



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES -
SEDE
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

PARECER n. 00844/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.068354/2017-33

INTERESSADOS: PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

ASSUNTOS: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015.

EMENTA: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015. Aspectos Formais. Documento de interesse relevante. Necessidade de realização de Consulta Pública. Realização de Consulta Interna. Mérito. Considerações da Procuradoria.

1. RELATÓRIO

1. Tratam os autos de proposta de Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015.

2. Consta dos autos o Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1777062), de 11.09.2017, por meio do qual a área técnica da Agência conclui o que segue:

Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC

5.1. Desse modo, com base no art. 9º, I, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, propõe-se a atualização do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma e pelas justificativas expostas neste Informe.

5.2. Sugere-se, ainda, em atendimento ao disposto no parágrafo único do Art. 9º, do Regulamento de Pesquisas, a realização de Consulta Pública para tal fim, pelo prazo de 20 (vinte) dias.

5.3. Por fim, propõe-se o encaminhamento da proposta de alteração do Manual de Aplicação à Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel, para que esta se manifeste sobre o assunto.

3. Como Anexos ao expediente, tem-se a proposta de Manual (SEI nº 1840368), o atual Manual (SEI nº 1840387) e Extrato da Consulta Interna nº 750/2017 (SEI nº 1840409).

4. Assim, os autos foram encaminhados a esta Procuradoria, por meio do Memorando nº 30/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1875680), datado de 12.09.2017, para análise e manifestação.

5. É o relatório. Passo a opinar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Aspectos Formais

6. A Consulta Pública, segundo o art. 40, inciso VII, do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 612/2013, expressa decisão que submete proposta de ato normativo, **documento** ou **assunto** a críticas e sugestões do público em geral. Representa, dessa forma, mecanismo institucional importante de transparência e de legitimação das deliberações.

7. Com efeito, o fato de os administrados estarem submetidos às normas da Anatel não lhes retira o direito de serem ouvidos, participar, negociar e tentar fazer prevalecer seus interesses. É preciso que essa colaboração ocorra, entretanto, de forma institucionalizada e previamente estipulada, com o fito de garantir a transparência desse processo de abertura à sociedade, momento adequado para que os diversos atores econômicos e o Poder Público possam contrapor interesses, objetivos e políticas entre si.

8. É de se concluir, portanto, pela real necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de Consulta Pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência, *in verbis*:

RI-Anatel

Art. 59. A Consulta Pública tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões do público em geral.

§ 1º A Consulta Pública pode ser realizada pelo Conselho Diretor ou pelos Superintendentes, nas matérias de suas competências.

§ 2º A Consulta Pública será formalizada por publicação no Diário Oficial da União, com prazo não inferior a 10 (dez) dias, devendo as críticas e as sugestões serem apresentadas conforme dispuser o respectivo instrumento deliberativo.

§ 3º A divulgação da Consulta Pública será feita também na página da Agência na Internet, na mesma data de sua publicação no Diário Oficial da União, acompanhada, dentre outros elementos pertinentes, dos seguintes documentos relativos à matéria nela tratada:

I - informes e demais manifestações das áreas técnicas da Agência;

II - manifestações da Procuradoria, quando houver;

III - análises e votos dos Conselheiros;

IV - gravação ou transcrição dos debates ocorridos nas Sessões ou Reuniões em que a matéria foi apreciada;

V - texto resumido que explique de forma clara e suficiente o objeto da consulta.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio a ser enviado à autoridade competente, anexado aos autos do processo administrativo da Consulta Pública, contendo as razões para sua adoção ou rejeição, e permanecerá à disposição do público na Biblioteca e na página da Agência na Internet.

§ 5º Os pedidos de prorrogação de prazo de Consulta Pública serão decididos pelo Superintendente nas matérias de sua competência e, aqueles relativos a matérias sob a competência do Conselho Diretor, distribuídos ao Conselheiro Relator do processo submetido à Consulta Pública, exceto quando a ausência deste prejudicar a análise tempestiva do pedido, caso em que deverá ser realizado sorteio da matéria, nos termos do art. 9º deste Regimento.

§ 6º Na fixação dos prazos para a apresentação de críticas e sugestões às Consultas Públicas, a Agência deverá considerar, entre outros, a complexidade, a relevância e o interesse público da matéria em análise.

9. Nesse ponto, importante consignar que o novo Regimento Interno da Agência, em seu art. 59, §3º (acima transcrito), contém disposição expressa sobre a necessidade de divulgação da Consulta Pública também na página da Agência na Internet e menciona, inclusive, a lista de documentos a serem divulgados, dentre outros elementos pertinentes. Dessa feita, esta Procuradoria recomenda que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no referido dispositivo, dentre outros elementos eventualmente pertinentes.

10. Ainda, cumpre consignar o disposto no art. 60 do RI-Anatel, aprovado pela Resolução nº 612/2013:

RI-Anatel

Art. 60. A Consulta Interna tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.

§ 1º A Consulta Interna será realizada previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor, com prazo fixado pela autoridade competente, devendo ser juntada aos autos do processo a que se refere.

§ 2º A Consulta Interna poderá, justificadamente, ser dispensada quando a sua realização impedir ou retardar a deliberação de matéria urgente.

§ 3º A Consulta Interna poderá ser realizada independentemente de realização de Consulta Pública.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio, anexado aos autos do processo administrativo, contendo as razões para sua adoção ou rejeição.

11. Segundo o teor do Regimento Interno da Anatel, a regra é a realização da Consulta Interna, sendo exceção a sua dispensa, que poderá ocorrer quando demonstrado que sua realização poderá impedir ou retardar deliberação de matéria urgente. No ponto, asseverou a área técnica que, "*considerando ser esta uma oportunidade de aprimoramento da proposta em revisão, a área técnica decidiu pela submissão do Manual de Aplicação à Consulta Interna. Dessa forma, foi realizada a Consulta Interna nº 750, no período de 21 a 30/08/2017, na qual foram recebidas cinco contribuições, das quais três não foram acatadas e duas foram acatadas parcialmente, pelos motivos constantes do Anexo III (Sei nº 1840409)*". Destarte, cumpridas as normas regimentais previstas no art. 60 do RI-Anatel.

12. Ante o exposto, esta Procuradoria entende que a proposta de Consulta Pública formulada pelo corpo técnico está devidamente amparada pela lei e pela regulamentação da Agência e servirá, também, para aumentar ainda mais a participação social para a regulamentação desse importante tema.

2.2 Quanto ao mérito

13. Inicialmente, cumpre destacar que a proposta de revisão encontra-se devidamente motivada. Nesse sentido, interessantes as ilações do Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1777062), de 11.09.2017, senão vejamos:

Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1777062), de 11.09.2017

3.17. **Tendo sido completados dois ciclos de pesquisa sob a égide da resolução supracitada, e tendo sido iniciado o terceiro ciclo (ora em andamento), foi possível identificar pontos de possíveis melhorias nas etapas de planejamento, execução, finalização, consolidação e publicação dos resultados obtidos, que demandavam alterações no Manual de Aplicação.** Cabe destacar, que tais propostas não modificam a metodologia da pesquisa como um todo e não impedem que os resultados obtidos sejam comparáveis com os dos ciclos anteriores, garantindo-se, assim, a continuidade de sua série histórica. Do mesmo modo, destaca-se também que, embora vários pontos do Manual tenham sido alterados, em muitos casos isso ocorreu devido à realocação de trechos e aprimoramento de linguagem, de forma a tornar mais simples a leitura do Manual de Aplicação. (grifou-se)

(...)

3.19. Destaca-se que as mudanças propostas ao Manual observam duas diretrizes:

- a) a necessidade de se manter a série histórica, iniciada com a pesquisa de 2015; e
- b) a não elevação do tamanho do plano amostral como um todo, evitando aumento do custo regulatório.

3.20. Quanto à manutenção da série histórica, que vem sendo construída desde 2015, observa-se que os indicadores foram mantidos e que não foi proposta nenhuma mudança na metodologia da pesquisa. Já quanto ao tamanho do plano amostral, foram realizadas simulações que demonstraram o não crescimento do plano amostral como um todo, podendo, entretanto, ocorrer aumentos nas amostras de algumas prestadoras, em alguns serviços.

14. O corpo técnico ainda se preocupou em categorizar as modificações propostas, conforme segue:

Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1777062), de 11.09.2017

3.18. O presente trabalho trata, então, da consolidação das propostas da área técnica para atualização do Manual de Aplicação, que visam o aprimoramento do operacional das pesquisas, em especial quanto:

- a) Procedimento para envio do relatório quantitativo e base de clientes pelas prestadoras - a proposta visa simplificar e unificar as disposições sobre quais e como os dados devem ser enviados pelas prestadoras. O que ocorre nesse item é que se trata de dispositivo meramente procedimental, então a sua simplificação na formalização do Manual de Aplicação permite otimizar a operacionalização da pesquisa, considerando possíveis atualizações de formatos e sistemas para recebimento dos dados.
- b) Planejamento amostral - propõe-se a reformulação dos itens sobre erro amostral e cálculo do tamanho das amostras, passando a tomar como critério os erros para indicadores, e não proporções, dado que os indicadores têm sido o foco das análises envolvendo os dados da pesquisa.
- c) Cálculo dos indicadores e do ranking: inclusão da metodologia de cálculo dos indicadores e do ranking, com o intuito de padronizar esses resultados para pesquisas futuras.
- d) Cronograma – adaptação dos prazos e datas propostos no atual cronograma com a experiência adquiridas na realização das pesquisas de 2015 e 2016, de forma a otimizar o processo.

e) Ajustes textuais - alterações de correção eminentemente gramaticais que não impliquem em alteração do sentido textual.

15. Observa-se, portanto, que, segundo a área técnica, a proposta de revisão se fundamenta na ideia de simplificação dos termos do Manual, facilitando a compreensão do documento pelo seu público alvo, bem como a necessidade de manutenção da série histórica (capacitando a aferição comparativa dos dados com o passar do tempo) e de evitar aumento de custo regulatório.

16. No ponto, fazem-se necessárias algumas considerações.

17. A primeira delas refere-se à possibilidade de aprovação da proposta por meio de Despacho Decisório dos Superintendentes de Relações com os Consumidores e de Planejamento e Regulamentação, uma vez que seu teor exalaria questão eminentemente técnica.

18. Com efeito, o art. 9º, parágrafo único, da Resolução nº 654/2015, aduz que:

Resolução nº 654/2015

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

(...)

Parágrafo Único. **O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.** (grifou-se)

19. Alerta-se apenas para o fato de que tal expediente não pode envolver, ou ao menos parte deles, aspectos que demandariam decisão político-regulatória do Conselho Diretor da Agência. Ao que parece, tal preocupação já estaria saneada, tendo a área técnica asseverado que *"no caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento de Pesquisas (Art. 3º, inc. III), abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica"*.

20. Quanto à proposta de retirada do item 5 (Relatório Quantitativo e Base de Clientes), destacou o corpo técnico:

Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC (SEI nº 1777062), de 11.09.2017

3.28. Item 5 Relatório Quantitativo e Base de Clientes

3.28.1. Retirar todo o Item 5 Base de Dados atual e inserir nova redação, conforme seguinte proposta:

“5. Relatório Quantitativo e Base de Clientes

O relatório quantitativo é o documento elaborado pelas prestadoras participantes das pesquisas informando o quantitativo de acessos ativos em data de referência única e específica para todos os participantes, definida no item 2.4 deste Manual.

No caso do SCM, do STFC e dos serviços de TV por Assinatura, o relatório quantitativo deve conter as seguintes informações, consolidadas por UF e município:

i. Quantidade de acessos de Pessoa Física;

ii. Quantidade de acessos de Pessoa Jurídica; e

iii. Quantidade de acessos que solicitaram sigilo (Pessoa Física + Pessoa Jurídica.)

Já para o SMP Pré e o SMP Pós, deve conter as seguintes informações, também consolidadas por UF e município:

i. Quantidade de acessos que suportam voz (só voz ou voz + dados) de Pessoa Física;

ii. Quantidade de acessos que suportam voz (só voz ou voz + dados) de Pessoa Jurídica;

iii. Quantidade de acessos que suportam apenas dados (Pessoa Física + Pessoa Jurídica); e

iv. Quantidade de acessos que solicitaram sigilo (Pessoa Física + Pessoa Jurídica).

A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes entrevistáveis (isto é, já com as devidas exclusões), cuja extração deve ser relativa à mesma data de referência do relatório quantitativo, a partir do qual a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos que poderão ser entrevistados. Esse arquivo deve conter as seguintes informações:

i. nome do titular;

ii. município;

iii. UF;

iv. CPF;

v. DDD e telefone para contato principal; e

vi. dois DDDs e telefones alternativos para contato.

O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual.”

Justificativa: A proposta visa simplificar e unificar as disposições sobre os dados que devem ser enviados pelas prestadoras à Anatel.

O entendimento nesse ponto é o de que todo o bloco que compõe o item 5 é de natureza meramente procedimental, o que, por si só, já levanta questionamento sobre a necessidade de sua previsão em instrumento cuja alteração demande procedimento formal com realização de consulta pública.

Trata-se da definição do melhor tipo de arquivo, do melhor meio para envio, da melhor organização dos dados, etc. Nesse sentido, além do item contemplar tão somente dispositivos puramente procedimentais, há que se destacar que as tecnologias que envolvem a construção e organização dos bancos de dados, assim como aquelas relativas à compressão de dados e às ligadas às formas de envio ponto a ponto dos dados são alvos de aperfeiçoamento rápido e constante.

Outro aspecto importante é o de que tanto a organização dos dados quanto as formas de envio podem gerar problemas em função das diferenças entre os modelos tecnológicos adotados pelas prestadoras. O respeito a essa diversidade é certamente melhor através de estruturas que não imponham um padrão rígido. Há que se ponderar, ainda, as diferenças entre as prestadoras, sejam elas de porte econômico, operacional ou de abrangência. O que pode levar à diversidade nos softwares utilizados e nos modelos de tratamento e níveis de segurança dos dados adotados. Algumas vezes essas diferenças são mais fáceis de equacionar, até mesmo conseguindo migrar para algum padrão, em outros casos isto se mostra mais complicado, como, por exemplo, quando a empresa trabalha de uma determinada forma em todas as suas unidades em vários países, sendo então um modelo de execução histórico ou internacional.

Não haveria porque fazer o catálogo de todas as diferenças ou tentar prever todas as situações e enumera-las exaustivamente em instrumento dependente de consulta pública. Até porque, nesses casos, a matéria carece de relevância para tanto. Que isto não se confunda com a seriedade com a qual esses procedimentos devem ser tratados, cuja boa condução será importante para o andamento da pesquisa. Há ainda por parte da administração o desejo de tornar o processo objetivo e exigir das prestadoras o atendimento aos formatos e envios que facilitem e aperfeiçoem o processo de pesquisa. E é no sentido de incrementar sua eficiência que está pautada a proposta de retirada do seu conteúdo do corpo do Manual de Aplicação.

Em resumo, são as causas para as mudanças propostas no item 5: a natureza meramente procedimental de todo o item, que exclui a relevância necessária para submissão à consulta pública; o atendimento à necessidade de composição das diversidades das empresas participantes no tratamento, segurança e envio de dados com as necessidades administrativas; e, a necessidade de atualização tecnológica buscando sempre os melhores meios disponíveis.

Frise-se, mais uma vez, que a proposta é de retirar tais regras do Manual para que possam ser melhor definidas através de documento a ser elaborado pela área técnica. Não significa, assim, que não existirão procedimentos previamente definidos. Muito pelo contrário, o próprio texto proposto para o item em questão define que o documento com todas as instruções será publicado para as empresas em data previamente definida no calendário anual. (grifou-se)

21. Novamente, não se vislumbram óbices à retirada do tópico do Manual. Conforme certificado pelo corpo técnico, o item resvala natureza procedimental, cabendo a retirada do item a fim de que possam ser efetuados ajustes sem a necessidade de realização de consulta pública, conferindo maior celeridade à atividade da Agência.

22. No mais, verifica-se que grande parte do teor das alterações sugeridas pela área técnica consubstanciam recomendações de melhora textual, não visualizando esta Procuradoria óbices de cunho jurídico quanto ao ponto.

3. CONCLUSÃO

23. Diante do exposto, com fundamento no § 1º do art. 10 da Lei n.º 10.480, de 2 de julho de 2002, bem como nos incisos IV, V e VII do art. 128 do RI-Anatel, a Procuradoria exara as seguintes considerações:

Quanto aos aspectos formais:

a) Pela necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de Consulta Pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência;

b) Pela recomendação de que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no art. 59, § 3º, do RI-Anatel, dentre outros elementos eventualmente pertinentes;

c) Pelo cumprimento das normas regimentais previstas no art. 60 do RI-Anatel;

d) Pela conclusão de que a proposta de Consulta Pública formulada pelo corpo técnico está devidamente amparada pela lei e pela regulamentação da Agência e servirá, também, para aumentar ainda mais a participação social para a regulamentação desse importante tema;

Quanto ao mérito:

e) Pelo destaque de que a proposta de revisão encontra-se devidamente motivada, tendo o corpo técnico se preocupado em categorizar as modificações propostas, nos termos do item 3.18 do Informe nº 16/2017/SEI/RCIC/SRC;

f) Pela observação de que a presente proposta se fundamenta na ideia de simplificação dos termos do Manual, facilitando a compreensão do documento pelo seu público alvo, bem como a necessidade de manutenção da série histórica (capacitando a aferição comparativa dos dados com o passar do tempo) e de evitar aumento de custo regulatório;

g) Quanto à possibilidade de aprovação da proposta por meio de Despacho Decisório dos Superintendentes de Relações com os Consumidores e de Planejamento e Regulamentação, a área técnica certificou nos autos que teor exalcaria questão eminentemente técnica. No entanto, vale o alerta para o fato de que tal expediente não pode envolver, ou ao menos parte deles, aspectos que demandariam decisão político-regulatória do Conselho Diretor da Agência;

h) Quanto à proposta de retirada do item 5 (Relatório Quantitativo e Base de Clientes), não se vislumbram óbices à retirada do tópico do Manual. Com efeito, conforme certificado pelo corpo técnico, o item resvala natureza procedimental, cabendo a retirada do item a fim de que possam ser efetuados ajustes sem a necessidade de realização de consulta pública, conferindo maior celeridade à atividade da Agência;

i) Por fim, verifica-se que grande parte do teor das alterações sugeridas pela área técnica consubstanciam recomendações de melhora textual, não visualizando esta Procuradoria óbices de cunho jurídico quanto ao ponto

24. É o parecer. À consideração superior.

Brasília, 20 de outubro de 2017.

MARINA GEORGIA DE OLIVEIRA E NASCIMENTO

Procuradora Federal

Coordenador de Procedimentos Regulatórios

Mat. Siape nº 1585369

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500068354201733 e da chave de acesso eba7d970

Documento assinado eletronicamente por MARINA GEORGIA DE OLIVEIRA E NASCIMENTO, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 80805331 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): MARINA GEORGIA DE OLIVEIRA E NASCIMENTO. Data e Hora: 20-10-2017 10:45. Número de Série: 3844484525735917769. Emissor: AC CAIXA PF v2.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES -
SEDE
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2377

DESPACHO n. 02481/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.068354/2017-33

INTERESSADOS: PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

ASSUNTOS: MULTAS E DEMAIS SANÇÕES

1. Aprovo o **PARECER n. 00844/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU.**
2. Restituam-se os autos à SRC.

Brasília, 20 de outubro de 2017.

PAULO FIRMEZA SOARES
PROCURADOR-GERAL

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500068354201733 e da chave de acesso eba7d970

Documento assinado eletronicamente por PAULO FIRMEZA SOARES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 83649489 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): PAULO FIRMEZA SOARES. Data e Hora: 20-10-2017 18:38. Número de Série: 1277741. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final v4.
