviços de linhas móveis. O número de reclamações chegou a 487,3 mil entre julho e dezembro de 2011, uma alta de 20% em relação ao primeiro semestre.

Segundo o analista de telecom da consultoria IDC, Isio Paulo Bruder, cada operadora sabe as deficiências de sua rede e investimento necessário para resolvê-las. "Não importa que o preço seja baixo. Se a empresa está oferecendo o serviço, o telefone

tem de funcionar."

A base de assinantes da TIM foi a que mais cresceu em 2011 – 25,6%, para 64,1 milhões de clientes. O investimento, porém, subiu menos de 5%, para R\$ 2,98 bilhões. A Claro, que não divulga investimentos, chegou a 60,4 milhões de assinantes, 17,5% a mais que em 2010.

A Oi, que viu sua base de clientes subir 15,8% no ano passado, para 45,5 milhões de celulares, informou que o investimento cresceu 65% em 2011, para R\$ 4,96 bilhões. Os números incluem, porém, os quatro serviços da empresa (telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura).

Acorrida para ganhar assinantes não significa, necessariamente, maior lucratividade. A TIM, que na prática distribui chips – cobra R\$ 5, mas concede R\$ 10 em créditos –, vem crescendo acima da concorrência. Seu lucro líquido, no entanto, caiu de R\$ 2,2 bilhões, em 2010, para R\$ 1,3 bilhão, em 2011. "É uma estratégia 'camicase'", diz Bruder. "Cada linha ativada custa R\$ 18 à operadora. Para valer a pena, é preciso ter certeza de que o cliente ficará por um prazo longo."

Fontes ouvidas pelo Estado dizem que a rede de telefonia celular está bem abaixo da demanda atual. "A capacidade das antenas dos Estados Unidos é mais de dez vezes superior às brasileiras", diz um especialista em infraestrutura para telefonia celular. Isso prejudica tanto quem usa o serviço de voz – para aproveitar as promoções de ligações para a mesma operadora – e de dados, reflexo da popularização dos smartphones. Segundo a IDC, 9 milhões de smartphones foram vendidos em 2011, alta de 84% sobre o ano anterior.

**Infidelidade.** Com as promoções entre operadoras, não é raro encontrar clientes que têm dois ou três chips de diferentes operadoras – assim, a pessoa pode falar com quase todos os amigos e conhecidos sem pagar a taxa de interconexão, cobrada em ligação feita de uma operadora para outra.

No Terminal Rodoviário Barra Funda, em São Paulo, há dois quiosques da TIM que vendem, segundo vendedores, cerca de 3 mil chips por mês. O valor cobrado por unidade – R\$ 5 – fica abaixo do custo mínimo da recarga da operadora (R\$ 3).

O vigilante Edirson Resende comprou ontem um chip da TIM para apresentar a namorada, que é cliente da Vivo. "Queremos aproveitar a promoção para falar mais barato", disse. Ele também



Promoção. Resende comprou chip da TIM para comemorar nas ligações para a namorada

### PARA ENTENDER

#### Suspensão vale a partir de 2ª

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) resolveu suspender a venda de novas linhas das operadoras de telefonia móvel com os piores indicadores de qualidade em cada Estado do País.

**1. Quais são as empresas punidas?**  
Claro, Oi e TIM.

**2. Quem ficou de fora?**  
Vivo, Sercomtel e CTBC.

**3. Onde a venda de novas linhas será suspensa?**

A Claro ficará proibida de vender novas linhas em Santa Catarina, Sergipe e São Paulo. A Oi não poderá comercializar no Amazonas, Amapá, Mato Grosso do Sul, Roraima e Rio Grande do Sul. As vendas da TIM serão vetadas em 18 Estados e no Distrito Federal.

**4. Qual a razão da punição?**

O aumento das reclamações dos usuários de telefonia e internet móvel.

**5. A proibição vale a partir de quando?**

Entrará em vigor a partir da oitá da próxima segunda-feira.

**6. Como as empresas poderão voltar a vender?**

Terão de apresentar um plano de investimentos e resolver todas as demandas em seus call centers em até 30 dias. A suspensão de vendas só cairá após a agência verificar o cumprimento dessas obrigações.

**7. Qual a punição por descumprimento da decisão?**

Elas serão punidas com multa de R\$ 200 mil ao dia.

tem um celular da Oi, que usa exclusivamente para falar com os parentes de Minas Gerais, que são clientes da operadora.

As outras operadoras não abriram quiosques no local, mas têm ações de publicidade na estação. A recarga é feita até no quiosche de informações da rodoviária.

Para Eduardo Tude, presidente da consultoria Telecto, a decisão da Anatel veio sem aviso prévio. "Os indicadores da Anatel não conseguem captar os problemas de qualidade observados pelo usuário (rede congestionada e queda de chamadas)", explica.

Pelos padrões atuais da agência, aponta o especialista, a TIM cumpria 100% das metas. "A Anatel deveria ter estabelecido novos índices para acompanhar a qualidade do serviço", diz Tude. Ele afirma que a agência criou um critério que não consta dos regulamentos, que "poderá ser contestado na Justiça".

**ALUGA-SE** Galpão logístico em Sumaré/SP em condomínio, próx. a Rod. Anhanguera, com 13.835m<sup>2</sup>, 19 docas, pé direito 12 a 14 metros, piso Stom'v.

[www.herzog.com.br](http://www.herzog.com.br)

Você pode escolher um SUV ou um Sedan com o mesmo DNA do luxo.

**Jeep Grand Cherokee**  
O SUV DE LUXO MAIS VENDIDO NO BRASIL\*  
A partir de  
**R\$ 179.900,00**  
à vista + frete\*

\* Tela de LCD com touch screen de 6,7" e porta USB 2.0  
\* Motor Pentastar 3.6 L, V6 VTI 286 cv  
\* Controle de estabilidade ESC e sistema antilockcapotamento  
\* Tração Quatro-Trac II 4x4 "on demand"



**TAXA**  
**0,99%**  
a.m.

**CHRYSLER Jeep**

**Novo Chrysler 300C**  
O SEDAN DE LUXO MAIS AVANÇADO EM TECNOLOGIA  
A partir de  
**R\$ 194.900,00**  
à vista + frete\*

\* Motor 3.6L V6 Pentastar de 286 cv  
\* Tela touchscreen 8,4" com GPS integrado  
\* Sistema de som Alpine com 500W de potência



FAÇA UM  
**TEST DRIVE**

**COMARC**  
Jardins  
(11) 3062 8526

**COMARC**  
Morumbi  
(11) 2122 0800

**DIVENA**  
Ricardo Jafet  
(11) 5061 9933

**AUTOSTAR**  
Berrini  
(11) 5180 8400

**EUROPAMOTORS**  
Vila Olímpia  
(11) 5099 9988

**ITATIAIA**  
Alphaville  
(11) 4166 2222

**OSTEN**  
Jd. Anália Franco  
(11) 2674 5855

**CALTABIANO**  
Pacaembu  
(11) 3665 5500

RESPEITE A SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO.

CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800 7037 130

[www.chrysler.com.br](http://www.chrysler.com.br)

Chrysler Group FINANCIAL SERVICES

Preço à vista de R\$ 194.900,00 para o Chrysler 300C, ano/modelo 2011/2012, ou financiado com o Banco Fidis S/A - Divisão Chrysler Group Financial Services, com as seguintes condições: CDC (Crédito Direto ao Consumidor), pessoa física, com entrada de 50% (R\$ 97.450,00), saldo em 36 prestações fixas de R\$ 3.222,69. Taxa pré fixada de 0,99% ao mês, IOF e TC de R\$ 1.000,00 incluídos nas parcelas. Valor total a prazo de R\$ 217.068,75. Custo Efetivo Total (CET) de 14,74% ao ano. Preço à vista de R\$ 179.900,00 para o Jeep Grand Cherokee Limited, ano/modelo 2011/2012, ou financiado com o Banco Fidis S/A - Divisão Chrysler Group Financial Services, com as seguintes condições: CDC (Crédito Direto ao Consumidor), pessoa física, com entrada de 50% (R\$ 89.950,00), saldo em 36 prestações fixas de R\$ 3.059,56. Taxa pré fixada de 0,99% ao mês, IOF e TC de R\$ 1.000,00 incluídos nas parcelas. Valor total a prazo de R\$ 200.454,25. Custo Efetivo Total (CET) de 14,81% ao ano. Crédito sujeito a análise e aprovação de crédito. O CET apresentado é aplicável aos exemplos acima com 36 prestações fixas. A alteração de quaisquer das condições de financiamento acarretará novo cálculo do CET. Anúncio válido até dia 22/07/2012. Banco Fidis S/A - Divisão Chrysler Group Financial Services. Frete não incluso, no valor de R\$800,00 e R\$3.800,00. Os preços estão sujeitos a variação de ICMS conforme legislação de cada Estado. Garantia de três anos conforme Manual de Garantia e Manutenção. CAC: 0800 7037 130. Chrysler e Jeep são marcas registradas da Chrysler Group LLC. [www.chrysler.com.br](http://www.chrysler.com.br) | [www.jeep.com.br](http://www.jeep.com.br)



B1 | SEXTA-FEIRA, 20 DE JULHO DE 2012

ESTADO DE S. PAULO

**Estradas privatizadas**  
 Governo prepara concessão de mais 4 mil km em sete rodovias  
 Pág. B5

INDICADORES	VAR. (%)	COTAÇÃO
DÓLAR	0,44	R\$ 2,0180
EURO	0,44	R\$ 2,4720
BOVESPA	1,40	55.346,65 pontos

Pág. B9

**Crise europeia**  
 Parlamento aprova cortes de € 65 bi e espanhóis fazem megaprotestos  
 Pág. B6

# Economia & NEGÓCIOS



## Empresas de telefonia celular terão metas mensais de expansão das redes

Objetivos definidos pela Anatel serão diferenciados por operadora; medidas também incluem o atendimento dos usuários nos call centers

Eduardo Rodrigues / BRASILIA

As seis principais empresas de telefonia e internet móveis do País terão de cumprir metas mensais de aumento de capacidade de rede e de atendimento dos usuários nos call centers, pelo menos nos próximos dois anos, segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Três delas – TIM, Claro e Oi – já foram proibidas pela Anatel de vender novas linhas a partir de segunda-feira, e novas sanções poderão ser aplicadas às companhias que não atenderem as exigências. A TIM, porém, informou ontem que vai entrar com um mandado de segurança contra a punição.

Segundo o superintendente de serviços privados da Anatel, Bruno Ramos, além das três empresas já punidas, Vivo, CTBC e Sercomtel também terão de cumprir as metas. "Cada empresa está hoje em um patamar e,

por isso, as metas para cada uma serão diferenciadas. A Anatel vai acompanhar o cumprimento das metas mensalmente e poderá determinar nova suspensão se os patamares não forem atingidos", ameaçou.

Todas as companhias têm até 30 dias para apresentar seus planos de investimentos e melhorias ao órgão regulador. "Temos um grupo de engenheiros que vai analisar as propostas. Sabemos dizer se o plano é de papel ou se será mesmo implementado", alertou o superintendente.

Além da resolução mais rápida e efetiva das reclamações feitas pelos usuários, as companhias terão de se comprometer a melhorar os índices de chamadas atendidas e mantidas, além de melhorar a velocidade de entrega nos planos de internet. A cada mês, a Anatel vai monitorar se houve evolução da qualidade do serviço e se o ritmo da melhoria foi adequado em relação à expansão da base de clientes.



Torpedo. Em mensagem a clientes, a TIM promete investir

**Propostas.** Antes mesmo da suspensão de vendas para TIM, Claro e Oi entrar em vigor, as companhias já procuraram a Anatel para começar a montar propostas que possam convencer o órgão a derrubar a suspensão. Após encontro com o superintendente do órgão, o presidente

da Claro, Carlos Zenteno, disse que a operadora vai antecipar investimentos de R\$ 3,6 bilhões planejados para este ano e marcou nova reunião na Anatel para segunda-feira.

A TIM também esteve na Anatel e, segundo Ramos, apesar de ter questionado os parâmetros

utilizados pela agência, prometeu apresentar um plano preliminar de adequação também na segunda-feira. "A TIM questiona os indicadores, mas os nossos dados mostram que a companhia não está entregando os serviços contratados pelos usuários", disse o superintendente.

De acordo com o superintendente da Anatel, a TIM aumentou muito seu volume de chamadas interurbanas nos últimos meses e esse critério também será utilizado pela agência ao analisar a proposta da companhia. As ações da TIM caíram 8,77% ontem, a maior queda da Bolsa.

Já a Oi enviou executivos para uma reunião na Anatel hoje pela manhã.

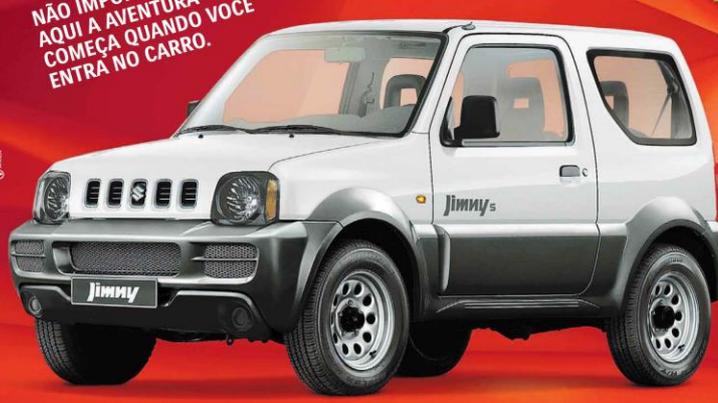
Ramos mostrou tranquilidade em relação à possibilidade de as empresas tentarem derrubar a suspensão na própria Anatel ou na Justiça. "A medida foi uma decisão da superintendência e as empresas podem recorrer administrativamente ao conselho (da

Anatel) ou ainda na Justiça. É um direito delas", afirmou.

As empresas proibidas de comercializar novas linhas a partir de segunda-feira poderão continuar a veicular propagandas de seus planos, mesmo nos Estados onde foram punidas. Por outro lado, elas terão de afixar um comunicado explicando a decisão da Anatel em todos os pontos de venda de chips. "Inclusive nos camelôs", frisou Ramos.

O ministro interino das Comunicações, Cezar Alvarez, disse que as empresas fallaram na prestação dos serviços e serão, por isso, punidas pelos consumidores. Segundo ele, o usuário está mais exigente e quer ser bem atendido. "Incluiu, ou não, venda", concluiu. / COLABOROU ANNE WARTH

**TIM entra hoje com mandado de segurança contra a punição**  
 Pág. B3



# Jimny

O 4x4 COM PERSONALIDADE

NÃO IMPORTA O DESTINO. AQUI A AVENTURA COMEÇA QUANDO VOCÊ ENTRA NO CARRO.

**TRAÇÃO 4x4**  
COM REDUÇÃO

**EXCELENTE CAPACIDADE OFF-ROAD**

**CARROCERIA SOBRE CHASSI + RESISTÊNCIA**

Respeite os limites de velocidade.

**DICA DA SEMANA**  
**CAPÃO BONITO**

A região fica a 222 km de São Paulo e possui o maior rio do Estado: o Paranapanema. E isso faz dele o lugar perfeito para a prática de canoagem, rafting ou trekking.

SAIBA MAIS EM [WWW.FACEBOOK.COM/SUZUKIBR](http://WWW.FACEBOOK.COM/SUZUKIBR) E SIGA NO TWITTER @SUZUKIVEICULOS

**JIMNY S A PARTIR DE**  
**R\$ 46.990,00\***  
A VISTA (PREÇO INCLUIVA)

**COM REDUÇÃO DE IPI**

**SZKO Com Você** Serviços e benefícios para você e seu negócio.  
[Saiba mais em www.suzukivehicles.com.br](http://www.suzukivehicles.com.br)

**SALDAR**  
SÃO BERNARDO DO CAMPO  
(11) 2098 4000

**RAKKI**  
JARDIM EUROPA  
(11) 2526 7000

**RAKKI**  
SANTO AMARO  
(11) 2526 8000

**MARINI**  
MOOCA  
(11) 4323 0050

**PROAUTO**  
PERDIZES  
(11) 3674 3050

**RYO**  
ALPHAVILLE  
(11) 4689 5000

**SUZUKI**  
Entre e divirta-se.

\*Oferta válida até 23/7/2012, limitada a 2 unidades por concessionária. \*Valor à vista de tabela de veículo Jimny S mecânico ano 2011/Modelo 2012. R\$ 46.990,00 (preço incluído), exceto para Zona Franca de Goiás. Imagem ilustrativa. SAC 0800 770 3380.

WWW.SUZUKIVEICULOS.COM.BR

## TIM vai à Justiça contra suspensão das vendas

Empresa entrará hoje com mandado de segurança contra a Anatel; ontem, presidente da Claro pediu desculpas aos clientes pelas falhas no serviço

A TIM, principal prejudicada pela medida da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que proibiu a venda de novas linhas a partir de segunda-feira, informou que vai entrar hoje com um mandado de segurança contra a decisão. A empresa será proibida de efetuar vendas em 18 Estados e no Distrito Federal.

Em nota, a operadora argumentou que vem apresentando bons resultados no Índice de Desempenho no Atendimento da Anatel (IDA), que mede o volume e o prazo de atendimento das reclamações à agência. "A TIM reduziu em 36% a taxa de reclamações no primeiro trimestre deste ano, sobre o ano passado, e hoje tem a segunda melhor performance dos usuários", disse.

Em reunião com a Anatel, a empresa contestou os critérios para suspensão das vendas. Mesmo assim, comprometeu-se a apresentar um plano de investimentos preliminar para atender às exigências da agência. Ontem, as ações da TIM caíram 8,77% no Brasil. Na Itália, a controladora da TIM, a Italtel, controladora da TIM, caíram 7,1%.

**Desculpas.** Apesar de contestar a medida da Anatel, as operadoras atingidas (além da TIM, também a Claro e a Oi) foram a público ontem se explicar pelas falhas nos serviços. O presidente da Claro, Carlos Zenteno, chegou a pedir desculpas aos clientes, enquanto a TIM e a Oi mandaram mensagens de texto com esclarecimentos aos usuários.

"Eu queria pedir desculpas aos nossos clientes. A Claro está trabalhando para resolver o problema o mais rápido possível. Estamos priorizando a entrega das informações exigidas pela Anatel para voltarmos à normalidade em menos de 30 dias", afirmou Zenteno. Ele também disse que a empresa vai antecipar investimentos de R\$ 3,5 bilhões já planejados para este ano. A empresa terá suas vendas suspensas em três Estados - Santa Catarina, Sergipe e São Paulo.

O empresário Jamil Félix Filho é um dos clientes insatisfeitos com o serviço prestado pela Claro. "O call center é muito ruim. Já liguei dez vezes. Não conseguem resolver meu problema e foram até grosseiros comigo", disse ele, que esteve ontem



SAC. Call center da Claro é motivo de queixas de Félix Filho

em uma loja da Claro, em São Paulo. Ele discorda de valores cobrados na conta de telefone e, por isso, solicitou transferência para um plano mais simples.

Félix também é cliente da TIM e já reclamou da operadora à Anatel. "A ligação é limitada, mas caí toda hora. Não dá para depender da empresa", disse.

A resposta da TIM aos clientes veio via mensagem de texto. "Sobrevivemos notícias recentes, informamos que continuamos investindo para garantir a qualidade dos serviços e sua satisfação. Obrigado por ser cliente TIM", disse a empresa. A TIM foi a companhia mais prejudicada pela decisão da Anatel e não poderá comercializar novas linhas em 19 Estados.

A Oi, que terá vendas suspensas em cinco Estados, também usou mensagens de texto para se explicar aos clientes. A empresa mandou um comunicado a toda a sua base de clientes para informar que o serviço continuará normal e que as vendas serão mantidas na maioria das cidades. / **EDUARDO RODRIGUES, MARINA GAZZONI, FERNANDO SCHLELLER E MÔNICA CIARELLI**

### Oi pode ajustar investimentos a plano da Anatel

A Oi afirmou ontem que a suspensão das vendas de novas linhas da empresa em cinco Estados brasileiros foi recebida com surpresa, mas não representou uma ação "imprópria" da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). "A Anatel tem um regime de sanções. Dessa vez, a aplicação foi diferenciada porque interferiu na atividade usual do consumidor", diz João de Deus Ribeiro de Macedo, diretor de planejamento da Oi.

A companhia informou também que já tem uma reunião agendada para hoje com a agência para apresentar sua previsão de investimentos para os próximos quatro anos, que somam R\$ 2,4 bilhões. De acordo com Macedo, a conversa com a Anatel servirá para definir possíveis ajustes nos planos já traçados.

O executivo afirmou também que os cinco Estados que deverão ter as vendas suspensas a partir de segunda-feira (Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Amazonas, Roraima e Amapá) representam 5% da base de 45 milhões de clientes de telefonia móvel da Oi. Como a expectativa é crescer a base nesses locais entre 2% e 3% por mês, a empresa deixaria de angariar no máximo 67,5 mil clientes, caso a sanção da Anatel dure 30 dias.

Moraes diz que o impacto será relativamente pequeno, até porque a Oi atua com quatro diferentes produtos (telefonia móvel, celular, internet e TV por assinatura). A medida impactaria apenas as receitas de telefonia móvel, que hoje respondem por um terço do faturamento da Oi.

Entre os argumentos que a empresa deverá mostrar à Anatel está o investimento no Rio Grande do Sul, que somou R\$ 240 milhões em 2011. A Oi considera que a média das reclamações nos últimos 18 meses, critério usado pela Anatel para definir a restrição de vendas, não reflete a realidade do atendimento da companhia em território gaúcho nos últimos meses. / **R.S.**

**nextel.**

chegou

# Clube Empresarial Smart 400

400 minutos locais para qualquer operadora + rádio Nextel ilimitado + pacote de dados Android + ligações locais ilimitadas de Nextel para Nextel

por apenas **R\$ 179,00** por mês

\* E mais: descontos acima de 50% em smartphones - Titanium, i867 e i867w

Plano exclusivo para Pessoas Jurídicas. O Serviço Móvel Especializado é destinado a pessoas jurídicas ou a grupos de pessoas, naturais ou jurídicas, caracterizados pela realização de atividade específica. No caso de pessoas naturais, a contratação também depende de prévia comprovação de atividade específica (Res. 404/05 Anatel). Data de disponibilização dos planos e serviços: julho de 2012. Contratação do plano de serviço Nextel sujeita a análise prévia de crédito e período mínimo de vigência de 12 meses. O desconto de mais de 50% nos aparelhos i867, i867w e Titanium está atrelado à assinatura do plano: Clube Empresarial Smart 400. Multa proporcional por migração para planos de menor mensalidade ou cancelamento de R\$ 550,00. Os valores dos aparelhos sem a ativação do plano permanecem: R\$ 899,00 - i867 e i867w R\$ 1.299,00 - Titanium. Promoção válida até 30/9/2012.

Confira agora as novas ofertas: **0800 70 30 145**

### Telebrás espera lucrar com as punições

Com investimento de R\$ 2,4 bilhões de 2012 a 2014 em infraestrutura de banda larga, a estatal Telebrás acredita que será beneficiada com a punição dada pela Anatel às operadoras Oi, Claro e TIM. Segundo o presidente da Telebrás, Caio Bonilha, a estatal vai complementar a infraestrutura existente e oferecerá serviços telefônicos que garantirão uma melhor qualidade da internet. Segundo ele, uma dessas empresas já negocia um contrato com a Telebrás.

"Já estamos negociando, mas esperamos acelerar a contratação", disse Bonilha. A interligação do núcleo da rede a sub-redes periféricas, o backhaul, é apontada por ele como uma das lacunas existentes nas telecomunicações no Brasil.

O orçamento da Telebrás neste ano será de R\$ 400 milhões e, para 2013, a expectativa é mais do que dobrar os recursos, para R\$ 1 bilhão, montante que será repaido também em 2014. Embora o investimento já estivesse previsto no Plano Nacional de Banda Larga, Bonilha reforça que a atuação da Telebrás faz parte do plano do governo federal de estimular a economia com a realização de obras de infraestrutura. "Estamos interligando redes dispersas. Onde o setor privado está atendendo não é prioridade", disse o executivo.

A Telebrás criou um plano de internet banda larga específica para empresas, uma medida de estímulo ao setor produtivo, segundo Bonilha. O Pacote Empresarial Essencial oferecerá internet com velocidade de 15 megabits por segundo (Mbps). / **FERNANDA NUNES**

estadao.com.br

Online. Clientes debatem a punição nas redes sociais  
www.estadao.com.br/anatel

## Operadoras foram avisadas, diz Bernardo

Para ministro, "não é razoável que uma empresa faça uma promoção e o serviço não seja entregue"

Lu Alho Otta / BRASILIA

As operadoras de celular foram avisadas de que o governo tomaria medidas para punir a baixa qualidade do serviço prestado. "Foi um episódio bem pensado", disse ao Estado o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, por telefone. Ele estava em Santa Clara, Califórnia (EUA), onde passou a semana em visitas a empresas no Vale do Silício e à universidade Stanford.

"Foram feitos vários contatos

com as empresas e elas foram avisadas de que haveria medidas". Na quarta-feira, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) suspendeu a venda de novas linhas das operadoras TIM, Claro e Oi, nos Estados onde apresentam mais problemas. A suspensão entra em vigor a partir de segunda-feira.

"O governo sempre incentiva a competição entre empresas e a fidelização, mas as empresas têm de respeitar o consumidor", afirmou o ministro. "Não é razoável que ela faça uma promoção e o serviço não seja entregue, isso é inaceitável."

Segundo Bernardo, a medida ainda estava em preparação, mas seu anúncio foi acelerado depois que informações "vazaram" e isso começou a afetar a



Aval. Paulo Bernardo telefonou para Dilma antes da medida

Anatel faria e aprovou. "Mas você não está aqui?", cobrou ela. Ele explicou que não, mas disse que de qualquer maneira o anúncio caberia mesmo à reguladora.

Dilma considerou a atitude acertada e "gostou muito" da medida, segundo pessoas próximas. Trata-se de mais uma iniciativa em favor do consumidor, tal como foi a suspensão da venda de 268 planos de saúde de 37 administradoras, que também não atendiam satisfatoriamente os clientes. Antes disso, a presidente comprou briga com os bancos por causa dos juros altos.

**Investimentos.** O ministro acredita que as empresas de telefonia móvel correrão para apresentar planos de investimento. A Anatel deu até 30 dias para que elas informem o que farão para corrigir a má qualidade dos serviços. Ele acredita que será de interesse delas antecipar o processo, pois a venda de novas linhas não será retomada antes.

"Foi uma medida forte, mas ao mesmo tempo não deixamos as empresas sem saída imediata."

Ele observou que as operadoras seguem vendendo chips nos locais onde não há problemas na prestação de serviços e que os contratos em vigor não foram afetados. "Não podemos deixar o consumidor sem opção."

Bernardo ressaltou que a Câmara aprovou nesta semana a medida provisória (MP) do Plano Brasil Maior, que desonera dos tributos federais os investimentos para construção de redes de telecomunicações, o que deverá baratear a expansão. "O governo está fazendo sua parte."

O ministro disse ainda que os deputados acrescentaram outros benefícios fiscais, como de sonegação na compra de equipamentos para a internet rural. Ele informou que vai consultar o Ministério da Fazenda sobre a possibilidade de manter esses incentivos, embora não estivessem no plano inicial do governo. / **COLABOROU TÂNIA MONTEIRO**

**Conselho de Administração**  
Presidente  
Flávio Vilares Mesquita

**Membros**  
Fernão Lara Mesquita, Francisco Mesquita Neto, João César Mesquita, Patrícia Maria Mesquita e Roberto C. Mesquita

**Opinião**  
Diretor de Opinião: Roy Mesquita  
Editor Responsável: Antonio Carlos Perdon

**Informação**  
Diretor de Conteúdo: Ricardo Condor  
Editor-Chefe Responsável: Maria Aparecida Damasco  
Diretor de Notícias Publicações: Ilan Kore  
Diretor de Desenvolvimento Editorial: Roberto Gastal

**Administração e Negócios**  
Diretor Presidente: Sílvia Gonzalez  
Diretor de Mercado Ações: Fábio Costa  
Diretor Financeiro: Jorge Camarões  
Diretora Jurídica: Mariana Uemura Stangallo

**estadao.com.br**  
A versão na Internet de O Estado de S. Paulo

**Notas & Informações**

# Novo celeiro do mundo



Há tempo destacada, a participação do Brasil na produção mundial de alimentos deverá ser ainda maior nos próximos anos. O Brasil integra um pequeno grupo de países produtores agrícolas – do qual fazem parte Rússia, Ucrânia, China, Índia e Tailândia – que responderá pela maior parte da produção adicional necessária para alimentar a população mundial até 2050. Até lá, de acordo com projeções da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e da Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), para atender à demanda, a produção mundial terá de crescer 62%. Nos próximos anos, outros países em desenvolvimento deverão se integrar a esse grupo, mas será cada vez menor a

contribuição dos países industrializados para prover o alimento adicional de que o mundo necessitará no futuro. Para evitar a fome no mundo, na metade deste século, a produção anual de cereais deverá ser 1 bilhão de toneladas maior do que a registrada em 2007 e de carne precisará aumentar 200 milhões de toneladas. O relatório das duas organizações internacionais, com as projeções para a produção agrícola entre 2012 e 2021 – e que estende algumas décadas para 2050 –, leva em conta o crescimento da população mundial, do índice de urbanização e do nível médio de renda no período. Um dado preocupante do estudo é a redução do ritmo do crescimento anual da produção agrícola mundial, que alcançou 2% nas últimas décadas, mas deverá cair para 1,7% nas próximas. Ainda assim, será um crescimento maior do que o previsto pa-

ra a população mundial, razão pela qual a produção por habitante continuará crescendo ao ritmo de 0,7% ao ano, estimam a OCDE e a FAO. Na próxima década, o Brasil deverá registrar o maior crescimento de produção agrícola em todo o planeta. Até 2019, segundo o estudo, a produção brasileira deverá crescer 40%, bem mais do que o aumento estimado para a produção da Rússia, da Ucrânia, da China e da Índia. Embora com resultados inferiores aos do Brasil, outros países da América do Sul também aumentarão de maneira expressiva sua produção. Desse modo, como observou o diretor-geral da FAO, José Graziano da Silva, “a América do Sul está se convertendo em um grande celeiro” do mundo. Estudo anterior da OCDE, divulgado no início do ano, mostrou com clareza a evolução da agricultura brasileira da segunda metade do século

passado até hoje, destacando o expressivo aumento da produtividade, sobretudo a partir de 1970. Entre 1961 e 2007, enquanto a produtividade de países industrializados como França, Inglaterra e Estados Unidos aumentou menos do que a média mundial do período, de 1,48% ao ano, a do Brasil cresceu 3,6% ao ano, mais do que a média da América Latina de 2,6%, e dos países em desenvolvimento, de 1,98%. Na última década, os ganhos alcançados por alguns países, como Rússia e Ucrânia, foram maiores do que os do Brasil, mas esses países tinham um nível de produtividade muito baixo, daí seu crescimento mais rápido no período. Outros países conhecidos por sua forte presença no comércio mundial de produtos agrícolas, como Austrália, Canadá, México, além da Coreia do Sul, ao contrário, ficaram menos eficientes. É reconhecido o papel fundamen-

tal de alguns fatores para o aumento e contínuo da produtividade agrícola no Brasil. O avanço da pesquisa liderada pela Embrapa, com o desenvolvimento de variedades mais adequadas às condições brasileiras e o emprego de técnicas mais produtivas, é um deles. O aumento das exportações, que passou a exigir mais volume e mais qualidade, a preços competitivos, é outro. Os preços internacionais igualmente contribuíram para dar mais eficiência à agricultura do País. Por fim, a nova mentalidade do produtor rural permitiu a adoção de novos métodos de gestão e gerou um conhecimento mais acurado do mercado. Melhor estaria o campo no Brasil, e poderia aumentar ainda mais rapidamente seus resultados, se dispusesse de infraestrutura e serviços logísticos que lhe garantissem custos competitivos para levar sua produção até o porto.

## Telefonia móvel enquadrada

A partir de segunda-feira, por decisão da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), três das principais operadoras de telefonia celular estão proibidas de oferecer serviços de internet e celular a novos clientes, até que cumpram uma série de exigências – a TIM em 18 Estados e no Distrito Federal, a Oi em 5 Estados e a Claro em outros 3, inclusive São Paulo. Os motivos que levaram a essa decisão drástica foram as constantes interrupções nas ligações e o número crescente de reclamações dos clientes. Entre janeiro e junho foram registradas mais de 70 mil reclamações no Procon em todo o País. Na Anatel, houve 487 mil queixas no segundo semestre de 2011 – 20% a mais do que no primeiro semestre – e 90 mil apenas no mês passado. Até aqui, a punição mais dura aplicada pela agência reguladora ocorreu em 2005, com a suspensão, por dois meses, das vendas do serviço de internet de banda larga da Telefônica, hoje Vivo. A empresa calcula ter perdido quase 150 mil clientes. Em janeiro de 2011, a Justiça Federal proibiu a TIM de vender novos chips no Rio Grande do Norte, por “péssima prestação” de serviços. Em Porto Alegre, há dias, o Procon suspendeu as vendas de celulares de todas as operadoras. A má qualidade dos serviços – entre as principais reclamações está a ausência de sinal até mes-

mo em cômodos de uma mesma casa – se deve à insuficiência de investimentos para enfrentar o crescimento do número de clientes. Em 2011, a TIM aumentou a base de assinantes em 25,6%, mas investiu apenas 5% mais a Claro ampliou a clientela em 17,6%, sem informar os investimentos; e a Oi aumentou o atendimento em 18,8%, sem esclarecer qual parcela de investimento foi destinada à telefonia celular, segundo reportagem do Estado (19/7). Entre os principais problemas decorrentes dessa situação, de acordo com técnicos ouvidos pelo Estado, está a deficiência das antenas. A capacidade das antenas dos Estados Unidos é mais de dez vezes superior à das brasileiras, lembrou um deles. Até o estímulo ao uso do celular contribuiu para piorar a qualidade dos serviços as comunicações entre celulares de uma mesma companhia, inclusive interestaduais, tem custo mínimo, congestionando ainda mais os serviços. A Anatel exige melhorias nas redes, atendimento eficiente aos consumidores, inclusive nos call centers, e a solução dos problemas que acarretam interrupções das ligações. As empresas têm prazo de 30 dias para apresentar planos de investimentos capazes de atender a essas exigências e cujos resultados serão avaliados pela Anatel. A punição para aquelas que desobedecerem a proibição de vender assinaturas e chips é de R\$ 200 mil por dia. “Embora extremas,

as medidas são necessárias para arrumar o setor”, afirmou o presidente Anatel, João Bezerra de. “Não somos contrários à apresentação de ofertas agressivas”, esclareceu, “mas o aumento da base de clientes tem de ser acompanhado por investimento na rede”. As operadoras punidas reclamaram da decisão da Anatel, argumentando que a burocracia e as leis dificultam a expansão dos negócios e retardam os investimentos. É o caso das licenças para instalar antenas. Mas as empresas, que já estão há muito tempo no Brasil, conhecem a realidade local e não podem esquecer de que as regras estabelecidas para seus negócios, que lhes possibilitaram obter bons lucros – o que é legítimo e saudável –, também lhes impõem deveres de prestar bom atendimento aos clientes. Se a rede não comportava – não importa por que razão – o aumento do número de clientes, este não deveria ter sido buscado, para que as empresas não vendessem o que não conseguiriam entregar. A grande expansão do mercado de telefonia móvel – o número de aparelhos chegou a 256 milhões, com crescimento de 19% ao ano – possibilitou importantes ganhos de escala, mas mesmo assim as tarifas brasileiras continuam entre as mais altas do mundo. Recursos para investir, portanto, não deveriam faltar. As empresas atingidas só cabe agora adaptar-se à “arrumação do setor” a que se refere o presidente da Anatel.

## A erosão do sistema partidário

Se havia necessidade de mais alguma reforma para a modernização do sistema político-partidário brasileiro, a criação do Partido Ecológico Nacional (PEN) resolveu o problema. A nova agremiação política, que obteve seu registro há um mês no Tribunal Superior Eleitoral, busca adesões entre parlamentares que desejavam mudar de partido – o prazo final para essa transição era o dia 10 passado, e o PEN havia tido pouco sucesso, com a filiação de um deputado federal e cerca de 30 estaduais. É, em resumo, mais um partido nãico a tomar dinheiro do contribuinte e a obter meios de barganha com tempo de TV. A lei que dispõe sobre a criação de partidos diz que todas as legendas têm direito a um pedaço do Fundo Especial de Assistência Financeira aos Partidos Políticos, conhecido como Fundo Partidário. Ou seja, não há necessidade nem de serem votados para garantir o financiamento. Um partido nãico como o PRTB do notório Levy Fidelix, por exemplo, fez jus a mais de R\$ 1,5 milhão no ano passado. Ademais, se obtiver a votação mínima exigida para continuar a ter existência na Câmara dos Deputados, o partido ganha o direito de veicular, uma vez por semestre, em cadeia nacional de rádio e TV, um programa de 20 minutos. Também tem direito a um programa por semestre em cadeia estadual. A

lei dá ainda aos partidos inserções de até 1 minuto em redes nacionais e estaduais, somando 40 minutos por semestre. É um patrimônio nada desprezível, considerando-se que a exposição na TV se tornou mais importante do que considerações programáticas – como provou o histórico aperto de mão entre o ex-presidente Lula e o ex-prefeito Paulo Maluf. O PEN, portanto, fez um negócio de ocasião, recompensando o esforço pessoal de seu criador, o ex-deputado estadual paulista Adilson Barroso Oliveira. Ele chegou a incluir quatro irmãos, sua mulher e um filho no diretório nacional do partido, para “fazer número” e viabilizar a criação da legenda. Regularizado, o PEN, que terá o número 51 nas urnas a partir da eleição de 2014, agora começa a encerrar o balcão onde pretende receber seus fregueses. Em seu site, o partido diz que vai “preencher um espaço vazio no cenário político brasileiro” e que seus projetos “afastam-se do campo político para aproximarem-se do campo ecológico”. O PEN também diz que ainda não decidiu se fará ou não oposição ao governo federal, mas parece claro que será mais um abrigo para insatisfeitos de partidos da oposição que planejam aderir à base de apoio de Dilma Rousseff. É um discurso que emula o “idealismo” do prefeito de São Paulo, Gilberto Kassab, ao criar seu Partido Social Democrático (PSD), aquele que “não será nem de direita, nem de esquer-

da, nem de centro”. Mas as semelhanças acabam ali. Enquanto Kassab e congressistas alegam participar do Grande Jogo, os nãicos desejam apenas explorar as brechas do sistema para auferir ganhos de outra espécie. Nada que chegue perto do lucro do PP de Maluf, que desde seu embarque na candidatura de Fernando Haddad (PT) tornou-se o segundo partido com mais verbas destinadas pelo Executivo a projetos previstos no Orçamento. O PEN, certamente, será mais modesto. Tudo isso seria quase nada se não refletisse a erosão do sistema político, que há anos clama por reformas. A lei de criação de partidos diz que eles devem destinar-se a “assegurar, no interesse do regime democrático, a autenticidade do sistema representativo”. Com seu mangal de siglas e sua leniência jurídica, esse modelo parece ter se tornado refém de oportunistas, que exploram suas falhas e fazem pouco de suas leis – como mostram as atuações por propaganda eleitoral irregular, cujo valor é tão insignificante que os candidatos infringem sistematicamente as normas e pagam as multas como se fossem despesas correntes de campanha. O PEN e seus semelhantes não são apenas mais outros incoerentes. Eles são um dos sintomas da deliberada destruturação institucional da democracia brasileira, com vista a manter um arremedo de representatividade de qual esconde projetos de perpetuação no poder de uns e a ganância de outros.

“Não existe pior mistificador do que aquele que se leva excessivamente a sério”. Espero que, em nome do debate democrático, o Estado publique esta carta, mesmo dela discordando.  
**HERMINIO SILVA JÚNIOR**  
hermino@terra.com.br  
São Paulo

**QUARTEIRÃO NO ITAIM**  
**Contestação**

• Ao contrário do que informa a reportagem *Prefeitura desiste de rez de vender quartelão no Itaim* (18/7), a Prefeitura mantém o projeto de alienação de várias áreas para troca por creches na cidade.

• Essa proposta foi aprovada pela Câmara Municipal e inclui 10 imóveis públicos, além da área de 20 mil m<sup>2</sup> no Itaim. A reportagem também erra ao afirmar que “a Prefeitura engorrou o projeto para construir quatro torres de 25 andares”, pois, na verdade, essa era a intenção dos estudos iniciais da JHSF. A empresa apresen-

tou Manifestação de Interesse Privado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho de realizar estudos para dar nova ocupação à área de 20 mil m<sup>2</sup> na Rua Horácio Lafer. A secretaria concedeu prazos para que a empresa se apresentasse, o que não ocorreu. Com essa situação, a Comissão de Avaliação revogou a autorização para a JHSF continuar os estudos, fato publicado em despacho no Diário Oficial, equivocadamente interpretado pela reportagem e, por decorrência, incorretamente informado aos leitores do Estado.

**VITO DELFINO, coordenador-geral de Imprensa**  
vito@jhsf.com.br  
São Paulo

*N. da R. – A reportagem informa que o despacho revogou no Diário Oficial a autorização dada pela Prefeitura para a JHSF seguir adiante com o projeto para o quartelão no Itaim. Com isso a proposta de construção das torres fica engorurada.*

“A farsa das offshore foi finalmente revelada. Não há bem depositado no exterior que sempre dure nem Maluf que nunca acabe. Basta!”

**J. S. DECOL / SÃO PAULO, SOBRE AS CONTAS EM PARAÍSOIS FISCAIS**  
decol@ig.com.br

“Espero que a lei de Jersey não seja igual à lei de Gerson.”

**EDNAURO SANTOS / TAUBATÉ, DEM**  
ednaurosantos@yahoo.com.br

**HÁ LUZES AINDA EM CENSAURA**  
POUR DECISÃO JUDICIAL, O ESTADO ENTENDE O CASO DE CENSAURA COMO UM CASO DE CENSURA

**VOCÊ NO ESTADÃO.COM.BR**

TEMA DO DIA TOTAL DE COMENTÁRIOS NO PORTAL

**EUA: atirador mata 12 pessoas em cinema**

Ataque aconteceu durante sessão de 'Batman' no Colorado. Outras 38 pessoas ficaram feridas

1.034

• “Eu só queria saber como ele entrou com tudo isso [armas e armadura] no cinema sem que ninguém o visse ou impedisse.”  
**BRUNO FERNANDES**

• “Não foi o primeiro caso e nem será o último. As armas abundam pelo mundo nas mãos de qualquer psicopata.”  
**MANFREDO JORGE**

• “Essas são vítimas da própria cultura bélica e ‘guerreira’ criada dentro dos Estados Unidos.”  
**CARLOS BORGES**

**O ESTADO DE S. PAULO**

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 55  
8º andar, CEP 02088-900  
Fone: (11) 3855-2020  
E-mail: forump@pquestado.com.br

O Estado reserva-se o direito de selecionar e resumir as cartas. Correspondência sem identificação (nome, R.G., endereço e telefone) será desconsiderada.

**Central de atendimento ao leitor:**  
3856-5400  
forump@pquestado.com.br

**Central de atendimento ao assinante:**  
Capital e Regiões Metropolitanas: 4002-5323  
Demais localidades: 0800-014-720  
www.assinante.estadao.com.br/telefonecoo

**Classificados por telefone:**  
3856-2101

**Vendas de assinaturas:**  
Capital: 3856-9000  
Demais localidades: 0800-014-8000

**Demais Corporativos:**  
3856-2107

**Central de atendimento às agências de publicidade:**  
3856-2031 – ou@estadao.com.br

**Preços vendas avulsas:** SP: R\$ 3,00 (segunda-feira a sábado) e R\$ 3,50 (domingo); RJ, MG, PR, SC e DF: R\$ 3,00 (segunda-feira a sábado) e R\$ 3,50 (domingo); ES, RS, GO, MT e MS: R\$ 3,50 (segunda a sábado) e R\$ 7,50 (domingo); BA, SE, PE, PB e AL: R\$ 6,00 (segunda a sábado) e R\$ 8,50 (domingo); AM, RR, CE, MA, PI, RN, PA, PR, AC, AP, DF, DF, DF: R\$ 7,00 (segunda a sábado) e R\$ 8,00 (domingo)

**Preços assinaturas:** De segunda a domingo: SP e demais São Paulo: R\$ 74,90/mês. Demais localidades e condições sob consulta.

# Negócios

estadio.com.br

Mineração. Anglo eleva produção de minério de ferro  
economia.estadiao.com.br

**Telecomunicações.** Empresa, dona da marca Vivo, terá até o dia 31 de julho de 2013 para atingir o índice especificado pela Anatel, sob risco de ser multada em R\$ 20 milhões; operadora havia escapado das punições anunciadas contra as rivais na telefonia celular

## Telefônica terá de reduzir em 40% queda nas ligações em São Paulo

Anne Warth | BRASÍLIA  
Fernando Scheller | SÃO PAULO

A espanhola Telefônica, dona da marca Vivo, que havia ficado de fora das sanções aplicadas às operadoras de telefonia móvel, recebeu ontem punição da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) relativa ao serviço da marca Vivo Fixo no Estado de São Paulo. A empresa terá de diminuir em 40% as interrupções em chamadas entre 1.º de agosto deste ano e 31 de julho de 2013.

A Anatel informou que a companhia ficará sujeita a multa de R\$ 20 milhões caso não consiga cumprir as metas. A empresa terá de enviar relatórios mensais sobre os avanços obtidos. Além da melhoria na qualidade das chamadas, a Telefônica também será obrigada a ressarcir os consumidores, num prazo máximo de cinco meses, as falhas ocorridas nos 12 meses encerrados no último dia 1.º de julho.

Segundo informações do Procon-SP, o regulamento da agência determina que, a cada 30 minutos de interrupção do sinal, a operadora terá de ressarcir o cliente valor equivalente a um dia de seu contrato.

Agência negou que haja relação entre a punição à Telefônica e a suspensão das vendas de chips aplicada na quarta-feira às operadoras TIM, Oi e Claro, da qual a Vivo ficou de fora. Alegou que apenas a pior empresa por Estado foi suspensa, e que o critério foi a quantidade de reclamações em sua central de atendimento. A decisão sobre a Telefônica teria sido tomada em 12 de julho, embora tenha sido divulgada apenas ontem.

Os dados da Anatel não batem com as reclamações nos Procons estaduais no primeiro



Chamada. A Telefônica, que adotou a marca Vivo na telefonia fixa, foi líder de reclamações no Procon-SP durante cinco anos

semestre, segundo a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça. Das 78 mil queixas sobre o setor, a Claro recebeu 37,66%, seguida por Vivo (15,19%), TIM (14,55%) e Oi (14,44%).

Em comunicado, a Telefônica/Vivo informou que trabalha na melhoria da qualidade de sua rede para diminuir as interrupções de chamadas — desde 2009, as falhas teriam sido reduzidas em 32%. A companhia diz também que vinha negociando com técnicos

da Anatel a implantação de um plano de trabalho para diminuir ainda mais o problema.

**Queixas.** A Telefônica foi líder em reclamações no Procon-SP durante cinco anos, deixando o topo da lista em 2011, quando foi ultrapassada por Bradesco, B2W (dona da Americanas.com) e do Submarino.com, LG e TIM. Dados do órgão de defesa do consumidor relativos a este ano mostram, porém, uma reversão da tendência. Nas informações

atualizadas até o dia 19 de julho, a Telefônica/Vivo aparece na 2.ª posição, atrás apenas do Itaú Unibanco.

Entre os quatro produtos ofere-

cidos pela Telefônica em São Paulo (telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura), as linhas residenciais são o item com maior índice de queixas. Do total de 1.579 reclamações sobre o grupo nos últimos 60 dias, 1.116 eram relativas ao Vivo Fixo (71% do total).

A empresa, que chegou a representar 25% da demanda do Procon-SP, trabalhou em conjunto com o órgão para reduzir o número de queixas de clientes. Segundo Paulo Arthur Góes, diretor

executivo do Procon-SP, essa colaboração se materializou após o "apagão" do serviço de internet Speedy, em 2009.

Além de a empresa ter voltado a subir no ranking em 2012, Góes aponta que a maior parte das reclamações relativas à Telefônica seriam simples de serem resolvidas. Do total de atendimentos relativos ao grupo até 19 de julho, 87% foram resolvidos. Isso, segundo ele, evidencia que problemas corriqueiros são índice de reclamações da operadora.

### PARA LEMBRAR

#### Venda de chips foi proibida

A Anatel anunciou esta semana que as operadoras TIM, Claro e Oi terão de suspender as vendas de novas linhas de celulares a partir de segunda-feira nos Estados em que são líderes de reclamações. Ontem, a agência informou que só vai retirar a proibição das vendas de chips pelas empresas após a apresentação de programas de investimentos adaptados às suas determinações. TIM, Claro e Oi tiveram reuniões com a diretoria da agência e devem apresentar planos preliminares na próxima semana. Embora tenham prazo de dois anos para serem feitas, as melhorias na rede devem começar a ser sentidas pela população em seis meses, de forma gradual, estima a agência. Já no atendimento ao consumidor, os benefícios serão imediatos, afirmou o superintendente.

### Telefonia

## 'NINGUÉM É OBRIGADO A FICAR NA TIM', DIZ EXECUTIVO

Empresa tenta na Justiça manter as vendas

Marina Gazzoni

A TIM não é a pior operadora do País e não compreendeu os critérios da Anatel para chegar a essa conclusão, disse ontem presidente da TIM Fiber, Rogério Takayanagi, que falou em nome da TIM Brasil. Ele classificou como "drástica" a decisão da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) de suspender as vendas de novas linhas da empresa em 18 Estados e no Distrito Federal a partir

de segunda-feira.

Para o executivo, a competição entre as operadoras força a regulação do mercado. "A TIM, neste momento, é a única operadora que não tem nem fidelização, subsídio ou contrato para a pessoa ficar (na operadora). Então a pessoa só fica na TIM porque ela quer. Ninguém é obrigado a ficar na TIM", afirmou o executivo.

Segundo ele, a operadora investe R\$ 3 bilhões por ano para melhorar a qualidade do serviço, principalmente para segurar o cliente. "O cliente pode ir para outra operadora na hora que ele quiser."



Sem mercado. TIM não poderá vender chips em 19 Estados

O executivo reconheceu que há falhas na cobertura da TIM e atribuiu os problemas, principalmente, ao crescimento rápido do serviço. "Uma rede de celular em um País que cresce como o Brasil é normal que funcione hoje, mas aí, quando construo

um prédio do lado da sua casa ou um shopping novo, o volume de tráfego é maior. Obviamente, a rede para de funcionar e o nosso trabalho é colocar uma nova antena perto da sua casa", disse.

A TIM entrou ontem com um mandado de segurança contra a

decisão da Anatel para tentar evitar a suspensão das vendas. Segundo Takayanagi, a "esperança" da empresa é obter uma decisão favorável na Justiça antes de segunda-feira. Mas, se não for possível, a TIM aguardará a decisão do órgão. "O mandado de segurança não é uma afronta à agência. É uma tentativa de defender a operação", disse.

A empresa apresentou a imprensa dados da própria Anatel para justificar que seus índices de qualidade estão melhorando. Em um ranking que mede a taxa de reclamações sobre a base de clientes, a empresa caiu da primeira para a terceira posição entre o primeiro trimestre de 2011 e o mesmo período deste ano.

O executivo disse que a TIM foi informada dos dados que seriam apresentados pela Anatel na quarta-feira, "horas" antes da imprensa, e que "até o momento não tivemos acesso" ao ciclo usado pela Anatel. Procurada pelo Estado, a Anatel não se posicionou sobre essa afirmação até o fechamento desta edição.

O executivo disse que a TIM foi informada dos dados que seriam apresentados pela Anatel na quarta-feira, "horas" antes da imprensa, e que "até o momento não tivemos acesso" ao ciclo usado pela Anatel. Procurada pelo Estado, a Anatel não se posicionou sobre essa afirmação até o fechamento desta edição.

COLABOROU A.W. DE BRASÍLIA

## Oi entregará 'plano preliminar' para a Anatel

BRASÍLIA E SÃO PAULO

A Oi, uma das operadoras de telefonia celular impedidas de vender novas linhas a partir de segunda-feira, pretende apresentar no início da próxima semana um "plano preliminar" de investimentos para a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). A ideia é tentar reverter o

mais rápido possível a punição do órgão regulador.

Com vendas suspensas em cinco Estados, que respondem por aproximadamente 5% de suas vendas totais, a Oi designou uma equipe específica para montar um plano de ação e atender às exigências da agência reguladora para melhoria no atendimento e cobertura de telefonia celu-

lar. A diretoria da empresa foi recebida na manhã de ontem e voltará a se reunir com a superintendente da agência reguladora no início da próxima semana.

"A Oi vai otimizar o ritmo de seus investimentos em 2012 e reterá seu compromisso de continuar investindo maciçamente no setor de telecomunicações brasileiro", divulgou a compa-

nhia. Antes da punição, os investimentos programados para este ano chegavam a R\$ 6 bilhões.

Em entrevista ao Estado, o vice-presidente de planejamento da operadora, João de Deus Pinheiro de Macedo, afirmou que a punição aplicada às empresas de telefonia celular está dentro do escopo de ação da Anatel, cuja responsabilidade é fiscalizar o

bom andamento dos serviços no País. No entanto, ele disse que a medida foi surpreendente porque interferiu na escolha do consumidor de se tornar ou não cliente de uma determinada operadora.

Macedo também afirma que, com quatro operadoras de telefonia móvel, o Brasil tem um dos mercados mais competitivos para o setor no mundo. "As empresas oferecem cada vez mais vantagens, o que permite que o cliente migre de operadora de acordo

com as ofertas", explica o executivo. "Na maioria dos grandes mercados mundiais, há só duas ou três operadoras."

**Colaboração.** Na avaliação do superintendente de Serviços Privados da Anatel, Bruno Ramos, a empresa não questionou a decisão punitiva aplicada pelo órgão. "A Oi foi muito proativa na reunião", disse. "Eles mostraram empenho e interesse em cumprir os parâmetros de qualidade que a Anatel deseja." (A.W. e F.S.)

22/07/2012 – Capa

# O ESTADO DE S. PAULO

— JULIO MESQUITA 1891 - 1927 — RUY MESQUITA — Diretor

22 DE JULHO DE 2012 R\$ 5,00

ANO 133. Nº 43377. EDIÇÃO DE 0H15 [estadão.com.br](http://estadão.com.br)

DOMINGO



## C2+TV Humor tipo exportação

Em programa de viagem na MTV, Marcelo Adnet junta paródia e cultura local. Pág. D6

ESPETÁCIO PESSOAL

Classificados **7.834** ofertas 62 páginas

Autos. BMW Série 1 desafia o Audi A3



## C2DOMINGO Nelson, por Cleyde

Aos 88 anos, Cleyde Yáconis dá voz a criações de Nelson Rodrigues em recital no teatro



## Promoção elevou consumo além da capacidade das teles

Número de linhas subiu 40% em dois anos, mas investimentos em infraestrutura ficaram aquém do necessário

A guerra de preços entre as operadoras de telefonia móvel resultou em expansão do consumo acima da capacidade das redes. O número de linhas subiu 40% entre 2009 e 2011 e o consumo médio de dados e voz por usuário também cresceu. A oferta de planos que dão a possibilidade de falar sem limites

com usuários da mesma operadora fez o brasileiro usar mais o celular. Segundo a consultoria Telemo, cada cliente gastou em média 115 minutos por mês em ligações, alta de 33% em relação aos 86 minutos por mês de 2009. Os investimentos em infraestrutura, no entanto, ficaram aquém do necessário

e afetaram o serviço. As reclamações dos consumidores levaram a Anatel a proibir que as operadoras líderes em reclamações vendam novas linhas. Em entrevista ao Estado, o ministro Paulo Bernardo (Comunicações) diz que o governo agiu porque a situação chegou ao limite. **ECONOMIA / PÁGS. B1, B4 e B5**



PAULO BERNARDO MINISTRO

"O padrão de atendimento das teles caiu muito"

## Dilma repete Lula e libera verbas em ano eleitoral

A presidente Dilma Rousseff repetiu seu antecessor e editou decretos que permitem investimentos federais a princípio vetados em período eleitoral. A mudança na classificação de repasse "voluntário" para "obrigatório" possibilitará investimentos que beneficiarão 855 projetos do PAC. A Procuradoria-Geral da República não se manifestou sobre os decretos. **NACIONAL / PÁG. A4**

### OLIMPIÁDA 2012

### Ouro, prata e esperança

Na estreia do caderno Olimpíada 2012, o Estado mostra em quem o País deposita suas esperanças. Os Jogos Olímpicos começam quarta-feira e o Brasil prevê trazer 15 medalhas de Londres.

Acompanhe ao vivo as competições pelo portal [estadão.com.br](http://estadão.com.br) e pela rádio Estadão ESPN (FM 92,9 - AM 700)

## Polícia desarma bombas na casa de atirador nos EUA

A polícia do Colorado desarmou uma série de bombas instaladas no apartamento de James Holmes, que matou 12 pessoas em sessão do novo filme da série Batman. Segundo autoridades, atirador em comendo parte do seu arsenal pela internet. **INTERNACIONAL / PÁG. A11**

## aliás, FÉ DE DITADOR

● Marwa Daouy, cientista política síria, crê que Bashar Assad pode insistir por mais tempo e ter final amargo.

## Murdoch deixa direção de jornais britânicos

INTERNACIONAL / PÁG. A14

## Brasil inicia produção de animais transgênicos

VIDA / PÁG. A20

## Boeing disputa mercado de US\$ 100 bi no País

ECONOMIA / PÁG. B12

### JIM O'NEILL

#### O 'B' do Bric

Em 2011, o Brasil foi o querido do Bric. Em consequência dessas expectativas aumentadas, o País tem hoje mais dificuldade em atendê-las.

**ECONOMIA / PÁG. B14**

### LAWRENCE SUMMERS

#### Desigualdade de oportunidades

A luta por uma melhor distribuição de renda na sociedade americana passa por reforma tributária eficaz e melhorias no sistema de educação.

**VIÃO GLOBAL / PÁG. A17**

### HUMBERTO WERNECK

#### Feliz aniversário?

Cientistas suíços alertam: a partir dos 60 anos cresce o risco de se morrer no dia do aniversário. A explicação estaria na bebelança e comilança.

**METRÓPOLE / PÁG. C10**

### Tempo na capital

☀️ **26° Máx.**  
☁️ **13° Mín.**

Sol e ar seco

HOJE 172 PÁGINAS



### NOTAS & INFORMAÇÕES

**O FMI e o coro da produtividade**  
O Brasil precisará de mais poupança, investimento e reformas para se tornar mais produtivo. **PÁG. A3**

**Quer viajar em agosto e setembro com preços superbaixos?**

Confira na página 5.

**TUDO POR UMA BOA VIAGEM**

B1 | DOMINGO, 22 DE JULHO DE 2012

**Segmento em alta**

Nove entre 10 empresas criadas no 1º semestre são de serviços  
Pág.B6

**Líder mundial**

Brasil vai ter a maior safra de soja de todos os tempos  
Pág.B8

**Além das aeronaves**

Donna Hrinak, da Boeing, diz que interesse no País vai muito além da venda de caças  
Pág.B12

# Economia

## & NEGÓCIO

estadio.com.br



## Guerra de preços elevou consumo além da capacidade de operadoras de celular

Marina Gazzoni  
Fernando Scheller

A guerra de preços entre as operadoras de telefonia móvel nos últimos anos puxou uma expansão do consumo acima da capacidade das redes. O número de linhas subiu 40% entre 2009 e 2011, para 242 milhões, e o consumo médio de dados e voz por usuário explodiu no período. Os investimentos em infraestrutura, porém, ficaram abaixo do necessário e afetaram a qualidade do serviço, segundo especialistas.

"O que temos visto são reclamações de pessoas que tentam ligar, mas a ligação cai. Ou a internet que não funciona. As duas falhas são causadas pela superfaturação das antenas", disse João Paulo Bruder, analista de telecomunicações da consultoria IDC.

Na semana passada, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) anunciou uma intervenção no setor. O órgão proibiu que as operadoras líderes em reclamações em cada Estado vendam novas linhas a partir de amanhã. A medida afetou a TIM, a Claro e a Oi.

"A queda de preços estimulou o aumento das vendas e do uso do telefone. As operadoras investiram, mas, em alguns locais, o uso do celular foi maior do que elas estimavam", disse o presidente da consultoria Teleco, Eduardo Tuade.

A oferta de planos ilimitados para ligações entre números da mesma operadora fez o brasileiro falar mais ao celular. A novidade, introduzida pela TIM em 2009 com o lançamento do plano Infinity, foi copiada ou adaptada pelas concorrentes.

A população aproveitou. Gilmar Cerqueira, por exemplo, trabalha no turno da noite em um restaurante em São Paulo e fala com amigos durante o trajeto do trabalho até em casa — são três horas e meia no ônibus.

O tempo médio que o brasileiro gasta conversando ao celular saltou 33,7% nos últimos três anos, para 115 minutos por mês em 2011, aponta a Teleco. Com o brasileiro mais tempo ao celular e um número de linhas maior, o tráfego de voz disparou cerca de 85% entre 2009 e 2011. O serviço de dados cresce ainda mais rápido. Em 2010, segundo a Cisco, o tráfego via smartphones subiu 112% sobre o ano anterior.

O preço da banda móvel por celular caiu junto, à medida que a população "renova" os aparelhos. No ano passado, 9 milhões de smartphones foram vendidos no Brasil, alta de 84% em relação a 2010, segundo a IDC. As operadoras lançaram a "internet pré-paga ilimitada" a custos reduzidos — R\$ 0,32 ao dia pela Oi e R\$ 0,50 pela TIM, por exemplo.

As operadoras que terão as vendas interrompidas pela Anatel se disseram "surpresas" com a decisão. A TIM entrou na Justiça para tentar reverter a determinação. Em comunicados, TIM, Claro e Oi informaram que investem bilhões todos os anos em infraestrutura. Mesmo assim, as companhias afirmaram que vão apresentar planos de ação para resolver eventuais falhas e que acelerarão investimentos.

**Consumidores compram vários chips para economizar**  
Pág. B4

O MELHOR PROJETO DA REGIÃO, A POUCOS PASSOS DO IBIRAPUERA.



IBIRAPUERA BOULEVARD

EXCLUSIVIDADE EM SUA MELHOR FORMA.

**RARO TERRENO DE 9.000 M<sup>2</sup> COM**

- Conceito parque jardim com 4.000 m<sup>2</sup> de área verde\*
- Lindo boulevard
- 8.000 m<sup>2</sup> de lazer\*
- Acesso fácil aos melhores bairros



APARTMENT HOUSE

**4 suítes | 246 m<sup>2</sup> privativos**

4 vagas | Depósito privativo

Conheça também as coberturas duplex

VISITE O DECORADO

**Av. Conselheiro Rodrigues Alves, altura do nº 500**

Entre as ruas Humberto I e Hildebrando Tomas de Carvalho

INFORMAÇÕES E VENDAS:

mofarrej.com.br/ib

5084-0071 / 3893-0000





Registro da Matrícula de Incorporação imobiliária em 24/02/2012, sob o nº 85, na matrícula nº 107736, do 1º Registro de Imóveis de São Paulo/SP. Companhia Construtora Mofarrej Empreendimentos Imobiliários S.A. — Inscrição Estadual — São Paulo/SP 151.995.680-0. Documento de Venda 101110000. Cnpj: 20.902.174/0001-90. \*Cobertura proporcional ao número de áreas de lazer com 8.000,49 m<sup>2</sup> e área verde com 4.000,52 m<sup>2</sup>.

B4 | Economia | DOMINGO, 22 DE JULHO DE 2012

O ESTADO DE S. PAULO



À vontade. Gilmar troca de chip conforme a promoção



Para economizar. Delizia tem um celular de cada operadora



Gastos. Plano pós-pago de Costa incluiu uso de rádio e web

## Cliente compra vários chips para pagar mais barato

Consumidor, que já fala à vontade ao usar várias operadoras, agora almeja um novo passo: o acesso à internet pelo celular

Marina Gazzoni

A auxiliar de cozinha Viviane Alves dos Santos, 27 anos, é "viciada" em promoções de operadoras de telefonia. Cada vez que vê uma oferta interessante, compra um chip pré-pago para pagar menos nas ligações — e tenta convencer seus amigos a fazerem o mesmo. Se a promoção acabar ou aparecer outra melhor, ela joga fora o chip. "Já perdi uns 20", conta.

O primeiro celular de Viviane foi da Vivo, comprado há dez

anos. Mas, em 2008, quando a Oi chegou a São Paulo, comprou um chip para aproveitar a promoção que dava R\$ 20 de bônus por dia. Depois, comprou chips da TIM e da Claro, quando julgou que a promoção valia a pena. Perdeu muitos números por não recarregar a linha, e outros de tanto abrir o celular para substituir o chip para ligar para um número de outra operadora.

Assim como Viviane, muitos consumidores, principalmente da classe C, aproveitaram a guerra de preços das operadoras de

telefonia para falar mais ao celular pagando menos. Todas as empresas oferecem desconto para ligações para números da mesma operadora, o que motivou o consumidor a manter mais de uma linha. Isso explica, em parte, porque no Brasil havia em junho 254 milhões de linhas ativas para 190 milhões de habitantes.

"As operadoras entenderam a lógica da classe C e oferecem os produtos certos para eles", disse a diretora executiva da consultoria Plano CDE, Luciana Aguiar. "Mas esse consumidor tam-

bém não abre mão da qualidade do serviço. Um dos primeiros fatores que consideram na hora de escolher a operadora é se ela paga no seu bairro", disse.

A estimativa da consultoria é que nove a cada dez jovens de baixa renda tenham telefone celular. E cerca de 20% deles têm mais de uma linha ativa, segundo pesquisa de outubro de 2011 com pessoas de 14 a 30 anos.

Mas não é apenas a população de baixa renda que mantém várias linhas para economizar. O gerente imobiliário Aluizio Delizia e os cinco corretores da empresa mantêm celulares da Claro, Oi, TIM e Vivo. "É um transtorno, mas mantemos as linhas porque as empresas cobram uma tarifa absurda nas chamadas para outras operadoras", disse Delizia, que estima que gastaria o triplo na conta de telefone se tivesse apenas um número.

Uma estratégia agressiva de preço, vendas e marketing puxou o crescimento do mercado de telefonia móvel. A TIM, por exemplo, vende chip de R\$ 5 com R\$ 10 em crédito. A Oi dá R\$ 20 em bônus por dia durante um mês para recarga de R\$ 12.

A preferência do brasileiro ainda é pelas linhas pré-pagas, que somam mais de 80% do merca-

## Operadoras questionam medida da Anatel

As operadoras afetadas pela decisão da Anatel de suspender a venda de chips pelas empresas com maior número de reclamações em cada Estado questionaram os critérios da agência reguladora para a punição. A TIM fez as críticas mais elevadas, além de entrar com um mandado de segurança para reverter a decisão na Justiça. A Claro disse ter

sido surpreendida pela decisão, enquanto a Oi afirmou que a medida afeta a decisão de livre escolha dos consumidores.

Apesar dos questionamentos, elas se comprometeram a elevar investimentos. A TIM reconheceu "gargalos capazes de causar danos aos clientes", enquanto a Oi concordou em desenvolver um plano de ação conjunto com a Anatel para buscar uma solução para seus problemas. A Claro diz ter iniciado a troca de informações com a agência e estima resolver suas deficiências em um período de até 30 dias.

Para a executiva da Plano CDE, o serviço se encaixa perfeitamente nas necessidades dos consumidores de baixa renda, que muitas vezes têm renda variável e não querem se comprometer com o pagamento de uma conta mensal. "Esses clientes têm uma percepção de desperdício em relação ao pós-pago. No pré, se não usar, ele não paga nada", explica Luciana.

Rudemberg Costa, que trabalha em uma empresa de eventos, sentiu na pele o que é isso. Ele aderiu a um plano pós-pago da

Claro para ligações, mas a conta trouxe também gastos com uso de rádio e web. "Nem sei usar isso", disse Costa, que tentou cancelar a linha e não conseguiu.

"Me disseram que só posso cancelar em seis meses. Cai no besteirol da promoção", disse. A maioria dos clientes de baixa renda ainda não tem internet no celular. Pesquisa da Plano CDE aponta que o acesso à internet é a sétima na lista de uso, atrás de fotos, mensagens e música. Mas a função é a mais desejada por esses consumidores.

## 'Anteninhas' serão tecnologia para a era dos smartphones

Uso de internet pelo celular será multiplicada por 20 até 2016, o que representa um desafio para as operadoras

Fernando Scheller

O desafio de tecnologia para a era dos smartphones na telefonia celular é grande — segundo dados da Cisco, o tráfego da internet móvel vai crescer 19 vezes no Brasil até 2016, ou quase cinco vezes a média mundial —, mas a solução tecnológica para atender essa demanda está em antenas de pequeno porte que serão espalhadas pelas cidades. Será preciso instalar uma grande quantidade delas para substituir parcialmente o modelo tradicional, que fica no alto de torres ou no topo de edifícios.

"As antenas maiores não são adequadas para alimentar o tráfego de dados, especialmente nas grandes cidades, onde há um grande número de pessoas usando a rede ao mesmo tempo no mesmo lugar", explica João Moura, presidente da Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (TelComp).

### Mudanças

#### JOÃO MOURA

- PRESIDENTE DA TELCOMP
- Em locais onde há grande concentração de edifícios, as antenas funcionam melhor em lugares baixos. Em Nova York, estão em marquises e letreiros.

#### JUAN PABLO LOPEZ ANADON

- DIRETOR DA ALCATEL-LUCENT
- A nova tecnologia elimina custos como o aluguel para instalar uma antena em um prédio.

Ele usa o exemplo da Avenida Paulista: no início da noite, há milhares de pessoas falando e usando a internet no local. Por isso, é preciso que haja mais fontes de sinal próximas aos aparelhos, responsáveis pela cobertura de um perímetro bem menor do que o projetado para as antenas tradicionais (veja ao lado). É o que já ocorre nas redes de metrópoles como Londres, Nova York, São Francisco e Munique.

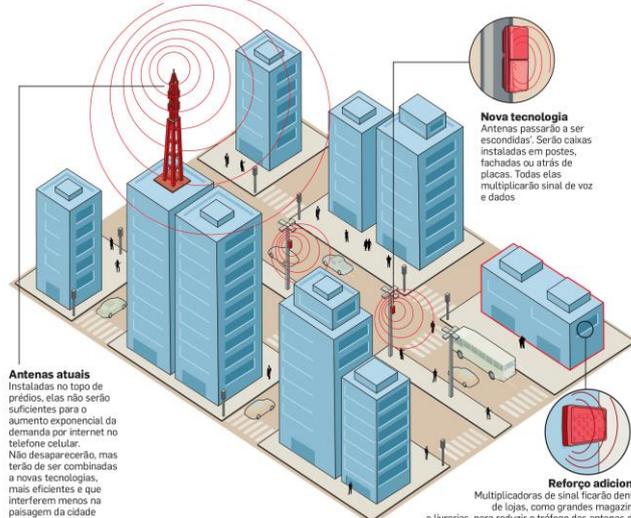
Segundo executivos da Oi e da TIM, o mercado brasileiro caminha para essa realidade tanto nos atuais serviços em 3G quanto na introdução do 4G. Além das antenas externas, o vice-presidente de planejamento da Oi, João de Deus Pinheiro de Macedo, explica que também haverá multiplicadores internos de sinal instalados pelas operadoras em lugares fechados para reduzir a sobrecarga das miniantenas externas. "Esse sinal poderá estar em uma livraria. Ao entrar, o cliente passará a ser atendido por ele", diz Macedo.

Este tipo de subterfúgio já é usado hoje pela TIM nos aeroportos de Congonhas, em São Paulo, e de Cumbica, em Guarulhos. O diretor do mercado de atacado da TIM Brasil, Antonino Ruggiero, diz que a operadora criou uma rede Wi-Fi que identifica automaticamente seus clientes e transfere o tráfego de dados desses usuários do 3G para o sinal interno. "Já temos cobertura Wi-Fi em 18 aeroportos e vamos chegar a 67 terminais até o fim do ano", afirma Ruggiero.

Para que o uso das "antenas" se popularize, é preciso que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) regulamente o uso desses aparelhos. Segundo Moura, da TelComp, é necessário também que a agência faça cumprir a regra que obriga as operadoras com maior cobertura de fibra óptica a compar-

## EVOLUÇÃO DA REDE DE CELULAR

Antenas nos topos de prédios serão aos poucos substituídas por caixas que multiplicarão o sinal de voz e internet no celular



### Antenas atuais

Instaladas no topo de prédios, elas não serão suficientes para o aumento exponencial da demanda por internet no telefone celular.

Não desapparecerão, mas terão de ser combinadas a novas tecnologias, mais eficientes e que interferem menos na paisagem da cidade

### Nova tecnologia

Antenas passarão a ser escondidas. Serão caixas instaladas em postes, fachadas ou atrás de placas. Todas elas multiplicarão o sinal de voz e dados

### Reforço adicional

Multiplicadoras de sinal ficarão dentro de lojas, como grandes magazines e livrarias, para reduzir o tráfego das antenas das ruas. Assim que o consumidor entrar nesses locais, passará automaticamente a ser atendido por elas

tilhar sua infraestrutura com as concorrentes. Isso é necessário para que cada empresa não seja obrigada a fazer um cabeamento próprio. "Isso exigiria quebrar as calçadas várias vezes, o que nenhuma prefeitura vai permitir", diz o especialista.

Quanto ao compartilhamento não virá realidade, a maior parte das operadoras se garante investindo em ativos próprios para não evitar um "apagão" da internet móvel. A Oi afirma que a maior parte dos R\$ 24 bilhões de

investimentos previstos para os quatro próximos anos serão concentrados em soluções para a internet 3G e 4G. Já a TIM, única operadora celular "puro-sangue" do Brasil, corre atrás de alternativas para aumentar sua rede de fibra óptica. O processo começou com a compra da Intelig, há três anos, e continuou com a aquisição dos 5,5 mil quilômetros de fibra da AIS Atimus, em 2011.

Fabricantes. Como a tendên-

cia da substituição dos telefones celulares comuns é irreversível — de acordo com estimativas da consultoria IDC, serão vendidos 2,5 milhões de tablets e mais de 15 milhões de smartphones no País este ano —, as fabricantes de antenas de pequeno porte estão se preparando para a demanda que surgirá pelo produto no Brasil. Disputam esse mercado empresas como Nokia Siemens Networks, Ericsson, Huawei Alcatel-Lucent.

Uma das preocupações no desenvolvimento das "small cells" — que na verdade são caixas com antenas embutidas — é evitar a poluição visual das cidades, um fator de conflito entre as operadoras e as administrações municipais do País. "A rede do País, hoje dominada pelas grandes instalações, vai ficar mais heterogênea", diz Juan Pablo Lopez Anadon, diretor de soluções da Alcatel-Lucent Brasil. O executivo afirma que, dependendo da demanda, a Alcatel poderá produzir o equipamento localmente.

O ESTADO DE S. PAULO

DOMINGO, 22 DE JULHO DE 2012 | Economia | B5

# 'A medida foi dura, um freio de arrumação'

Para o ministro das Comunicações, as operadoras não investiram o suficiente

Lu Aílo Ota | BRASÍLIA

O governo diz ter aplicado um "freio de arrumação" no setor de telefonia móvel, diante do crescimento do volume de queixas dos usuários. Em entrevista ao 'Estado', o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, disse que o governo tem função de fomentar o mercado, mas tomou partido dos consumidores porque a situação chegou ao limite. Ele avalia que as operadoras não investiram o suficiente para acompanhar o crescimento do mercado.

A partir de amanhã, vigora a suspensão da venda de novas linhas de celular pelas operadoras com pior desempenho em cada Estado, conforme determinado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) na quarta-feira. Foram punidas a TIM, a Claro e a Oi. O ministro afirma que a agência já vinha analisado a qualidade dos serviços e tomou a decisão de maneira soberana. "A presidente Dilma foi comunicada", disse.

Pressionadas, as empresas correm para apresentar seus planos de investimento, condição para poderem retomar as vendas. A Anatel promete divulgar esses planos, para que os usuários possam conferir. De sua parte, o governo trabalha para atacar a principal queixa das operadoras: a dificuldade em instalar antenas.

Nem o ministro foi poupado das fúrias na telefonia móvel. Na sexta-feira, ao desembarcar em Brasília vindo dos Estados Unidos, ele não conseguiu acessar a internet. "Pensei que só poderia ser vingança", brincou. A seguir, os principais trechos da entrevista.

## Má qualidade

"Acho que caiu muito o padrão de atendimento. O 3G está visivelmente congestionado e a velocidade está baixa, as chamadas não se completam, cai a ligação. As pessoas me abordam no avião, no supermercado, e perguntam se não vai haver providências. Isso cria uma cultura de que o atendimento é desleixado, as empresas não estão cuidando bem de sua relação com o consumidor. Mas, falando sem paixão, não podemos virar inimigos das

empresas."

## Novas suspensões

"Essa foi uma medida dura. Não pode ser usada a todo momento. Mas a situação chegou a tal ponto que tivemos de tomar partido, e tomamos o partido do consumidor."

## Freio de arrumação

"As pessoas falam que as empresas oferecem pacotes, mas não entregam o que foi prometido. Se o cara quiser vender plano a R\$ 1 por mês, eu não tenho nada contra. Quanto mais barato, melhor. Mas, quando ele não entrega o produto ou a quantidade que foi anunciada, isso é um problema. Isso coloca em risco a credibilidade do sistema, o governo e as empresas ficam em xeque. Acho que a medida foi dura, um freio de arrumação."

## A semana

"Vou chamar os presidentes das empresas aqui nos próximos dias para reafirmar: queremos desenvolver o setor. Queremos que o setor fique cada vez mais forte, que aumente o consumo. Mas com a ressalva de que tem de valer aquilo que foi objeto de propaganda. É barato, mas paguei."

Eu não vou discutir com eles os planos de investimento, porque isso eles vão conversar com a Anatel. Ela já está se reunindo e vai exigir planos concretos, que vão ser divulgados para todos poderem aferir."

## A parte do governo

"O governo tem a função de fomentar o serviço. Para isso, precisamos melhorar o ambiente de negócios e isso está sendo feito. A Medida Provisória que está sendo votada (563, que trata do plano Brasil Mais) desmembra investimentos no setor, e no caso da internet rural, vai tirar tributo federal até sobre serviços em telefonia, uma coisa inédita. Depois, temos de discutir a questão do ICMS, que é uma pancada violenta."

## Smartphones

"Estamos desonerando smartphones, vai ficar mais barato. Recebi representantes de um grupo que já tem duas empresas credenciadas para fazer aparelhos



Contrapartida. 'O mercado cresceu, e tudo indica que as empresas não se planejaram', diz o ministro Paulo Bernardo

## RAIO X DO MERCADO

Retrato do mercado de celulares e das reclamações referentes ao serviço no País

### Número de celulares

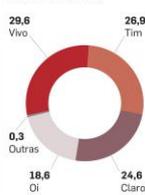
EM MILHÕES, EM JUNHO/2012



FONTE: TELECOMUNICAÇÕES BRASILAS

### Participação de mercado

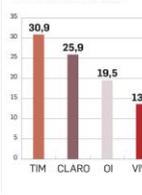
EM PORCENTAGEM, JUNHO/2012



FONTE: TELECOMUNICAÇÕES BRASILAS

### Reclamações

EM MILHARES, NOS ÚLTIMOS 12 MESES



FONTE: ANATEL

com tela de toque, sistema Android, por cerca de R\$ 400. Eu disse: vai vender igual pipoca, se puder ser dividido em 10, 12 prestações. O pessoal não quer mais celular 'burrinho'."

## Faltou investimento

"O mercado cresceu, e tudo indica que as empresas não se planejaram. Tivemos um crescimento da banda larga, que foi de 103% no ano passado, o crescimento do celular, que foi de 19% em 2011, e as empresas não fizeram investimentos capazes de sustentar suas vendas. Não podemos dizer que elas não têm compromisso, porque o setor investiu R\$ 20 bilhões no ano passado. Mas o consumidor quer mais."

## Dilma

"A Anatel já vinha avaliando o serviço das operadoras e tomou

a medida porque é obrigação da agência. A presidente Dilma foi comunicada. Tomei o cuidado de ligar para a presidente uma hora e meia antes do anúncio da medida. Nenhum óbice. Ela me ligou ontem (quinta) e hoje (sexta). Pelo jeito, está vivamente interessada. Acha correto o que fizemos, mas disse assim: 'Estou lendo aqui que as empresas estão reclamando de antenas, que não conseguem colocar'. Eu falei: 'Presidente, eles têm razão. Em muitos municípios, há obstáculos na legislação municipal'."

## Antenas

"Estamos preparando uma minuta de lei federal para regular a questão das antenas. Ela vai dizer o que é sensato em termos de regulação. A Constituição diz que a competência é dos municípios, então não temos poder para dizer o que eles devem fazer."

Mas uma lei federal é um início de diálogo. Liguei hoje (sexta) para o prefeito de Porto Alegre, José Fortunatti. Lá, o Procon proibiu as vendas de todas as operadoras. E elas reclamam que têm dificuldade em colocar antenas, têm pedidos parados desde 2008. A lei municipal é rigorosa, não pode ter antena perto de escola, de creche, hospital. Vamos chamar os outros municípios que já têm legislação. Como querem que as empresas prestem um bom serviço se não deixamos fazer infraestrutura?"

## Compartilhamento

"Não acho que as antenas sejam o maior problema. O básico é o seguinte: precisamos melhorar o investimento em redes e precisamos usar mais intensamente as redes que temos. Ai entra uma coisa fundamental para nós: o compartilhamento da infraestrutura."

## PRESTE ATENÇÃO

**1. Credibilidade.** Para Bernardos, as empresas oferecem pacotes, mas não entregam o que foi prometido. "Isso coloca em risco a credibilidade do sistema, o governo fica em xeque, as empresas ficam em xeque."

**2. Disputa.** O ministro diz também que as empresas sabotam umas às outras para não ter concorrência. "Tem dedo no olho, chute na canela."

**3. Apoio.** Não podemos virar inimigos das empresas. Temos de ajudá-las a prestar bons serviços", disse Bernardo.

Com um decreto que vamos levar à presidente este mês um regulamento que a Anatel deve aprovar este semestre, vamos determinar que a empresa que tem a maior rede em uma área é obrigada a ceder o acesso às outras. "O princípio é simples: não podemos ficar construindo estruturas paralelas. Hoje, as empresas sabotam umas às outras para não ter concorrência. É guerra. Tem dedo no olho, chute na canela, arranhão na cara."

## Qualidade da internet

"Começamos a cobrar, em setembro, metas de qualidade para a internet. Vai acabar aquele negócio de a empresa vender 10 megas e entregar 10% disso. No primeiro ano, na média, ela tem de entregar 60%. Em cada momento, no mínimo, tem de entregar 40%."

## Para sindicato das empresas, Anatel foi 'exagerada'

De acordo com diretor do SindI Telebrasil, decisão da agência misturou critérios técnicos e políticos

Renato Andrade | *Adriano Fernandes* | BRASÍLIA

O Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindI Telebrasil) considera radical a decisão tomada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) contra as operadoras TIM,

Claro e Oi. A extensão da medida — que proibiu a venda de novas linhas em todos os Estados — um dos "exageros" apontados pela entidade.

"Não precisava ser assim. Não precisava suspender a comercialização em todos os Estados", afirmou Eduardo Levy, diretor-executivo do SindI Telebrasil. Para ele, ainda que a agência quisesse punir as operadoras com a suspensão de vendas, isso deveria ter sido feito apenas no Estado em que a empresa tivesse os piores indicadores de qualidade. Na prática, isso representaria a suspensão em apenas três Estados,

considerando o número de operadoras que foram atingidas pela decisão inédita da Anatel.

Levy acredita que a decisão anunciada na última quarta-feira teve critérios técnicos e políticos, mas evitou abrir uma polémica sobre o assunto. "É uma mistura de questões."

Para o executivo, a Anatel poderia ter chamado as empresas para discutir a qualidade na prestação de serviço e exigir das operadoras a implantação dos planos de investimento. "A Anatel poderia convocar as empresas e solicitar o planejamento, os planos de investimento, e exigir o

cumprimento. Tudo isso que ela está fazendo agora. Ela tem poderes para fazer isso sem o impedimento da comercialização."

A expectativa do SindI Telebrasil é que a venda de novas linhas seja liberada pela Anatel antes do final da primeira quinzena de agosto. Segundo Levy, o setor é um dos que mais investe no País e continuará fazendo isso. "Nunca investimentos tanto como em 2011 e, no primeiro trimestre de 2012, o investimento foi 30% maior que o do mesmo período do ano passado."

Levy insiste que a trava nas vendas de novas linhas não resol-

verno de estabelecer uma lei federal para tentar resolver o impasse das legislações sobre a instalação de antenas nas cidades é bem vista por Levy.

Para o executivo, além do descompasso entre a velocidade de crescimento da demanda por celulares e serviços e de liberação para implantação de infraestrutura, há outro aspecto cultural que dificulta a solução desta diferença. "Há uma emoção muito grande nesta questão." Ele diz que todos querem um bom sinal em suas casas, mas não querem uma antena perto delas. Para Levy, as antenas causam apenas um "problema estético" nos municípios, mas isso pode ser resolvido. "Quanto mais antenas tivermos, menores elas serão."

**O Balcão de Anúncios do Estadão**  
 no Shopping Iguatemi mudou.  
 Publicidade Legal - Fúnebres - Classificados - Noticiário

Agora estamos no 3º Piso - Alameda do Serviço  
 Iguatemi Shopping, na 18ª Av. - Shopping do 18º Av. - www.iguatemi.com.br

Ligue e anuncie: (11) 3815-3523

**DESEMPENHO DO MERCADO IMOBILIÁRIO DA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO**

Adquira a nova edição do Relatório Anual e tenha em mãos o retrato do crescimento da indústria da construção civil da Grande São Paulo. Séries históricas que alcançam 27 anos.

Para saber mais, acesse: [www.embraesp.com.br](http://www.embraesp.com.br)

Rua Bahia, 1.047 - Higienópolis - São Paulo-SP - 01244-001 | Tel: 55 11 3665-1590 | E-mail: [embraesp@embraesp.com.br](mailto:embraesp@embraesp.com.br)

O ESTADO DE S. PAULO

DOMINGO, 22 DE JULHO DE 2012 | Economia | B13

# Modelo Apple conquista concorrentes

Empresas como Microsoft e Google começam a usar estratégia da rival, de unir programas avançados com equipamentos revolucionários

Renato Cruz  
ENVIADO ESPECIAL / ASPEN

A Apple tem um modelo de negócios que costumava ser somente dela. A empresa fundada por Steve Jobs projeta os equipamentos, desenvolve o software e oferece uma série de serviços, como a venda de músicas, vídeos e aplicativos, para seus clientes, num sistema verticalmente integrado.

Esse modelo garante uma experiência superior para o usuário, pois evita a possibilidade de erros e conflitos que podem surgir da combinação de fornecedores múltiplos, e ao mesmo tempo, o deixa totalmente dependente da empresa.

Recentemente, o Google anunciou seu tablet Nexus 7 e a Microsoft apresentou o seu Surface. O objetivo das empresas é oferecer essa experiência superior, e garantir a fidelidade do cliente com essa estrutura vertical.

Henrique de Castro, presidente de mídia, mobilidade e plataformas globais do Google, participou na semana passada do evento Fortune Brainstorm Tech, em Aspen, nos Estados Unidos. A Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom) e a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (Apex) foram patrocinadoras do evento.

Durante um painel que tinha como tema "Tablets 2.0", ele afirmou que o sistema Android, do Google, deve ultrapassar a Apple em tablets, como aconteceu nos smartphones, por ser aberto a diversos fornecedores. "O produto é melhor quando o ecossistema ao redor dele é melhor, e um sistema aberto é melhor que um sistema fechado", disse Castro, com um Nexus 7 nas mãos.

Na edição mais recente da revista Wired, o colunista Anil Dash apontou que, em maio de 2011, chegaram ao fim restrições à atuação da Microsoft, que foram resultado do acordo antitruste que a empresa fez com o Departamento de Justiça dos Estados Unidos nove anos antes. Com sua capa que também funciona como teclado, o tablet Sur-



Estratégia. Lançamentos recentes como o Surface, da Microsoft, visam garantir fidelidade do cliente com estrutura vertical, modelo adotado pela Apple

face refletiria esse momento da empresa fundada por Bill Gates, da sua volta ao mercado sem amarras.

"O Surface não é um equipamento 'eu também'. Ele empurra adiante toda a categoria", escreveu Dash. "É, com o Surface, a Microsoft não está indo para cima só da Apple; ela está sacudindo os punhos na direção de todos os seus parceiros que fabricam PCs, que têm lançado tablets e laptops medíocres por anos."

**Volta.** Marc Andreessen deu início à revolução da web em 1993, quando criou o Mosaic, primeiro navegador gráfico do mundo.

## ● Ecossistema

**HENRIQUE DE CASTRO**  
PRESIDENTE DE MÍDIA, MOBILIDADE E PLATAFORMAS GLOBAIS DO GOOGLE  
"O produto é melhor quando o ecossistema ao redor dele é melhor, e um sistema aberto é melhor que um sistema fechado."

Homem de software, ele apostou no renascimento da indústria de hardware.

"Acho que o software está se tornando o importante que, na verdade, está levando a um novo

tipo de renascimento do hardware", disse Andreessen, semana passada, na abertura do evento. "Acho que os eletrônicos de consumo podem estar num processo de volta aos EUA. Há 30 anos, quando eu estava crescendo, havia uma grande discussão de todas as empresas de eletrônicos de consumo que estavam deixando os EUA por ser uma manufatura commoditizada."

Ele destacou que mesmo o iPhone, apesar de ser fabricado na China, tem muitos de seus componentes produzidos nos EUA. "Todos os lucros voltam para os Estados Unidos", disse Andreessen. Entre as empresas que receberam investimento da

sua empresa, a Andreessen Horowitz, estão a Jawbone, que fabrica alto-falantes, e a Lytro, que produz câmeras. "Esses produtos são software extremamente sofisticado embaldado em hardware especial. Mas as companhias que só fazem hardware vão passar por um momento muito difícil."

Junto com o Nexus 7, o Google anunciou o Nexus Q, um aparelho que transmite vídeos, músicas e fotos de computadores e da internet para televisores, fabricados nos Estados Unidos. Andreessen acha que mais equipamentos podem começar a ser produzidos em seu país, mas ele não considera essa questão im-

portante. "Muito do que acontece na China é juntar componentes fabricados em outros lugares. Ou fabricados na China com tecnologia americana", destacou o investidor. "Enquanto os equipamentos forem projetados nos EUA, não importa muito onde são fabricados. Isso não tem a ver com a criação de empregos de alto valor e financiamento, existem poucos americanos dispostos a trabalhar numa linha de montagem chinesa a esses salários."

O REPÓRTER VIAJOU A CONITE DA BRASSCOM

## ETHEVALDO SIQUEIRA

esiqueira@telequest.com.br



# Uma palavra à presidente

Presidente Dilma: ouvi a senhora dizer que "ignostomilto" da punição imposta às operadoras de telefonia celular pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Milhões de brasileiros também gostaram. Melhor seria analisar as causas do problema e buscar uma solução. É com esse objetivo que lhe peço cinco minutos de seu tempo para expor-lhe alguns fatos e argumentos sobre a crise da telefonia celular. E o faço como simples cidadão, com equilíbrio e respeito.

Ao plantar os operadores na quarentena com a suspensão da habilitação de novas assinaturas de telefones celulares, a Anatel aplicou uma punição radical e extrema, que dá ibope, presidente, porque as empresas de telefonia são odiadas pela maioria do povo brasileiro. Com ou sem razão.

No caso da telefonia celular, existem muitas razões para a antipatia. Mas, mesmo que seus serviços fossem impecáveis, as operadoras ainda

seriam odiadas. Por puro preconceito, ignorância ou razões ideológicas.

**Como consertar?** A privatização, entretanto, não tem volta, porque seus resultados foram extraordinários. O Brasil de 1998 tinha a média francesa de apenas 4 telefones por 100 habitantes. Hoje, tem 155. São 11 vezes mais. Um crescimento de mais de 1.000% nos últimos 14 anos. Sem contar a inclusão digital de quase 90 milhões de internautas — número equivalente a duas vezes a população da Argentina.

É claro que há problemas, como os serviços de qualidade medíocres e os preços inflados pelos maiores impostos do mundo. Seu governo, porém, presidente, poderia contribuir significativamente para mudar esse quadro, seja formulando políticas públicas sérias e ambiciosas, seja, principalmente, fiscalizando melhor o setor. Não é preciso esperar que os problemas se agravem, para, só então, aplicar punições espetaculares, que mais parecem jogo para a torcida.

A Anatel não tem cumprido sua missão de forma completa, rigorosa e adequada. A agência deveria agir preventivamente, cobrando e avaliando projetos de ampliação e modernização, avaliando cobertura, medindo a intensidade do sinal, detectando os menores indicadores de congestionamento, advertindo as operadoras para a melhoria do trata-

**'A Anatel não tem cumprido sua missão de forma completa, rigorosa e adequada.'**

mento aos usuários, exigindo investimento adequado antes de qualquer expansão. É assim que fazem as melhores agências reguladoras do mundo, como o Office of Communications (Ofcom) britânico.

**Fortalecer a Anatel.** Embora conte com profissionais altamente qualificados para a tarefa regulatória, a Anatel não está preparada para cumprir em sua

plena missão de órgão fiscalizador. Faltam-lhe recursos tecnológicos e humanos qualificados para uma fiscalização moderna. Os dados de que se utiliza, são, muitas vezes, fornecidos pelas próprias operadoras fiscalizadas.

A Anatel precisa, sim, passar por um profundo processo de reestruturação e modernização. Se quiser maiores fundamentos sobre essa necessidade, presidente, peça um estudo sobre o tema aos maiores especialistas independentes ou a consultorias nacionais e internacionais.

O Brasil dispõe de recursos setoriais para promover uma revolução na Anatel, presidente. O orçamento da agência absorve pouco mais de 1% dos R\$ 3 bilhões arrecadados anualmente para o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel). Os restantes 85% têm sido simplesmente confiscados ou "contingenciados". No entanto, o Fistel foi criado por lei como um recurso público carimbado, destinado exclusivamente à fiscalização das telecomunicações. Mas não é.

Já escrevi sobre o tema em outras oportunidades, mas, agora, decidi trazer-lhe minha palavra, pensando exclusivamente no Brasil, como um contraponto respeitoso a tudo que lhe dizem seus interlocutores mais próximos. Se houver canais de comunicação, haverá muitos especialistas brasileiros que poderão levar-lhe informações, opiniões e sugestões sobre a política setorial.

**Uma sugestão.** Presidente Dilma, se

quiser, a senhora pode transformar esta crise das operadoras de celular em uma excelente oportunidade para iniciar o debate sobre uma profunda reforma não apenas da Anatel, mas da própria postura do governo diante das telecomunicações. Com punições draconianas, populistas, de brilho efêmero, sem outras medidas profundas, as consequências se voltam fatalmente contra o consumidor, o investidor e a economia como um todo. Ou seja, contra o País.

Trago-lhe o exemplo karfinkiano de Porto Alegre, presidente. Lá, uma lei municipal proibiu a instalação de novas antenas de celulares. O resultado lógico da medida insana só poderia ser o congestionamento. No entanto, sem analisar as causas do problema, o Procon resolveu substituir a Anatel e oferecer a venda de novas assinaturas de celulares.

**Uma pergunta.** Finalmente, arrisco uma pergunta: a senhora não acha que os Procons deveriam também fiscalizar a qualidade dos serviços públicos estatais, na saúde, na educação, na previdência, na segurança, nas estradas federais e na burocracia dominante?

Isso nos daria um retrato sem retoque dos serviços públicos do País, e a possibilidade de melhorá-los. Afinal, nós, cidadãos brasileiros, pagamos quase 40% do PIB e, a senhora concordou, não temos a contrapartida de serviços públicos condignos.

Tempo para a leitura  
**Sabático**

Todo sábado no Estadão.

## Contra o consumidor

CARLOS ALBERTO SARDENBERG

Ofensiva da Anatel e do governo Dilma Rousseff sobre as operadoras de telefonia em um assunto total de público e crítica. Pessoal em Brasília celebra o movimento como mais um lance forte da presidente, de novo ao lado dos consumidores (o povo) contra as grandes companhias (o capital).

Foi como a investida sobre os bancos privados para forçá-los a reduzir juros. Mas agora o inimigo é bem melhor. São 256 milhões de linhas de celular. É um número muito superior ao de clientes bancários e, em especial, de aqueles que tomam crédito nas instituições bancárias. Assim, quase todo mundo, incluindo as classes C e D, tem o seu celular e, pois, alguma bronca com as companhias.

No aritmética, as operadoras de telefonia têm um bom ponto. Foram cerca de 75 mil reclama-

ções na Anatel, neste ano. Isso dá 0,02% dos 256 milhões de linhas habilitadas no momento. É nada.

Mas o número engana. Só uma pequena minoria se anima a reclamar. E, por falar nisso, muitos não se animam por receio de perder tempo nas chamadas para os call centers daqueles órgãos públicos, incluindo Procons, cuja atuação não é monitorada nem fiscalizada.

De todo modo, e basta ver pela reação na imprensa, todo brasileiro tem alguma história de problema com alguma companhia de telecomunicações. Alvo certo, portanto. Isso prova que o governo está certo ao apertar as operadoras de telefonia? A resposta é não. As ameaças e a suspensão provisória da venda de linhas vão resolver os problemas de qualidade? Também não.

Começa que a história dos celulares no Brasil é um tremendo sucesso. Se contarmos a partir da privatização (1997, quando havia 1,7 milhões de linhas), o salto foi de 147 vezes. Se contarmos de 2000 até 2011, período para o qual há dados globais uniformi-

zados, o número de linhas foi de 23 para 256 milhões, um aumento de 10,5 vezes. Índia e China tiveram saltos maiores, mas o ritmo brasileiro ficou acima da média mundial.

Além disso, segundo a União Internacional de Telecomunicações, no ano passado o Brasil foi o país em que mais se ampliou a penetração dos celulares. Resumindo, o Brasil é hoje o quinto mercado mundial de celulares, atrás de China, Índia, Estados Unidos e Rússia.

Tudo esse ganho não poderia ter sido obtido sem o pesado investimento das operadoras de telefonia. Havia demanda e as companhias souberam criar demanda com a oferta de produtos (como o pré-pago) para as classes de menor renda.

**Preço e qualidade** – Mas a oferta não garante a qualidade. Quanto ao preço, a base do problema é imposto. Numa conta de R\$ 100, o consumidor paga R\$ 60 pelo serviço e R\$ 40 para os governos federal e estaduais. A parte do governo se ajuda mais quan-

do se consideram os impostos pagos pelas companhias no momento do investimento e as taxas diversas, como aquelas cobradas por prefeituras para emitir licença de construção de torres e instalação de antenas.

Ou seja, preço é problema de governo. Por isso, nem a presidente nem a Anatel se envolvem neste quesito. Nem os Procons. Pode-se perguntar, portanto: **A suspensão provisória da venda de linhas vai resolver os problemas de qualidade?**

Não seria abusiva e lesiva ao consumidor essa cobrança de impostos? Quanto à qualidade, há o problema dos sinais (ligação falha) e do atendimento e prestação de serviço ao cliente.

Para os sinais, uma dificuldade está na instalação das antenas. Além da federal, há mais de 250 leis estaduais e municipais que limitam, convalidam e tornam. Sem contar a burocracia para obter as licenças.

Tanto é problema que o Comitê Organizador da Copa fixou procedimento especial para as 12 cidades-sede. Nelas, as licenças para instalação de torres têm de sair em no máximo 60 dias. Isso porque as operadoras de telefonia estão obrigadas a instalar as redes de quarta geração (4G) até abril de 2013. Hoje, a licença que sai mais rápido não demora menos que seis meses. Ou seja, com as regras atuais, não faz a sua parte e, não raro, atrapalha.

Mais quem quer saber disso? Mais fácil bater no grande capital. Como me disse um ouvinte da CBN, de Maricá, quando lhe explicaram que o sinal era ruim, sua bronca, por falta de antenas: "Nós, moradores, tomamos, há muito tempo, nossas precauções para evitar que nossas praças e matas virem pátios; então, aqui, só com aprovação dos moradores". Que não dá moleza para essas companhias.

ORA, ISTO NÃO DEVERIA TER SIDO PERCEBIDO PELA ANATEL E PELA AGÊNCIA? POR QUE NÃO CONSEGUI-

### Humor S.A.



## Visão estratégica da matriz energética

ADRIANO PIRES

O governo federal não tem uma visão estratégica da nossa matriz energética. O curioso é ao mesmo tempo preocupante é que vivemos um momento em que o que diferencia o Brasil de outros países, em particular, entre os líes, é a nossa independência energética. Portanto, o mais difícil a natureza nos deu, basta que elaborem políticas públicas para que a energia passe a ser, de fato, uma vantagem comparativa. Hoje estamos perdendo essa oportunidade e com isso corremos o risco de a competitividade da indústria brasileira.

No setor elétrico, chama a atenção a insistência do governo em manter os leilões de energia com caráter nacional englobando todas as fontes. Outro ponto é o fato de o governo, no seu planejamento, afirmar que a expansão da oferta a partir de 2014 será feita, exclusivamente, com fontes renováveis.

A atual metodologia dos leilões teve importância no passado, assegurando a oferta de energia, uma vez que naquele momento a prioridade era evitar um novo racionamento.

Aídea, defendida por poucos membros do governo, de que é necessário manter a atual metodologia dos leilões em função da modicidade tarifária não é uma verdade e, mesmo que fosse, o argumento não é suficiente. Se considerarmos unicamente o aspecto preço da energia comercializada para o mercado cativo, realmente passa a impressão de se ter conseguido contratar energia a preços antes não imagináveis. E de edificações, mais ainda. Das demais fontes, nem tanto.

Mas seria o preço da energia o único parâmetro que se deveria levar em consideração nos leilões? E caso a resposta seja sim, seria esse parâmetro nos conduzir à construção da matriz de energia elétrica de hoje ou vai precisar no futuro? É inteli-

gente e estratégico abandonar fontes de geração que, por diferentes motivos, não estão sendo beneficiadas por subsídios específicos, financiamentos privilegiados e mesmo garantia de oferta, e com isso não têm preços competitivos? Seria estratégico não levar em consideração nos preços obtidos nos leilões a localização do mercado consumidor? Não estamos escondendo com isso o verdadeiro preço da energia?

Quando abandonar as fontes térmicas a partir de 2014, esse é um grave erro estratégico. O Brasil não pode e não deve abandonar o gás natural e do carvão, até porque serão essas fontes que vão regularizar a energia produzida pelas usinas a fio de água. Ali entra outro questionamento: até que ponto o País vai ceder a pressões externas e de falsos ambientalistas, mantendo reservatórios a fio de água? A visão estratégica seria partir-

**Seria o preço da energia o único parâmetro a ser levado em consideração nos leilões?**

mos para leilões por fonte e regionais, implantando uma matriz hidrotérmica, redistribuir os reservatórios a fio de água, reduzir tributos e encargos setoriais.

No setor de gás natural, o desafio é aumentar a oferta, promover a concorrência, reduzir o preço e, com isso, contestar o monopólio da Petróbrás. A estratégia para alcançar esses objetivos seria os Estados, que possuem o monopólio da comercialização e distribuição, promover políticas que incentivem, em particular, as distribuidoras de gás e as geradoras de energia elétrica a construir, por meio de consórcios, terminais de gás natural liquefeito para atender aos seus respectivos mercados. Além disso, os Estados que não possuem o monopólio da comercialização e distribuição, devem criar áreas de concessão de distribuição de gás canalizado deveriam seguir o exemplo do Rio de Janeiro de São Paulo, lançando programas de privatização. No cur-

to prazo, a Petróbrás deveria passar a cobrar pelo gás natural associado a um valor menor, dado que é um subproduto do petróleo. Por exemplo: na Colômbia, o preço do gás natural associado vendido pela Ecopetrol é 50% do preço do gás não associado ao petróleo.

No setor de petróleo, a estratégia é a retomada dos leilões, mudar rumo da política de conteúdo local, modificar o marco regulatório do pré-sal e a política de preços dos combustíveis. Nos oito anos de governo do presidente Lula, a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) realizou apenas cinco leilões e a área exploratória, que alcançou um máximo de 24 mil quilômetros quadrados em 2009, será reduzida a 14 mil quilômetros quadrados no final de 2012. Isso acabará comprometendo o nível futuro de reservas e a produção de petróleo e gás natural, bem como o montante de royalties.

No conteúdo local, a estratégia seria voltar a adotar um mecanismo não mandatório, em que os objetivos principais são garantir a igualdade de condições de tratamento de empresas fornecedoras locais competitivas, incentivar o investimento em pesquisa e desenvolvimento (P&D) e a transferência de tecnologia; retirar da lei da partilha o monopólio da Petróbrás na operação dos campos e os 30% mínimos nos leilões do pré-sal; e a política de preços dos combustíveis ter como meta a paridade com o mercado internacional.

No setor de etanol, a estratégia seria o governo, no curto prazo, permitir que a Petróbrás aumente o preço da gasolina. No médio e longo prazos, promover uma desoneração tributária, acompanhada de melhores condições de financiamento. Em contrapartida, cobrar das empresas redução de custos, aumento de produtividade e investimentos em novas tecnologias.

DIRETOR DO CENTRO BRASILEIRO DE INFRAESTRUTURA (CIBIE)

## Lágrimas de esguicho

MARCELO DE PAIVA ABREU

A história do futebol brasileiro registra o caso de famoso jogador do Flamengo que, apesar de nunca ter jogado em seleção, tinha talento: Décio Esteves. Não era exatamente um craque, mas ótimo jogador, que tinha como peculiaridade poder "jogar nas onze". Atuava nas mais diversas posições sem fazer feio. Sua versatilidade virou piada bobá: "Décio não tem o pé direito, mas o esquerdo". Não há registro de muitos polivalentes Décios Esteves na história do futebol. Porque também no futebol se aplica o princípio smithiano da divisão do trabalho para maximizar o resultado.

Nos regimes presidencialistas, a expectativa é de que o presidente concentre poder decisório e conduza negociações políticas que viabilizem o seu governo. Isso com base em informações providas pelos seus ministros aptos a gerar recomendações em sua área de atuação. Idealmente o presidente decidiria sempre com base na avaliação de alternativas, levando em conta argumentos políticos e "técnicos".

Não é o que se vê hoje no Brasil. A presidente Dilma Rousseff pretende exercer bem mais do que a sua prerrogativa presidencial quanto ao poder decisório de última instância. De forma sistemática, tem interferido de tal forma na formulação de políticas em nível ministerial que não se beneficia da contribuição que poderia ser aportada pelo conhecimento especializado dos diferentes segmentos da máquina pública. É propensa a certezas, nem sempre providas da fundamentação adequada. E seu estilo abrasivo – para ser cometido na adjetivação – já é conhecido além das fronteiras.

Essas tentativas de centralização, que têm tido como consequência a deterioração da qualidade do processo decisório público, podem ser detectadas em relação a diversos setores.

Na política econômica, a interferência presidencial tem resultado em uma inabilidade medíocre, com a adoção de uma coleção de detalhes de medidas discriminatórias que beneficiam setores específicos. É difícil perceber qual é exatamente a política do governo e quais são os setores efetivamente prioritários. Em paralelo, em meio a grande desconfiança quanto a disciplinas comerciais multilaterais, têm prosperado medidas tributárias discriminatórias de importações. O Brasil tem sobrevivido a sanções internacionais porque concentrou tais medidas em setores oligopolizados que são costumesiros na distribuição de favores governamentais ou capazes de negociar compensações adequadas.

No quadro dos investimentos em infraestrutura que se vê atualmente, a expectativa é de que o presidente concentre poder decisório e conduza negociações políticas que viabilizem o seu governo. Isso com base em informações providas pelos seus ministros aptos a gerar recomendações em sua área de atuação.

**Para "jogar nas onze" Dilma precisa de mais talento e dar ouvidos a assessores e ministros**

dado no governo anterior. De fato, a fama de "gerentona" teria sido crucial para explicar o "desdém" de Lula na sua sucessão. O que se constata, entretanto, em meio ao notório "mar de lama", é a lamentável incapacidade de o governo cumprir as suas metas de investimento público. O que aconteceu com os supostos méritos gerenciais da presidente?

Talvez seja em relação à política externa que a centralização rousseffiana tenha causado danos mais explícitos. A mudança de posição em relação aos direitos humanos no Irã foi, agora se sabe, uma finta inicial que desburtou esperanças quanto à correção de curso em relação aos excessos da diplomacia lulista. O episódio paraguaio defez essa impressão em especial pelo adojamento para admitir a Venezuela na "janela" criada pela suspensão do Paraguai como membro do Mercosul. O registro de que o rôlo compressor

presidencial prevaleceu sobre a vontade do Itamaraty preserva, de certo modo, o profissionalismo da diplomacia brasileira, embora não contribua para exaltar a rigidez de princípios por que se pauta, ou deveria pautar-se.

A melhor interpretação seria a de que o chanceler estaria empenhado em extrair o melhor resultado possível de situação muito desfavorável, "the best of a bad job", ante a impetuosidade de a trilha presidencialistas. 'As esperanças ficam muito atenuadas quando se lê espantoso artigo firmado por diplomata graduado, assessor da presidente e irmão do chanceler, que faria corar o mais entusiasmado defensor da diplomacia amonista. Certamente faria Nelson Rodrigues chorar "lágrimas de esguicho". A tração francamente paranoicas – "a mania de diminuir o Brasil só pode ser modo de um país grande dar certo" – junta-se a indefectível denúncia do complexo de vira-latas que ditaria o alinhamento de nossa diplomacia "menos arrojada de antanho". Se metofora canina é válida, pode-se perguntar como qualquer Kennel Clube classificaria o Irã ou a Venezuela. Houve até audiência para inepta incursão econômica com denúncia de pretenso conflito entre os que ainda preferem reduzir tarifas a reduzir pobreza. Como se a redução de tarifas não pudesse reduzir pobreza. Tudo em meio à louvação dos diplomatas brasileiros – que certamente não necessitam de elogios tão canhestros e autorreferidos e – a rroubos patrióticos (em mais de um sentido).

Para "jogar nas onze" é preciso ter talento, como tinha Décio Esteves. A presidente melhor faria se desse ouvidos a assessores e ministros capazes de lhe apresentar alternativas de ação, em vez de se deixar levar pela impetuosidade e por ideias preconcebidas.

DOUTOR EM ECONOMIA PELA UNIVERSIDADE DE CAMBRIDGE. É PROFESSOR TITULAR NO DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DA PUC-RIO



# Consumidores ganham poderes e reclamam mais

No primeiro semestre, o número de queixas de consumidores nos Procons subiu 9,2%, enquanto as vendas no varejo cresceram 7,6%

Marina Gazzoni

O consumidor brasileiro saiu às compras, mas também passou a reclamar mais da qualidade dos serviços e do atendimento das empresas nos últimos anos. Só no primeiro semestre de 2012, os Procons receberam 861 mil queixas contra as empresas, um volume 9,23% maior do que no mesmo período de 2011, segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindic), que reúne 24 Procons estaduais e 146 municipais.

O aumento das reclamações supera o crescimento do consumo – nos seis primeiros meses do ano, as vendas no varejo tiveram alta de 7,6%, de acordo com dados da Serasa Experian. “Há uma mudança de comportamento do consumidor. Ele está mais exigente e mais informado sobre seus direitos e sobre onde reclamar”, disse o diretor executivo do Procon-SP, Paulo Góes. Com uma renda maior, o consumidor ficou mais sofisticado, disse o sócio da área de varejo e bens de consumo da consultoria Roland Berger, Jorge Pereira da Costa. Segundo ele, esse movimento ocorreu anos antes em países desenvolvidos. Nos Esta-

dos Unidos, por exemplo, o consumidor começou a exigir serviços melhores nos anos 80 e 90. “Ele paga mais pelos produtos, mas quer uma qualidade melhor”, disse. Ao mesmo tempo, muitas empresas não conseguiram acompanhar o crescimento da demanda no Brasil e a qualidade do serviço piorou.

A insatisfação do consumidor ficou mais evidente nos últimos cinco anos, principalmente com a popularização da internet, onde ele encontrou uma forma de ampliar sua indignação. A funcionária pública Adriana Peres, por exemplo, postou só em julho reclamações contra quatro empresas no site Reclame Aqui e no Facebook: Gol, Cetelem, Oi e um salão de beleza.

“Cada vez que compro um serviço e tenho problemas, reclamo. Procuro primeiro o SAC (Serviço de Atendimento ao

Consumidor), mas muitas vezes não funciona. Então vou no Reclame Aqui”, disse.

Adriana recebeu respostas da Gol, da Cetelem e do salão de beleza, mas só conseguiu resolver o problema na Gol. Ela recebeu uma ligação de um funcionário da empresa um dia depois que postou a reclamação na internet e conseguiu o reembolso de uma taxa que considerou cobrada indevidamente.

Atitudes como a de Adriana levaram a Gol a montar uma equipe própria e um perfil exclusivo para atender reclamações em redes sociais. “Criamos o primeiro perfil da Gol em redes sociais para divulgar promoções, mas vimos que tinha uma demanda latente por atendimento. Então treinamos funcionários do SAC para interagir nas redes sociais”, disse Thalita Matorelli, coordenadora de redes sociais da Gol, que recebe 2 mil interações por mês.

**Retaliação.** As reclamações de clientes forçaram medidas drásticas de agências reguladoras e dos próprios órgãos de defesa do consumidor contra as empresas. A mais recente foi a decisão da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) de proibir as vendas de novas linhas de telefo-



Queixas. A consumidora Adriana Peres postou reclamações contra quatro empresas em julho

nio móvel da operadora líder em reclamação em cada Estado. A regra entrou em vigor na segunda-feira passada e afetou TIM (18 Estados e Distrito Federal), Oi (cinco Estados) e Claro (três Estados, incluindo São Paulo). As três empresas estão na lista de companhias mais reclamadas nos Procons.

Massessa não foi a primeira vez que uma agência reguladora tomou medidas drásticas contra as empresas. Dias antes, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) decidiu interromper a comercialização de 268 planos de

saúde. Em 2010, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) também ordenou a suspensão de vendas de passagens de TAM e Webjet por períodos inferiores a cinco dias devido a problemas no atendimento ao consumidor (atrasos e cancelamentos de voos acima da média).

Os órgãos de defesa do consumidor também começaram a tomar medidas mais enérgicas contra as empresas reclamadas. No Procon-SP, o primeiro caso foi a interdição, por 72 horas, de uma loja do Carrefour, em setembro do ano passado. O órgão tam-

bém determinou a suspensão em um período curto das vendas da B2W, dona dos sites Americanas.com e Submarino, no Estado. A empresa conseguiu uma licença e não precisou tirar os sites do ar.

“Só chegamos a uma medida drástica, como fechar o estabelecimento ou suspender as vendas, quando a reclamação é recorrente e se esgotaram todas as possibilidades de fazer acordo”, disse o diretor executivo do Procon. Para ele, a decisão tem caráter pedagógico. “Só multar não surte efeito”, disse.

## Empresas dizem ter melhorado o atendimento

Mudanças incluem troca de call center terceirizado por estrutura própria e criação de setor para redes sociais

O aumento das reclamações dos consumidores forçou as empresas a repensar seus canais de atendimento. As líderes em reclamação nos Procons, lista que inclui principalmente bancos e operadoras de telefonia, disseram que implementaram mudanças para melhorar seus índices de satisfação. Muitas delas trocaram o call center terceirizado por uma estrutura própria e criaram departamentos exclusivos para atender os clientes que reclamam nas redes sociais.

Empresas como Bradesco, Itaú, Santander, B2W e Ponto Frio adotaram o chamado “SAC 2.0”, com equipes dedicadas exclusivamente a monitorar as re-

clamações de clientes em redes sociais, como Twitter, Facebook e Reclame Aqui. “Temos como premissa seguir o canal que o cliente escolheu para nos contactar. Se ele usou o Twitter, vamos responder no Twitter”, disse a advogada do Itaú Unibanco, Cristiana Pinciroli.

No Bradesco, a plataforma de redes sociais, lançada em 2009, puxou uma mudança de cultura em todo o SAC do banco. A empresa deu autonomia para a equipe de internet interagir com os clientes sem seguir um roteiro de atendimento, como é padrão na maioria dos call centers.

“Começamos neste ano a treinar a equipe para fazer o mesmo no atendimento telefônico”, disse Luca Cavalcanti, diretor de Canais Digitais do Bradesco. A intenção é aumentar o percentual de reclamações resolvidas na hora para 50% das ligações no central. Hoje é de 18%, contra 5% há três anos. A Telefônica/Vivo

### AS EMPRESAS COM MAIS RECLAMAÇÕES

Procons receberam 1,7 milhão de queixas contra empresas

#### Reclamações em 2011\*

Rank	Empresa	Reclamações
1º	Itaú	81,9
2º	Oi	80,9
3º	Claro	70,1
4º	Bradesco	45,9
5º	TIM	27,1
6º	Vivo	26,0
7º	Santander	21,8
8º	B2W	21,6
9º	Banco do Brasil	19,1
10º	Ponto Frio	17,3

\*Número de atendimentos feitos em Procons estaduais e municipais

Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindic) - www.procons.gov.br

disse, em comunicado ao Estado, que também está treinando seus atendentes para ter mais autonomia na solução dos problemas dos clientes. A B2W reagiu às reclamações

com investimentos. O ápice dos problemas da empresa foi após o Natal de 2010, quando consumidores se queixaram, principalmente, do atraso nas entregas. Para melhorar a qualidade de ser-

viço e do atendimento, a varejista direcionou R\$ 400 milhões de seu orçamento nos últimos dois anos, cerca de 60% do total, segundo o diretor de operações da B2W, Timotheo Barros.

A maioria das mudanças foi feita no ano passado: a empresa abriu dois novos centros de distribuição, revisou sua lista de fornecedores para entregas e criou um call center próprio (antes ele era terceirizado), com mil pessoas.

A Oi, TIM e Claro também afirmaram, em comunicado ao Estado, que ampliaram investimentos em infraestrutura e no call center para melhorar a qualidade do serviço.

**Estratégia.** Além de agilizar o tempo de resposta, as empresas começaram a tratar as reclamações de clientes como informações estratégicas. O Santander, por exemplo, criou no ano passado uma diretoria de qualidade,

que coordena o SAC e a ouvidoria da empresa e tenta usar os números para melhorar os produtos e serviços do banco, disse a superintendente executiva de qualidade e experiência com clientes, Juliana Bios.

Para aproveitar melhor as informações recebidas dos clientes, o Banco do Brasil centralizou no primeiro semestre deste ano a gestão das reclamações antes cada agência resolvía os problemas. “O SAC é uma informação privilegiada. Precisamos, a partir das reclamações, transformar os processos do banco”, disse o gerente executivo da diretoria de clientes do Banco do Brasil, Sérgio Chrystall.

O Itaú, que esclarece que as maiores empresas também aparecem como as que recebem mais queixas no Procon, promove um fórum de clientes desde 2005, com quatro reuniões anuais. São sorteados 60 clientes que interagem com o banco nos canais de atendimento para prestar sugestões de melhorias. M. G. e LAÍS ALBERTI / ESPECIAL PARA O ESTADO

### Negócio

## INCIDENTE DEU ORIGEM A SITE DE RECLAMAÇÕES

Em dez anos, site recebeu mais de dois milhões de manifestações de consumidores insatisfeitos

Um problema pessoal com um voo da TAM em 1999 motivou o empresário de Campo Grande (MS) Maurício Vargas a lançar uma rede social para reunir reclamações de consumidores. O site Reclame Aqui foi ao ar em 2001, ano em que recebeu apenas 29 reclamações. Dez anos depois, em 2011, o site registrou 2,8 milhões de manifestações de usuários insatisfeitos com as empresas, quase 2,5 vezes o volume recibo em 2010.

“O site começou para manifestar uma indignação pessoal. Só anos depois eu percebi que uma revolução dos consumidores na internet ia acontecer”, disse Vargas, que se dedica exclusivamente ao negócio desde 2006. Antes, ele tinha outras empresas em Campo Grande.

O site decolou mesmo a partir de 2008, com a expansão da banda larga no Brasil e, principalmente, com a listagem dos posts feitos no Reclame Aqui no Google. “As pessoas procuravam uma empresa no Google e achavam



Reclame Aqui. Vargas quer multiplicar por dez o faturamento

uma reclamação no site. Chegou a receber ameaça de morte de empresários”, disse o empresário. Com o passar do tempo, mu-

tas empresas debaram de tratar o site como inimigo. “Hoje prestamos consultoria em atendimento e quase toda grande empresa tem uma equipe só para

responder às queixas feitas no Reclame Aqui”, conta Vargas. Já fizeram o treinamento, por exemplo, a Magazine Luiza, o B2W e a construtora Even.

**Recitas.** O Reclame Aqui não gera receita. Os usuários não pagam para reclamar nem as empresas para responder. “Chegamos a ter anúncios em 2009 e 2010, mas havia um conflito de interesse e abrimos mão do ganho com publicidade”, explica Vargas. O problema era que na mesma página que o consumidor reclamava das empresas, ele recebia anúncios com ofertas de seus produtos.

Para lucrar com o negócio, Vargas criou outra empresa, a Prosumers, que engloba o braço de consultoria do grupo. O faturamento somou R\$ 1,5 milhão em 2011. Mas a companhia prevê multiplicar por dez esses ganhos nos próximos 12 meses.

O crescimento será alcançado por uma ferramenta de inteligência de mercado lançada em abril, que traz um diagnóstico detalhado dos problemas das em-

presas e de suas concorrentes com base nos registros do Reclame Aqui. Cerca de 30 companhias já contrataram o serviço.

“As empresas investiram muito em vendas nos últimos anos, mas agora perceberam que é o atendimento ao cliente que definirá quem vai ganhar mercado”, concorda Vargas. Em setores como o varejo, por exemplo, os produtos e preços são muito parecidos. “O pós-venda será o diferencial”, disse. Há cerca de um ano e meio, Vargas está procurando um investidor para financiar a expansão do projeto. Ele diz que já conversou com 15 interessados em comprar uma fatia da empresa. “É como um casamento, procuro a noiva certa”, disse. Um dos projetos que devem ser lançados após a entrada de um investidor na empresa é o Reclame Aqui Cidadês, um espaço específico para registros de problemas com serviços públicos. /M.G.



## Pano rápido

CARLOS ALBERTO SARDENBERG

Quer dizer que, em menos de uma semana, Oi, Claro e TIM prepararam planos de investimentos de R\$ 20 bilhões para imediata execução? E que, em dois ou três dias, os técnicos da Anatel aprovaram tudo, depois de uma análise detalhada e criteriosa?

Um espetáculo de eficiência, não é mesmo? Reparem: não são planos simples. Envolvem desde a instalação de centenas de antenas até a colocação de um cabo submarino Rio-Miami (projeto do número de antenas – as legislações abusivas e contraditórias que regulam a construção de torres – continua sem solução. Parece que o governo está estudando meios de simplificar a coisa, talvez com um projeto de lei ou uma medida provisória. Demora um pouco mais porque,

A Anatel canta vitória. Deu uma lição nas teles e garantiu, daqui em diante, bom atendimento ao consumidor. As companhias também cantam vitória. Afinal, foram capazes de entregar os planos em poucos dias.

O governo da presidente Dilma também celebra. Dar um pau nas teles rende talvez mais boipe do que atacar os bancos.

Pano rápido. Fecham-se as cortinas e termina o teatro. Alguém poderia perguntar: bom, se era assim, por que não fizeram antes? Por que a Anatel debou a situação piorar e só depois cobrou os investimentos? E os atos responderiam: quanta mal vontade!

Mas se os espectadores querem uma dica: é que se passa de verdade nos bastidores, aí vai: o grande problema para a ampliação do número de antenas – as legislações abusivas e contraditórias que regulam a construção de torres – continua sem solução. Parece que o governo está estudando meios de simplificar a coisa, talvez com um projeto de lei ou uma medida provisória. Demora um pouco mais porque,

como qualquer um sabe, isso é muito mais difícil do que preparar, analisar, aprovar e executar planos de R\$ 20 bilhões.

**Puro conhecimento** – Foi em Curitiba, no 6.º Congresso Brasileiro de Soja, cientistas apresentaram nada menos que 433 trabalhos. E notem que o Brasil já alcançou a maior produção mundial (80 milhões de toneladas) e a maior produtividade: 2,9 toneladas por hectare, igual à dos Estados Unidos, que era muito superior 20 anos atrás.

Esse êxito dependeu, digamos, 10% da natureza e 90% da ciência e tecnologia. Pode-se dizer, sem medo de errar, que a soja brasileira é inventada. E brota em solo corrigido. Ou, se quisermos, em terras igualmente inventadas.

A cultura da soja traz consigo a indústria química, de máquinas, tratores e equipamentos agrícolas, já que não se planta nem se colhe nada sem tecnologia e sem GPS, por exemplo.

A soja traz também a indústria de alimentos. Sem contar o óleo, é a principal razão de frangos e de suínos, setores em que o Bra-

sil também se torna um grande produtor global. Acrescentem-se aí o biodiesel e as técnicas de integração lavoura, floresta e pecuária – e estamos no campo da sustentabilidade.

E ainda dizem que o Brasil não pode ser apenas um produtor e exportador de alimentos. Precisa de produtos com mais valor agregado, mais tecnologia e tal. Só que, para esse pessoal, parece que tecnologia e valor agregado

**Por que a Anatel deixou a situação piorar para só depois cobrar os investimentos?**

... se obtém com uma "boa entrada" nos gabinetes de Brasília. (Esse texto é baseado em coluna de José Roberto Mendonça de Barros, que sacou a importância do agronegócio quando nem o pop sertanejo estava na moda.)

**Agenda perdida** – Lembram-se da agenda perdida? Assim foi chamada uma pauta de reformas macroeconômicas com duplo objetivo: conter e dar mais eficiência

ao gasto público e melhorar o ambiente de negócio para o empreendedor privado.

No primeiro governo Lula, fez-se muita coisa nessa direção. Depois, a agenda foi perdida de novo. Não é que a presidente Dilma está retomando alguns pontos importantes? É o que revela reportagem de Claudia Safate, Edna Simão e João Villaverde no jornal *Valor Econômico* de sexta-feira passada.

Há duas reformas essenciais: a da Previdência, para introduzir a idade mínima de aposentadoria, que Fernando Henrique Cardoso tentou e não conseguiu, e reduzir benefícios de pensão por morte; e a trabalhista, esta baseada numa tese tão repetida pelo professor José Pastore (o negociado entre empresas e trabalhadores se sobrepõe ao legislado).

A primeira reforma ataca o déficit das contas públicas. A segunda deve reduzir de maneira dramática o custo trabalhista. As duas têm de ser negociadas no Congresso Nacional.

Depois vem o programa para reduzir custos de investimentos, incluindo os burocráticos. Há vá-

rias reduções de impostos em estudos, especialmente para a energia elétrica. E mais desoneração da folha de pagamentos, ou seja, a eliminação da contribuição patronal sobre os salários.

E mais o programa de privatização, digo, concessão de rodovias, portos, aeroportos e ferrovias – o que depende apenas do governo federal e deve ser o primeiro a sair do forno. A ver.

Agenda é boa. O País não merecia que continuasse perdida. A questão é a capacidade do governo de implementá-la.

Há obstáculos na burocracia e na política. Nesta, por exemplo, se inclui a ampla demanda do funcionalismo público por reajustes salariais.

Como combinar isso com as propostas de redução de impostos? Cria tributária menor depende de gasto público menor – o que parece ser muito difícil para este governo. Esse é o maior problema.

✉

JORNALISTA

E-MAIL: SARDENBERG@CIBC.COM.BR

SITE: WWW.SARDENBERG.COM.BR

## Humor S.A.



## A falta de vontade política

EVERARDO MACIEL

O Brasil assiste, hoje, a dois acontecimentos singularmente importantes: o julgamento do mensalão e a greve no serviço público. O mensalão, independentemente do desfecho do julgamento, é uma prova de vitalidade das instituições. Já a greve é um sinal de maturidade nas relações dos invertebrados na administração pública.

A grande repercussão midiática do mensalão contrasta com o movimento paredista, somente percebido pelos que são diretamente por ele atingidos. Em nenhum dos casos, entretanto, há uma reflexão sobre as causas que explicam acontecimentos tão indesejáveis, o que é premissa de que eles possam voltar a ocorrer.

No campo político, é necessário perquirir as razões pelas quais pessoas pouco virtuosas almejam mandatos políticos. Não me impressiona o argumento de que o financiamento público das campanhas eleitorais seria fator capaz de desencorajar a corrupção eleitoral. Ele, simplesmente, iria universalizar o caixa 2.

O que mais provavelmente anima a postulação eleitoral das pessoas pouco virtuosas é o direito ao foro privilegiado nos processos judiciais e, sobretudo, a possibilidade de operar verbas orçamentárias, por meio das chamadas emendas.

O foro privilegiado é uma aberração que segrega as pessoas, em função dos cargos que ocupam. É ao fazê-lo, paradoxalmente, suprime dos privilegiados o direito ao julgamento em dupla instância.

Alinda que não tenham grande expressão nos gastos públicos totais, sendo, por esse motivo, negligenciadas pelas autoridades de finanças públicas, as verbas orçamentárias, qualificadas como transferências voluntárias, propiciam perigosos conflitos que envolvem políticos, empre-

teiras e outras empresas contratadas pela administração pública. Essas verbas estiveram na origem de tenebrosos escândalos, rotulados como "anões do Orçamento", "sangueugus" e outros esquisitos nomes.

Servem também como instrumento de barganha para cooptar os parlamentares, como uma espécie de mensalidade, não requer saques em misteriosas agências bancárias, sociedades de dinheiro ou complexas operações de lavagem de dinheiro. A extinção do foro privilegiado é matéria de solução simples, ao passo que o disciplinamento das transferências voluntárias se inscreve numa reestruturação do processo orçamentário, com base no artigo 163, inciso I, da Constituição.

Vivemos, todavia, um longo período de apatia legislativa, em boa medida causada pela tirania das medidas provisórias, da qual resulta mora legislativa le-

**Para remover as causas da corrupção eleitoral e da degradação dos serviços públicos**

vada ao extremo. Na outra vertente das singularidades da agenda política contemporânea, temos a greve no serviço público, que parece ser grande, mas não se sabe ao certo sua dimensão, e se anuncia como legal, ainda que não seja reconhecida como tal pela Justiça.

Algo, entretanto, é certo: existem vítimas. São jovens que frequentam a escola pública – de má qualidade, quase sempre –, cujas perspectivas de inclusão profissional são dadas. São empresas que não conseguem realizar negócios para reanimar nossos combalidos projetos internos brutos (PIB). São doentes que não conseguem acesso aos serviços de saúde pública.

Alíngua, em síntese, é o povo, negligenciado pelas autoridades de finanças públicas, as verbas orçamentárias, qualificadas como transferências voluntárias, propiciam perigosos conflitos que envolvem políticos, empre-

rial. De mais a mais, a Constituição admite, no artigo 37, inciso VII, o direito à greve, nos termos e limites fixados por lei específica. Essa lei, contudo, inexistente, o que obrigou o Supremo Tribunal Federal, incidentalmente, a suprir a preguiça legislativa. Menos mal, mas insuficiente.

Esse quadro sem contornos bem definidos encerra uma montanha de dúvidas. Os dias parados devem ser pagos? Amoralidade, mal disfarçada como operação-padrão, deve ser punida? Greve de policiais deve ser tida como motim? Quais são os serviços essenciais que não podem ser paralisados? Qual o rito das assembleias para a aprovação de uma greve? Deveria haver um canal institucionalizado de negociações ou um tribunal especial de conciliação/julgamento para evitar a deflagração do movimento grevista?

Agrove, especialmente no serviço público, deve ser um recurso extremo, porque o interesse individual ou corporativo não pode suplantar o interesse público. As demandas que sempre incluem um "novo plano de cargos e salários" o que, em verdade, é uma forma obliqua de postulação salarial. Constituem, além disso, uma evidência de que inexistente uma lei geral de remuneração do serviço público, que previna a assimetria de remuneração entre os funcionários dos diferentes Poderes, institucionalize a ascensão profissional fundada no mérito, discipline as vantagens dos servidores, etc.

Sempre que uma demanda política não destrutiva viabilidade ou consistência, diz-se que falta "vontade política" para atendê-la, numa manifestação primária de voluntarismo. Falta vontade política, agora sim, para remover as causas da corrupção eleitoral e da degradação dos serviços públicos.

Melhor dizendo, falta coragem política.

✉

CONSULTOR TRIBUTÁRIO.

FOI SECRETÁRIO DA CGETA FEDERAL (1985-2002)

## Competitividade da indústria

MARCELO DE PAIVA ABREU

O governo brasileiro vem insistindo na importância de que desalinhamentos cambiais sejam discutidos na Organização Mundial de Comércio (OMC). E mais, que sejam criados mecanismos na OMC que permitam ajustar as tarifas para levar em conta flutuações cambiais que distorcem a competitividade da produção doméstica em relação às importações. O diagnóstico que conduziu a essa iniciativa é incompleto e a escolha de foro para encaminhar a questão é pouco realista.

A preocupação com o aumento da penetração das importações em consequência da apreciação cambial é legítima, mas é preciso abandonar o hábito de transferir a culpa ao estrangeiro. Como ocorre quase sempre, não há só culpados ou inocentes.

Importações são determinadas pelo nível de atividade no Brasil e pela competitividade dos produtos brasileiros em relação aos importados. O custo das importações é resultado da interação dos preços internacionais, da taxa de câmbio e da taxa das importações. O custo da produção doméstica competitiva é o que atende pela alcinha de custo Brasil, tem a ver com salários, carga tributária, logística, em suma, os elementos de custo relevantes no Brasil.

Em circunstâncias normais, os preços das importações brasileiras denominados em moeda estrangeira poderiam ser considerados como dados, em vista do tamanho do mercado brasileiro em relação ao mercado mundial. No mundo atual, esses preços podem estar deprimidos pelas políticas macroeconômicas dos EUA e da China que levam à desvalorização "artificial" das respectivas moedas nacionais.

Além disso, o custo das importações em reais é definido pela taxa de câmbio e pela taxa de importações e pela taxa de câmbio. O custo das importações em reais é definido pela taxa de câmbio e pela taxa de importações e pela taxa de câmbio.

arreio da OMC, quanto ao tratamento fiscal discriminatório das importações na incidência do IPI, a taxa de câmbio relevante consistia nas tarifas efetivamente praticadas. Agora, enquanto a OMC não reclamar, deve ser levado também em conta o diferencial de IPI entre produtos importados e produtos competitivos produzidos domesticamente.

O nível da taxa cambial brasileira depende de políticas adotadas no Brasil e pelos principais parceiros do Brasil. A manutenção da taxa de juros num nível extremamente baixo, especialmente pelos EUA, quando combinada a taxa de juros alta, como no Brasil, atrai capitais e resulta em apreciação cambial no Brasil. A variável relevante é o diferencial de juros: se o Brasil pudesse continuar a reduzir a taxa de referência que remunera os títulos públicos, as pressões provocadas pelas distorções geradas pelas políticas macroeconô-

**Mas será a OMC o foro adequado para tratar do assunto de forma eficaz?**

... micas de seus parceiros seriam minoradas.

Em vez de insistir em estratégias com parcas possibilidades de influir nos processos decisórios relevantes, o governo brasileiro poderia minorar os danos causados por tais políticas com o uso de instrumentos sobre os quais, em princípio, tem controle. A pressão dos gastos públicos gera obstáculos à redução da taxa de juros de referência. O governo deveria contrariar a sua natureza e encontrar apetite para tratar prioritariamente da explosiva questão de gastos públicos.

Outra frente relevante é a redução do custo Brasil. O governo, paralisado na sua capacidade de investir, tem tentado relembrar essa situação por meio de concessões fiscais discriminatórias. Mas trata das reformas estruturais que poderiam contribuir para reduzir tais custos se fossem parte de agenda

"neoliberal" a ser exorcizada.

Economistas do Antigo Regime, que agora se destacam como assessores prominentes, têm contribuído para semear a confusão quanto aos possíveis remédios para os males que assolam a competitividade da indústria brasileira, ao atrelar indevidamente o diagnóstico das distorções cambiais à proposta de remédios na OMC.

Poucos discordariam de que a perda de competitividade da indústria brasileira se deve, em parte, às manipulações cambiais de concorrentes. Mas disso não decorre que o assunto deva ser tratado na OMC. É claro que os grandes manipuladores cambiais têm forte resistência em tratar do tema em qualquer foro, pois pretendem manter graus de liberdade que consideram necessários para evitar transferir o ônus de ajuste ao exterior, "empobrecer o vizinho". Mas será a OMC o foro adequado para tratar do assunto de forma eficaz?

O corifeu do Antigo Regime acha que sim, embora há poucas semanas tenha sido irônico com os que "levam a OMC a sério".

Nem só "a mulher é volúvel e muda de tom o julgamento como a pluma ao vento", como no *Rigoletto* de Verdi. De meu lado, creio que a OMC deve ser levada a sério e exatamente por isso, acreditando-se em especialização, a sua agenda não deve ser tumultuada com questões cambiais. Pressionar para que o FMI tenha postura mais eficaz quanto ao tema parece menos esdrúxulo, embora seja razoável manter também grande ceticismo quanto à possibilidade de progresso concreto. Pelo menos o assunto é compatível com a agenda da instituição. O governo brasileiro deveria fazer de tudo a seu respeito para que o Brasil e o controle do gasto público. E depender menos de desonerações discriminatórias e jogadas de efeito nos fóruns multilaterais.

✉

DOCTOR EM ECONOMIA PELA UNIVERSIDADE DE CAMBRIDGE E PROFESSOR TITULAR DO DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DA PUC-RIO

B16 | Negócios | QUINTA-FEIRA, 9 DE AGOSTO DE 2012

O ESTADO DE S. PAULO

# Anatel vai criar ranking de celulares

Lista deve permitir ao consumidor escolher a melhor operadora em seu Estado

Eduardo Rodrigues / BRASÍLIA

Depois de liberar a venda de novos chips pelas operadoras de celular, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vai criar um ranking de qualidade dos serviços em cada Estado. A promessa do presidente do órgão regulador, João Rezendé, é publicar a lista detalhada até o fim do ano, para que os consumidores possam escolher as empresas com melhores indicadores.

"Vamos colocar na internet o ranking das melhores operadoras em cada Estado. A imagem das companhias às vezes é mais importante do que uma multa pesada, e queremos mostrar qual empresa está realmente comprometida com a melhoria dos serviços", afirmou Rezendé ontem, durante audiência pública na Comissão de Ciência e Tecnologia do Senado.

A iniciativa é parecida com a estratégia já adotada pelo Banco Central desde o início de 2009 para mostrar à sociedade quais instituições financeiras cobram as taxas de juros mais altas em

## Qualidade

JOÃO REZENDE

PRESIDENTE DA ANATEL

"Vamos colocar na internet o ranking das melhores operadoras em cada Estado. A imagem das companhias às vezes é mais importante do que uma multa pesada."

MÁRIO GIRASOLE

VICE-PRESIDENTE DA TIM

"A derrubada deliberada de chamadas é fraude, é crime, e precisa ter respaldo técnico e documental de altíssima segurança para ser colocado nas costas de empresas."

cada modalidade de crédito. A intenção da Anatel é publicar os índices de completamento de chamadas e de quedas das ligações, além do nível de atendimento das demandas nos call centers das operadoras.

O presidente da Anatel também se colocou à disposição dos parlamentares para voltar ao Congresso no fim de novembro

para apresentar os primeiros resultados da fiscalização trimestral que o órgão fará em relação aos planos de investimentos apresentados pelas companhias. "Não está descartada a possibilidade de novas suspensões. Se a melhoria do serviço não acontecer, a própria Anatel será cobrada pela sociedade", alertou Rezendé.

**Apuração.** Também presente na audiência, o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, pediu publicamente à Anatel que acelere as apurações para o andamento do processo no qual o órgão regulador investiga a queda de ligações da TIM nos chamados planos Infinity. Em apenas um dia, a companhia teria faturado R\$ 4,3 milhões pelo deslocamento das chamadas de 8,2 milhões de usuários, segundo relatório de fiscalização da Anatel.

"A notícia é muito grave e tem um impacto enorme no mercado, e por isso precisa ser esclarecida o mais rápido possível", avaliou Bernardo. "Uma coisa é dizer que a qualidade está ruim, outra é dizer que deliberadamente há uma derrubada de ligações, para lesar o consumidor e obter mais receitas. Se for isso, virá problema de polícia, criminal, por isso é preciso cuidado com esse processo", concluiu o ministro das Comunicações.

O vice-presidente da TIM, Mário Girasole, atacou o relatório da Anatel perante os parlamentares e acusou a agência de ser "pouco cuidadosa". "A derrubada deliberada de chamadas é fraude, é crime, e precisa ter respaldo técnico e documental de altíssima segurança para ser colocado nas costas de empresas", completou o executivo.

Segundo ele, o relatório da Anatel contém erros básicos ao desprezar motivos de quedas nas ligações que não são culpa da operadora, como o fim da bateria de celulares, o deslocamento dos usuários para áreas de sombra, o fim dos créditos pré-



Rapidez. O ministro Paulo Bernardo pediu que a Anatel acelere a apuração do caso TIM

pagos, a reinicialização de smartphones ou mesmo as manutenções programadas nas redes.

"Além disso, as quedas nas chamadas da TIM são aleatórias porque a rede não identifica qual é o plano de serviço do usuário, a tarifação é feita de outro lado", concluiu Girasole.

A atuação da Anatel deve ser enérgica para punir a empresa se

for comprovada que a TIM desconecta as ligações de usuários para que eles paguem mais pelo serviço, afirma a advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) Veridiana Alvimonti. "É importante discutir um modelo de regulação que garanta que a empresa não vai derrubar a chamada propositalmente e prejudicar o consumi-

dor", disse. A advogada do Idec avalia que o consumidor tem direito a ser ressarcido pelos gastos adicionais incidentes sobre a chamada interrompida. Mas, para o cliente, é difícil calcular o prejuízo - ele teria que anotar toda a vez que a chamada cai para solicitar o reembolso. **COLABOROU MARINA GAZZONI**

## Deputados querem instalar CPI da telefonia móvel

Objetivo é apurar os efeitos no mercado das tarifas cobradas entre as operadoras para completar ligações

Denise Machado / BRASÍLIA

As operadoras de celulares entraram no alvo de investigação na Câmara Federal. Os deputados protocolaram ontem requerimento de criação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para apurar os preços co-

brados entre as empresas de telefonia móvel para completar as ligações do usuário, quando são feitas de uma operadora para outra, a chamada interconexão.

Os deputados decidiram investigar a questão porque entendem que a cobrança da tarifa de interconexão é responsável pelo alto custo da ligação no Brasil e pela má qualidade na prestação dos serviços.

Os autores do requerimento argumentam que as empresas, apesar de cobrarem do consumidor, não usam os recursos dessa tarifa para investimentos.

"O usuário está subsidiando a tarifa de interconexão, mas o serviço prestado está de péssima qualidade, por isso há investimento", afirmou o deputado Ronaldo Nogueira (PTB-RS). "Essa tarifa é a grande vilã que torna tão caro falar ao celular no Brasil", continuou.

Dados apresentados pelo deputado apontam que a tarifa de interconexão gerou uma arrecadação de R\$ 50 bilhões para as operadoras nos últimos dez anos. Estimativas oficiais da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), reproduzidas

● Mercado aquecido  
**R\$ 50 bilhões**  
foi a arrecadação com a tarifa de interconexão em dez anos

**245 milhões**  
de celulares estão em operação

por Nogueira no requerimento, revelam a existência de cerca de 245 milhões de celulares em operação, colocando o Brasil entre os cinco países com maior número

de celulares no mundo. O mercado é dominado por quatro empresas: Vivo, TIM, Claro e Oi.

**Aval.** O presidente da Câmara, Marco Maia (PT-RS), a quem cabe analisar se o requerimento cumpre as determinações para a criação da CPI, se disse a favor da Comissão. "Sou a favor da CPI. Ela pode contribuir para a defesa dos interesses da sociedade", disse. Ainda que Maia considere que todos os procedimentos foram feitos de maneira adequada, a comissão não deverá entrar em funcionamento logo.

Na ordem de apresentação, a CPI da telefonia celular está na sexta posição. Há ainda espaço para a criação de duas CPIs, para atingir o número de cinco em funcionamento simultâneo na Câmara.

O ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, avaliou ontem que a CPI não deve ser mais efetiva do que as medidas que o governo já vem tomando para enquadrar o setor. Bernardo citou a recente suspensão por 11 dias da venda de novos chips pelas piores operadoras em cada Estado e lembrou que as companhias se comprometeram a aumentar os investimentos na melhoria da qualidade dos serviços. **COLABOROU EDUARDO RODRIGUES**

## Starbucks adota os pagamentos móveis da Square

Clientes da cafeteria nos Estados Unidos poderão pagar a conta com cartão de crédito somente informando seu nome

Claire Cain Miller  
THE NEW YORK TIMES

O dinheiro vivo deu um pequeno passo na direção da sua extinção com o anúncio ontem de que a Square, empresa que trabalha com pagamentos via celular, firmou uma parceria com a Starbucks.

No próximo trimestre, a Square começará a processar todas as transações com cartões de débito e crédito nas lojas da Starbucks nos Estados Unidos e os clientes poderão pedir um café com leite e baunilha e pagar com seu cartão de crédito somente informando o seu nome.

Embora ainda leve um bom tempo até os smartphones substituírem completamente os pagamentos com dinheiro vivo, a adoção do leitor de pagamentos de cartão de crédito da Square pela Starbucks deverá lançar a tecnologia da empresa em todos os cantos do país e isso pode ser o sinal mais claro de que os pagamentos por meio de telefone celular poderão se tornar um recurso predominante.

\*Qualquer um que quiser der-

rubrar a barreira dos pagamentos via celular nos Estados Unidos tem de vencer a resistência que existe a qualquer tentativa de criar algo novo, quando tudo o que temos funciona realmente bem, mesmo o dinheiro, o que é muito conveniente", disse Bill Maurer, diretor do Institute for Money, Technology and Financial Inclusion, na Universidade da Califórnia.

"Mas, se uma grande empresa adotar uma solução para pagamento com celular, isso será um sinal para outras lojas de que existe uma oportunidade nesse campo, o que pode mudar a psicologia dos outros lojistas", diz ele. A Starbucks também está investindo US\$ 25 milhões na Square como parte da sua mais recente rodada de investimentos, que eleva o valor da companhia para US\$ 3,25 bilhões. Howard D. Schultz, diretor executivo da Starbucks, integrará a diretoria da Square.

Desde 2011, a Starbucks ofereceu o seu próprio aplicativo para pagamentos com celular e processo por meio dele mais de um milhão de operações por semana. Os clientes continuam usando o aplicativo, mas também poderão utilizar o Pay With Square, leitor da Square, que elimina a necessidade de tirar o celular do bolso ou assinar um recibo.

**Localização.** Inicialmente, os



Cartão. Leitor da Square funciona ligado a um smartphones

clientes da Starbucks precisarão mostrar na loja um código de barras em seus telefones. Mas quando a Starbucks usar a tecnologia GPS total da Square, o telefone do cliente automaticamente no-

tificará a loja que ele está registrado e o seu nome e sua foto surgirão na tela do caixa. O consumidor fornecerá à loja o seu nome, a Starbucks vai comparar a foto e o pagamento será

concluído.

Apesar de o aplicativo da Square ter recebido ótimas críticas, ele não atraiu os lojistas e esse tem sido o maior desafio da empresa. Isso se deve muito ao número limitado de comerciantes que aceitam esse tipo de pagamento.

A maior parte dos usuários da Square é composta por pequenas empresas, como bancas de frutas e legumes ou cafeterias que também usam o leitor de cartões de crédito Square. A rede Starbucks, que de longe será a maior empresa a utilizar o leitor Square, poderá mudar essa situação.

"Minha esperança é que, ao levar a marca da tecnologia Square para todas as lojas Starbucks nos Estados Unidos, isso funcionará como catalisador para empresa acessar dezenas de milhares de outras pequenas empresas e democratizar os pagamentos", disse Schultz. Criada em 2010, a Square é só uma das companhias, como o Google, PayPal, Sprint e Microsoft, que vêm tentando oferecer pagamentos via celular. Mas tem atrairdo lentamente os comerciantes, porque é necessária a cooperação de muitos players, como lojas, empresas de cartões, bancos, operadoras e fabricantes. **TRADUÇÃO DE TEREZINHA MARTINO**

## News Corp. tem prejuízo de US\$ 1,6 bilhão

A News Corp., do magnata da mídia Rupert Murdoch, registrou prejuízo líquido de US\$ 1,6 bilhão em seu quarto trimestre fiscal, encerrado em junho. A companhia, que no ano passado viu-se envolvida em um escândalo de escuta ilegal no Reino Unido, atribuiu o prejuízo a uma baixa contábil e à reestruturação do negócio de mídia que totalizaram US\$ 2,9 bilhões. No mesmo trimestre de 2011, a News Corp. havia lucrado US\$ 683 milhões. **DOW JONES NEWSWIRE**

### ESCLARECIMENTO

A respeito da nota publicada em 6/8, a assessoria de imprensa da Ambev afirma que aumento de preço não é boa notícia. Na teleconferência com analistas, na semana passada, o presidente da empresa João Castro Neves afirmou que a indústria está procurando reverter a decisão do governo federal de aumentar o IPI para bebidas frias. Segundo ele, se a elevação de imposto não for revertida, o mais provável será um aumento no preço ao consumidor, seguido por algum impacto no volume.

APAGAÇÃO

# FORA DE ÁREA

• O número de celulares só cresce, mas as histórias de clientes insatisfeitos demonstram como o setor de telefonia sofre para resolver suas deficiências

Tatiana de Mello Dias

tatiana.dias@estado.com

A funcionária pública Amanda Lima queria um iPhone. Cliente da TIM, ela foi atraída por uma promoção da Claro, que oferecia desconto no aparelho em troca de um plano de R\$ 90 mensais com internet ilimitada. Segundo o vendedor, a primeira mensalidade seria de R\$ 30 e o valor cairia nos meses seguintes. Isso não aconteceu. Amanda está há mais de três meses pagando mais do que combinou na loja — e a velocidade de sua conexão fica lenta depois de atingir a cota de dados.

"Terei de ir ao Procon. Pela Claro mesmo não consigo resolver", diz ela, que só não troca de operadora agora porque está presa à fidelidade de um ano. A portabilidade numérica, aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em 2007, deveria aumentar a concorrência entre operadoras. Na prática, é mais um dos motivos que estão levando ao colapso do sistema de telefonia móvel no País, que a revista *Economist* diz ser "o próximo apagão".

"A portabilidade cria mais condições de fidelização do consumidor", diz Veridiana Alimonti, advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). "O que vemos são ofertas mais agressivas, o que impacta na qualidade dos serviços." Em julho, a Anatel proibiu Oi, TIM e Claro de venderem novas linhas de celular. Segundo a consultoria IDC, a capacidade das redes não foi suficiente para atender à demanda, aquecida por causa da guerra de preços entre operadoras. Entre 2009 e 2011 o número de linhas subiu 40%, mas os investimentos em infraestrutura foram insuficientes. A venda de novas linhas foi liberada depois de as operadoras apresentarem um plano de melhorias, mas os problemas continuam.

Segundo Veridiana, entre as ofertas agressivas das operadoras, estão os planos de fidelização — como o Infinity da TIM, alvode denúncia grave do Ministério Público do Paraná (MP-PR, veja abaixo) entrevista com o promotor responsável pela ação).

Segundo dados da Anatel analisados pelo MP-PR, a TIM é suspeita de interromper de propósito as chamadas feitas por usuários do plano. No Infinity, o usuá-

OI

Empresa com mais reclamações: 0,5 reclamação para cada 1.000 clientes, segundo a Anatel

CLARO

Segunda operadora com mais queixas na Anatel, no Procon e no Reclame Aqui: 26 mil (23 mil atendidas)

VIVO

A operadora tem a melhor posição na Anatel, mas é a pior empresa de telefonia no Procon de SP



rio paga por chamada realizada, não pela duração. Quanto mais ligações, mais lucro. O relatório aponta que, para clientes Infinity, a queda ra quatro vezes maior do que para clientes de outros planos. A TIM teria lucrado R\$ 4,3 milhões com a medida. "Meus amigos falam que eu desligo na cara deles", diz a estudante Mariana Barros, de Macapá (AP), cliente da TIM e do Infinity há três anos. "As vezes fico que nem pateta falando e, quando vejo, a ligação é finalizada." Marina foi cliente da Vivo, mas trocou de operadora porque tinha de recarregar os créditos a cada quatro ou cinco dias.

A TIM nega "veementemente" a acusação. "Uma derubada deliberada de chamadas é fraude, é crime, e precisa ter respaldo técnico e documental de altíssima segurança", disse Mario Girasole, presidente da TIM, em audiência no Senado. "A denúncia não é uma posição oficial da Anatel e apontou falhas na metodologia aplicada."

O MP-PR também investigará outras operadoras de telefonia. Os promotores querem apurar se as empresas cumprem, no Estado, o plano geral de metas e qualidade definido pela Anatel.

Mas o que diz a Anatel? Segundo o plano geral da agência, as operadoras devem completar apenas 67% das chamadas. Se 45% das ligações não forem completadas, está tudo bem para a agência. "Há um problema sério de regulação e fiscalização", diz Veridiana Alimonti, do Idec. Segundo ela, há um plano geral desde 2000, que propunha metas progressivas, mas há metas de 2003 que permanecem iguais.

O índice de chamadas completadas foi proposto em 2004. "Os planos aprovados previam metas, mas a base de clientes aumentou", diz ela.

**Queixas.** "A telefonia é o único setor em que o atendimento não evoluiu. Hoje os bancos têm concorrência até para reduzir juros, mas a telefonia virou esse caos", diz Maurício Vargas, fundador do site Reclame Aqui. O site recebeu 107 mil reclamações sobre operadoras de telefonia nos últimos 12 meses. As principais queixas se referem ao sinal, à rede e à cobertura. Apenas a TIM e a Vivo responderam às reclamações dos clientes no site.

O número de queixas é grande, mas especialistas dizem que pode ser ainda maior. Hoje a Anatel baseia suas ações repressivas no número de reclamações no Procon — o ideal seria contabilizar também as reclamações via call center. Hoje o usuário pode reclamar direto nas empresas, no Procon ou outras ferramentas para espalhar o problema e alertar outros usuários, como o próprio Reclame Aqui e o site Zangado. A Anatel recebe reclamações via telefone e internet — mas, online, o mecanismo é pouco intuitivo.

Para a *Economist*, a crise das telecomunicações guarda muitas semelhanças com o "apagão" — investimento baixo, negligência diante do aumento da demanda e um pobre quadro legal e regulatório. "O apagão provocou retração na economia brasileira", recorda a revista. E ela projeta a demanda deve aumentar ainda mais por causa da Copa de 2014 e a Olimpíada de 2016 — sem falar no leilão do 4G, a internet móvel dez vezes mais rápida do que o 3G, vencido por Vivo, Claro, TIM e Oi.

## NA MIRA

### 'QUALIDADE É OBRIGAÇÃO, NÃO PROPAGANDA'

Promotor diz que TIM poderá indenizar clientes

LOGIM | Maximiliano Deliberador, promotor do MP-PR

**Como avalia o papel da Anatel nos casos recentes?**  
O MP tem que defender o consumidor. As agências reguladoras tem que regulamentar e fiscalizar o setor, mas nem sempre conseguem fazer isso com qualidade. A medida de cancelar a venda de chips só aconteceu depois da pressão da opinião pública. E depois, tomou uma medida, muito rápida na minha opinião, de retornar as vendas sem que houvesse indica-

ção de melhoria do serviço. As pressões da teles não podem impedir a Anatel de apontar irregularidades. Talvez o Ministério Público tenha dado publicidade, mas alguns assuntos são de conhecimento da Anatel desde o 2011. Com a ação, isso chega à população.

#### Quais serão as consequências às operadoras?

A proposta é que a TIM seja condenada a indenizar os consumidores em dobro. Há ainda um pedido de dano moral coletivo, que também envolve atendimento no call center. Tudo foi apontado como irregularidades. O pedido é de que enquanto não sejam sanados esses problemas, a operadora seja impedida de vender novas linhas. A promessa de melhoria de qualidade foi feita quando ela assinou contrato de prestação de serviço com o governo. A Anatel aponta o mal serviço e depois libera apenas com uma promessa? Oferecer boa qua-

lidade de serviço não pode ser um "plus" — é uma obrigação. Isso não pode ser usado como estratégia de autopromoção, ela não faz mais do que a obrigação. O consumidor fica rendido. O máximo que acontece é ele acrescentar um dígito no índice de reclamações do Procon.

**O que espera com a investigação nas demais operadoras?**  
O que fizemos com a TIM foi emitir uma ação civil pública. Em relação às demais, temos um início de investigação em relação ao fato de duas delas terem sofrido a ordem de cancelamento de novas linhas no Paraná (Oi e Claro); e a Vivo,

apesar de não ter precisado parar as vendas, também ter de apresentar um plano de melhorias. A ideia é fazer um levantamento da qualidade da prestação de serviço em relação ao Plano Geral de Metas. A TIM alegou que a telefonia móvel não é um serviço público essencial para fugir de um artigo do Código de Defesa do Consumidor que diz que o serviço deve ser contínuo, o que é um absurdo. O artigo 22 diz que o serviço deve ser prestado com qualidade. Essa posição mostra o respeito que ela tem pelo consumidor. / MURILLO RONCALATO