

Os reflexos da crise econômica brasileira na resolução nº400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)¹

Carlos Eduardo Silva Rodrigues²

Mylane Azevedo Mouzinho²

Hugo Assis passos³

SUMÁRIO: 1 Introdução; 2 As agências reguladoras e a sua função no Direito Administrativo; 3 A afetação da crise socioeconômica brasileira nas Agências Reguladoras; 4 As modificações trazidas pela resolução nº 400 da ANAC frente a crise econômica; 5 Conclusão; Referências

RESUMO

O presente trabalho trata dos entes da administração pública indireta, mas especificadamente as agências reguladoras, que são autarquias especiais, onde detém autonomia diferenciada, tendo sido criadas no intuito de auxiliar a prestação de serviços públicos. Todavia a crise econômica que assola o país atingiu todos os âmbitos, inclusive das agências reguladoras, que vem buscando modos de enfrentar tal situação, estabelecendo novas normas de execução de seus serviços, para que não haja um déficit de prestação do mesmo. Uma das medidas que mais chamou a atenção foi à resolução nº 400 da ANAC, a qual estabeleceu novos regramentos para o uso das linhas aéreas, de modo a beneficiar os consumidores. Entretanto essa regulamentação tornou-se alvo de muitas críticas, ao passo que a mesma colidiu com dispositivos do código de defesa do consumidor, atingindo inclusive o exercício de direitos fundamentais. Desta feita, pretende-se analisar neste a ligação dos serviços prestados pela Agência Nacional de Aviação Civil com a situação de adversidade atual, analisando sua nova resolução e de que forma ela afeta os cidadãos brasileiros.

Palavras-chave: Agência Reguladora. ANAC. Crise Econômica. Código de Defesa do Consumidor.

1 INTRODUÇÃO

A produção deste presente trabalho ocorrerá de uma proposta que visa explanar as agências reguladoras, analisando o modo que estas vêm promovendo mudanças em sua atuação, como forma de se ajustar a crise econômica a qual o país esta lidando. Para tanto, será abordado neste as alterações trazidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), onde se pretende compreender o trabalho a partir da problemática no que tange os impactos da resolução nº 400 desta agência na sociedade brasileira, levando em consideração a atual

¹ Paper apresentado à disciplina Direito Administrativo, da Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB.

² Alunos do 5º período A vespertino do Curso de Direito, da UNDB.

³ Professor, Mestre, Orientador.

situação socioeconômica, bem como a proteção do direito do consumidor, vez que a mesma pode levar a violações a esse direito fundamental.

Tal questionamento será respondido no decorrer do trabalho que objetiva investigar os reflexos das atividades exercidas pelas agências reguladoras, além de demonstrar as consequências da Resolução 400/2016 da ANAC, a qual foi elaborada com o intuito de melhorar as condições da compra de passagens áreas, beneficiando o consumidor. Contudo, ao longo do trabalho verificar-se-á que tal ação não foi de toda efetiva, vez que não ocasionou o efeito esperado pela população.

Para tanto, o paper será apresentado através dos seus objetivos específicos, onde o primeiro oferece o entendimento a cerca das agências reguladoras, de modo a se compreender o que são estas autarquias especiais, bem como sua função no direito administrativo, para que haja a melhor compreensão do tema. Em seguida analisaremos a crise econômica brasileira, demonstrando como este evento afetou as agencias reguladoras, não somente a Agência Nacional de Aviação. Por fim, nos ateremos a resolução nº 400 da ANAC, analisando as mudanças trazidas por ela, bem como se ela efetivou o que propôs.

Esta resolução traz em seu bojo novas regras sobre a utilização de transporte aéreo, todavia, sofre de controvérsias acerca de sua legitimidade no ordenamento jurídico, a despeito da maioria de intérpretes entenderem pela violação de direitos do consumidor e, por conseguinte, a direitos fundamentais, como o de locomoção. Dessa maneira, os reflexos deste dispositivo normativo na sociedade brasileira podem ser vários, majorados quando analisado juntamente com crise econômica e política que assola o território pátrio. Isto é, a sociedade como um todo é a primeira a ser atingida por decisões políticas, o que acarreta um quadro ainda mais grave quando uma crise política ocorre, agravando a sensação de não representatividade que a população possui em relação aos políticos.

É de extrema relevância discutir acerca do presente tema, pois as agências reguladoras tem grande influência na população, desde a vida cotidiana até às práticas diárias de grandes empresas, regulando a sua atuação. Desta maneira, o presente tema detém um viés atual, em decorrência do quadro o qual o país, frisando-se, ainda, o fato de que os direitos fundamentais também existem na esfera privada, e agências reguladoras passam a desempenhar um papel originariamente estatal. Assim, nesta transferência de responsabilidades, o consumidor, como parte mais débil da relação, não deve ser prejudicado.

Além do exposto, por se tratar de um paper, trabalhou-se com uma metodologia de caráter exploratório, que visou à tentativa de diminuir as dificuldades encontradas no tema abordado, fazendo-se uso de diversas variáveis de fontes para a pesquisa, como livros, jornais,

artigos e periódicos, já que se tratou de uma pesquisa de caráter bibliográfica. Para mais a técnica da pesquisa utilizada, é a documental, pois houve a coleta dos dados, baseando-se nas pesquisas realizadas.

2 AS AGÊNCIAS REGULADORAS E A SUA FUNÇÃO NO DIREITO ADMINISTRATIVO

Para Abrucio; Pó (2006), a criação e a implementação das agências reguladoras se deram durante os anos de governo de Fernando Henrique Cardoso e podem ser explicitadas em três gerações no decorrer de sua feitura. Neste sentido, frisa-se:

“Na primeira, estão as agências reguladoras relacionadas com a privatização e a quebra do monopólio do Estado naqueles setores, englobando a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Agência Nacional de Petróleo (ANP)”. (ABRUCIO; PÓ, 2006, p [?]).

Não obstante, a segunda geração está relacionada a uma busca maior na eficiência da máquina estatal, pois “eram setores mais competitivos nos quais se buscava resguardar o interesse dos cidadãos em relação a determinados setores de mercado já existentes – situação diferente da anterior, quando se estava repassando atividades estatais para a iniciativa privada” (ABRUCIO; PÓ, 2006, p [?]). De modo que o número elevado de demandas inviabiliza o desempenho de todas as atividades de caráter público exclusivamente pelo Estado. Isto é, este necessita que outros entes auxiliem na concretização de direitos de caráter individual e coletivo, que muito se legitima com as políticas públicas.

Da referida geração, fazem parte a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ambas englobadas pela atuação do Ministério da Saúde e criadas entre 1999 e 2000. E, por fim, a terceira geração, com lapso temporal entre 2001 e 2002, apresenta uma mistura de finalidades, figurando a Agência Nacional dos Transportes Terrestres – ANTT (ABRUCIO; PÓ, 2006).

A agência mais recente criada no formato supramencionado foi a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que teve seu rito de criação tramitando no Congresso Nacional no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, conforme argumenta Abrucio; Pó (2006).

Esta agência, como bem esclarece Matheus Carvalho (2017), é uma agência que regula a prestação de serviços públicos, sendo instituída pela lei 11.182/2005. Por ser autarquia do tipo especial, goza de maior autonomia e independência, possuindo a capacidade de contratar pessoal para a prestação de serviços, de servidores, bem como a exigência da

feitura de concursos públicos para o provimento de cargos. Todavia, ainda está sujeita a supervisão ministerial.

Pacheco (2006, p. 525), elucida que “as agências reguladoras federais foram criadas a partir de 1996, inspiradas pela experiência internacional, como entes públicos dotados de independência em relação ao Poder Executivo”. Logo, a descentralização é observada quando a Administração Direta designa outros entes para que desenvolvam atividades alheias a qualquer finalidade lucrativa, ou seja, atividades de caráter tipicamente público. Em tese, a independência conferida a tais agências no âmbito legal é crucial para o seu desempenho satisfatório.

No que se refere ao intuito de criação das agências reguladoras, pode-se evocar a reserva do possível como limitação à concretização de direitos fundamentais, ou seja, a impossibilidade fática de atender a todas às demandas sociais devido ao seu atendimento importar custos financeiros, devendo haver prévio quadro orçamentário a ser cumprido. Neste diapasão, para Fernandes (2016, p. 670) tal cláusula “é criação do Tribunal Constitucional alemão e compreende a possibilidade (financeira) para prestação dos direitos sociais por parte do Estado, uma vez que tais prestações positivas são dependentes de recursos presentes nos cofres públicos”.

Depreende-se, pois, que a transferência de parte de responsabilidade de atividades de cunho tipicamente estatal para a iniciativa privada é um mecanismo utilizado pelo Direito Administrativo – especificamente pela Administração Direta – como forma de otimizar os serviços prestados. E a reserva do possível, deste modo, é uma das razões para que se faça uso do referido mecanismo, a despeito do Direito Administrativo almejar a prestação de serviços públicos e consolidação dos direitos fundamentais.

2 A AFETAÇÃO DA CRISE SOCIOECONÔMICA BRASILEIRA NAS AGÊNCIAS REGULADORAS

Em meio a uma crise que não atinge somente a economia do país, mas também os diversos âmbitos, tais quais a política e os valores da sociedade doméstica, o Brasil encontra-se imerso em um estado cada vez mais caótico no que se refere à concretização dos fins a que se propõe a administração pública. Esta pode ser considerada um termômetro no que se refere ao grau de eficiência de uma democracia, que detém como ponto alto a prevalência dos interesses coletivos em detrimento dos individuais.

No que se refere ao fundamento da delegação de funções para a iniciativa privada, corrobora-se:

“A partir do momento em que o Estado, aprimorando o modelo liberal, foi assumindo novos encargos, especificamente, no campo social e econômico, sentiu-se, daí, a necessidade de encontrar novas formas de gestão do serviço público e da atividade privada exercida pela Administração” (MARTINS, 2009, p. 4318).

Segundo Martins (2009), as agências reguladoras surgem relacionadas à proteção efetiva do consumidor, que passa a integrar o sistema normativo de maneira muito tardia, isto é, há um déficit entre texto e contexto social, já que o que se observa em muitos casos é a falta de aplicabilidade das legislações na realidade prática. Tal lapso observado entre o que se promulga como legislação e o que vigora na prática é visto como uma afronta à premissa que analisa o consumidor como parte hipossuficiente das relações.

Na legislação consumerista vigente e na Carta Magna de 1988, sendo esta detentora de supremacia face ao ordenamento jurídico nacional, a defesa do consumidor consta no rol de direitos fundamentais:

“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: **XXXII** - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Para Martins (2009) a crise das agências reguladoras perpassa desde o seu vício institucional até a inexistência de independência decisória. A pressão que o governo coloca em cima de tais agências demonstra que o seu desempenho não é o mesmo que se almejava quando da sua criação. Concomitantemente, o quesito transparência para as agências reguladoras, assim como para qualquer órgão que desempenhe atividade de caráter público é crucial para que possa haver legitimidade. As lacunas no que se refere até onde as agências podem ir, desta maneira, ensejam omissões que não são bem vistas pela sociedade brasileira em geral.

Não obstante, o caos da política e sociedade brasileira muito se observa na crise da representatividade da democracia, que sofre pela subversão de valores nos âmbitos pelos quais deveriam se prezar a importância da coletividade. É relevante argumentar, para além de uma imagem meramente econômica a qual se atribui a crise pela qual o país passa, que o papel exercido pelas agências reguladoras como forma de racionalizar a atuação do Estado e atender as necessidades da parte hipossuficiente das relações sociais, entre as quais consta a

de consumo requer esforços muito maiores. Tais esforços devem ser refletidos na elaboração de políticas públicas que encontrem caminhos alternativos e menos onerosos.

Nos termos de Martins (2009, p. 4329), a falta de recursos financeiros não é justificativa para a crise das agências reguladoras, a despeito de haver vinculação obrigatória no orçamento anual. Ademais:

“Se a falta de preparo de pessoas que estão investidas nos cargos das agências reguladoras é motivo de ineficiência das agências, é bom lembrar que o artigo 37 da Carta de Constituição Federal não foi revogado, cabendo tal preceito fundamental ser observado pela administração direta, indireta e fundacional” (MARTINS, 2009, p. 4329).

É indispensável que exista observância ao artigo 37 da Carta Magna de 1988, pois este prega o princípio da eficiência como indispensável ao funcionamento da administração pública. Deste modo, um desempenho satisfatório do quadro de funcionários das agências reguladoras deve ser requisito básico, a fim de que haja probidade na manutenção da máquina estatal. O princípio supramencionado, pois, é ainda mais almejado quando se observa o quadro de crise socioeconômica que assola o país.

4 AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA RESOLUÇÃO N° 400 DA ANAC FRENTE A CRISE ECONÔMICA

Como já explicitado as agências reguladoras são espécies de autarquias especiais que gozam de liberdades frente à administração pública direta, além de garantir o interesse da coletividade fiscalizando e controlando as atividades executadas por particulares, ou até mesmo pelos entes da administração pública direta. Essas agências são de grande importância para a prestação de serviços públicos, possuindo um regime diferenciado, gozando de maior independência e autonomia (CARVALHO, 2017).

Todavia, apesar de existirem várias autarquias especiais no país, o foco deste será a ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil- que pertence ao grupo das agências que regulam a prestação de serviço público (CARVALHO, 2017). A ANAC foi instituída em 2005, com o intuito de regular e fiscalizar as atividades exercidas na aviação civil e da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil. Ela é vinculada ao Ministério dos Transportes, tendo como atividades inerentes a “certificação, fiscalização normatização e representação institucional” (BRASIL, 2017.p.[?]).

Após esse entendimento acerca desta agência reguladora, busca-se compreender sua ligação com a crise econômica atual, posto que esta afetou a todos os brasileiros, levando a queda do consumo, inclusive no que tange a compra de passagens aéreas, vez que os cidadãos passaram a dispor somente do necessário para o pagamento das contas e para a compra de elementos essenciais no dia a dia. Diante desse quadro, a ANAC elaborou a resolução nº 400, com entrada em vigor em Março de 2017, com o objetivo de adequar as normas da aviação brasileira as internacionais e, principalmente, reduzir o valor das passagens aéreas, tendo em vista a situação já demonstrada (MIRANDA, 2017).

Essa redução nos preços se daria pela cobrança extra das bagagens, assim ao comprar o bilhete aéreo o sujeito que fará viagens curtas, pode optar pela escolha de uma passagem com o valor menos, sem a inclusão de taxas referentes ao valor das malas. O art. 13 dessa resolução elucida que “O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador”, ou seja, será uma cobrança extra daquele valor já estabelecido (BRASIL, 2017).

O que se percebe, entretanto, é que não houve diminuição nos valores da tarifa, os preços continuam exorbitantes, assustando os consumidores. Aqueles que optarem pela passagem sem a taxa de bagagem, poderá ter que desembolsar cerca de R\$ 60,00 a mais daquele valor já pago e, se houver excesso ainda se paga por cada quilo excedente. Deste modo, não há de se dizer que atitude dessa agência visou à facilitação de acesso a esse tipo de serviço público, pois apenas favorece um distanciamento quanto ao uso do mesmo.

Não somente, a regulamentação trouxe em seu bojo um novo peso referente às bagagens de mão, a qual foi aumentada de 5 kg para 10 kg - art. 14 da resolução nº 400-(BRASIL, 2017). Torna-se uma boa modificação uma vez que não há mais a cobrança das malas, porém, tal fato traz outro questionamento, qual seja sobre a estrutura das aeronaves, pois não se sabe se elas possuem condições de suportar peso a mais nas cabines, de modo a não prejudicar os passageiros.

Outra alteração se dá em caso dos atrasos de voo, onde, outrora, caso houvesse uma demora de mais de 4 horas, o transportador teria a obrigação de acomodar os usuários, garantido hospedagem e translado (JÚNIOR, 2017). Contudo, o art. 27, III, passou a garantir tal hipótese somente se o tempo de atraso for superior a 4 horas e se for caso de pernoite, observa-se:

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta (BRASIL, 2017).

Não somente, há ainda um atentado no que tange ao direito de arrependimento, posto que esta nova decisão, no seu art. 11, anuncia que “o usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante” (BRASIL, 2017), confrontando o código de defesa do consumidor, que no seu art. 49 garante o direito de arrependimento no prazo de 7 dias a contar assinatura ou do recebimento do produto ou serviço.

De todo o explanado, podemos verificar que a resolução surgiu com a garantia de redução no preço das passagens, ação esta que pode ser considerada violação ao Código de Defesa do Consumidor, que no seu art. 36 caput, demonstra a proibição de publicidade enganosa ou abusiva. Assim ao anunciar redução dos preços, sem realmente diminuí-lo, torna-se prática enganosa, atentando, deste modo, a esse direito fundamental expresso no art. 5, XXXII da Carta Magna.

Por derradeiro, nota-se que a criação dessa resolução ocorreu como subterfúgio de auxiliar os consumidores frente a crise a qual assola o Brasil, proporcionando menores valores nas tarifas, além de outros atos que beneficiariam ainda mais os cidadãos. Todavia, esta trouxe modificações que atentaram ao direito do consumidor, oferendo melhores condições a população, além de dificultar, em certo aspecto, o exercício do direito de ir e vir.

5 CONCLUSÃO

Por conseguinte, resta evidente a importância que o presente tema exerce para o ordenamento jurídico e sociedade em geral. Reitera-se, pois, a essencialidade das atividades desempenhadas pelas agências reguladoras, que concretizam o papel do Estado em sua administração pública ao corroborar com a eficiência necessária para satisfação dos usuários dos serviços a que se destinam.

Não obstante, quando se visualiza a crise socioeconômica a qual o país está imerso, a necessidade de desempenho adequado das referidas agências é majorada, isto é, passa a ser ainda mais requisitada pela sociedade. Desta maneira, o presente artigo visualiza que um empenho das autoridades competentes e do povo é crucial para que se observe progresso nesta forma de delegação das atividades de cunho estatal.

Outrossim, aduz-se que o Direito do Consumidor está diretamente relacionado ao Direito Administrativo quando se trata de agências reguladoras, justamente pelo fato destas colaborarem na concretização ou na afetação dos direitos supramencionados. Assim, é fundamental atentar para a existência da hipossuficiência do consumidor em relações de consumo, pois há uma diferença notável quanto aos meios e influências nos dois polos da relação.

Desta maneira, do quadro apresentado ao longo do trabalho, podemos observar e que a resolução surgiu com o subterfúgio de melhorar as condições dos consumidores em compras de bilhetes aéreos, além de trazer outros benefícios nas viagens, mas a sua ação não somente não efetivou o objetivo apresentado pela agência, como também foi de encontro a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. De certo a crise que assola o país afetou a todos, e o Estado, bem como as agências, deveriam se adequar a esse momento de anormalidade, promovendo alterações em suas normas para beneficiar a população.

Neste diapasão, a análise da resolução de número 400 da ANAC, agência reguladora referente à aviação civil em território pátrio, buscava, na teoria, concretizar direitos do consumidor e servir ao ideal de eficiência ao qual se destina o Direito Administrativo contemporâneo. Entretanto, a alteração constante na resolução, que almejava diminuir o preço das passagens com a cobrança de bagagens a partir de determinado peso, acabou por falhar, pois não se observou a queda de preços, mas sim o aumento destes.

Assim, mesmo a Agência Nacional de Aviação sendo uma autarquia especial, gozando de maior autonomia e independência, a mesma não pode atentar a direitos fundamentais, e nem dificultar o exercício deste, vez que passagens com o valor exorbitante

não atrai os consumidores, obstaculizando o direito de ir e vir, além de não gerar rotatividade da economia, algo que o Brasil.

Em uma análise histórica, percebe-se que o poder de compra dos brasileiros aumentou com o passar dos anos, permitindo que um elevado número de indivíduos pudessem usufruir do serviço de aviação brasileira, que era privilégio de poucos em uma sociedade tão desigual em termos econômicos. A resolução da referida agência reguladora, que constituiu afronta aos direitos do consumidor, sem qualquer estudo aprofundado de suas consequências, acaba por corroborar com a seletividade do serviço aéreo, o tornando menos democrático.

Por fim, refere-se a autonomia das agências reguladoras, que é indispensável para que haja um papel satisfatório dentro de um Estado Democrático Direito, a exemplo do que funciona a tripartição de poderes, que requer um funcionamento harmônico e a devida independência de cada Poder. Assim, as agências supracitadas angariaram grandes avanços na administração pública brasileira, caracterizando uma conquista inegável. Entretanto, o direito como um dever-ser não deve permanecer estático, a despeito de configuração de retrocesso, nos termos do que a ilustre doutrina constitucional prega.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz; PÓ, Marcos Vinicius. **Desenho e funcionamento dos mecanismos de controle e accountability das agências reguladoras brasileiras: semelhanças e diferenças.** Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000400009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 de outubro de 2017.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução N 400 (2016). Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolicoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400.pdf>. Acesso em: 07 Out 2017

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil, 2017. Disponível em:< http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional> Acesso em 08 Out 2017

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor, 1990. In: **Vade Mecum**. São Paulo: Saraiva, 2016

BRASIL. Constituição Federal (1988). In: Vade Mecum Saraiva. 23. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

CARVALHO, Matheus. **Manual de Direito Administrativo.** 4. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODVIM, 2017

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional.** 8. Ed. ver. Ampl. E atual. – Salvador: JusPODIVM, 2016.

JÚNIOR, Duarte. **Novas regras da ANAC representam retrocesso aos direitos dos consumidores, 2017.** Disponível em: <<http://www.procon.ma.gov.br/novas-regras-da-anac-representam-retrocesso-aos-direitos-dos-consumidores/>> Acesso em 08 Out 2017

MARTINS, Marcos Antonio Madeira de Mattos. **Direito Econômico e Modernidade: A crise das agências reguladoras.** São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao_paulo/2107.pdf>. Acesso em: 08 de outubro de 2017

MIRANDA, Maria Bernadete. **A Resolução nº 400 da ANAC e o abuso na cobrança de bagagem, 2017.** Disponível em: <<http://estadodedireito.com.br/resolucao-no-400-da-anac-e-o-abuso-na-cobranca-de-bagagem/>> Acesso em: 08 Out 2017

PACHECO, Regina Silvia. **Regulação no Brasil: desenho das agências e formas de controle.** Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: [file:///C:/Users/fernando/Downloads/6839-12631-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fernando/Downloads/6839-12631-1-PB%20(1).pdf). Acesso em: 08 de outubro de 2017