

RECURSO DE DECISÃO DO FUNDO DE GARANTIA DA BOVESPA**RECLAMANTE/RECORRENTE: Engler Haberfeld de Mattos****RECLAMADA: Intra S/A CCV****RELATOR: Diretor Wladimir Castelo Branco Castro****RELATÓRIO**

1. Trata-se da análise de Recurso interposto pelo Sr. Engler Haberfeld de Mattos (Reclamante/Recorrente) contra a Intra S.A. CCV (Reclamada), em face de decisão do Fundo de Garantia da Bovespa, que julgou improcedente o pedido ressarcimento de cheques depositados no total de R\$ 20.000,00 (Processo Bovespa FG n° 03/03).

DA RECLAMAÇÃO

2. Em 23.01.03, o Sr. Engler Haberfeld de Mattos apresentou reclamação ao Fundo de Garantia da Bovespa contra a Intra S/A CCV, pleiteando a reposição de valores que disponibilizou a essa corretora, relatando, ainda, que (fls. 01/10 do Processo FG):

(i) entregou três cheques nominativos à Reclamada, totalizando R\$ 20.000,00, destinados à abertura de conta-corrente em seu nome, para que efetuasse, mediante a Reclamada, investimentos no mercado de capitais, a saber (fls. 19/21 do Processo FG):

<u>Data</u>	<u>Valor do Cheque</u>
11.01.01	R\$ 10.000,00
17.05.01	R\$ 8.000,00
18.05.01	R\$ 2.000,00
Total	R\$ 20.000,00

(ii) após quase um ano sem receber extrato de seus investimentos, entrou em contato com a Reclamada e foi surpreendido com a informação de que não havia nenhum cadastro de investidor ou conta-corrente aberta em seu nome;

(iii) inconformado com o ocorrido, o Reclamante notificou a Reclamada requerendo o ressarcimento do valor depositado, tendo a corretora afirmado não ter recebido tais cheques, negando a existência de qualquer conta-corrente em nome do Reclamante, afirmando, ainda, que seria necessário um cadastro prévio, bem como a apresentação de documentação pessoal.

DO RELATÓRIO DE AUDITORIA

3. Diante de tal reclamação, a Auditoria da Bovespa elaborou Relatório, de onde se destaca o seguinte (fls. 26/34 do Processo FG):

- o Reclamante não foi cadastrado na Reclamada nem no Sistema da Bovespa/CBLC, tampouco operou diretamente por intermédio dessa sociedade corretora;
- com base nas cópias dos três cheques apresentados pelo Reclamante, verificou-se que os mesmos foram depositados na conta bancária da Reclamada mantida no Banco BCN, não tendo sido registrados em nome do Reclamante;
- nas datas dos referidos depósitos bancários, foram creditados na conta-corrente do Sr. Fernando Meyer Noll da Conceição, outro cliente da Reclamada, valores idênticos aos dos cheques emitidos pelo Reclamante.

DA MANIFESTAÇÃO DA RECLAMADA

4. Em 25..02.03, a Bovespa instaurou o Processo de Fundo de Garantia sob o n° 03/03, pelo que veio a Reclamada manifestar-se sobre a reclamação em comento, aduzindo o seguinte:

(i) a reclamação, datada de 21.01.03, foi formulada fora do prazo estabelecido pela Resolução CMN n° 2.690/00, já que a notificação à Reclamada ocorreu em 21.03.02, isto é, mais de 6 meses antes da data da efetiva formulação da reclamação;

(ii) o Reclamante é parte ilegítima para pleitear ressarcimento ao Fundo de Garantia, vez que não era cliente da Reclamada, inexistindo, pois, vínculo contratual entre eles;

(iii) se os cheques tivessem sido entregues à Reclamada, o Reclamante teria preenchido uma ficha cadastral na corretora e passaria, então, a ser "cliente" da Reclamada;

(iv) o Reclamante, provavelmente, foi mais um dos que participaram do "grupo de investidores" criado pela Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto em conluio com seu marido, o Sr. Fernando Meyer N. da Conceição, para onde foram direcionados os cheques por ordem e conta destes;

(v) a Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto captou o Reclamante como seu "cliente" e, de posse de informações privilegiadas sobre os depósitos realizados pelo Reclamante, transmitia ordens à Reclamada como se os créditos fossem seus, direcionando-os para a conta de seu marido, o Sr. Fernando Meyer Noll da Conceição, não havendo objeção do Reclamante nem de terceiros;

(vi) a Reclamada nunca teve conhecimento de que o Reclamante fazia depósitos em sua conta bancária, até porque, além de não ser cliente, jamais telefonou para a Reclamada reivindicando autoria;

(vii) a Reclamada foi vítima da Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto e do Sr. Fernando Meyer N. da Conceição, estando em trâmite contra os mesmos Inquérito Policial perante a 41ª Vara Cível do Rio de Janeiro.

5. Dito isso, foi instaurado, em 14.11.01, o Inquérito Policial N° 6569/1001/01 (fls. 92/99 do Processo FG) a requerimento da Reclamada, a qual fez constar que a Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto e o Sr. Fernando Meyer Noll da Conceição eram clientes da Reclamada desde 1997, tendo chegado a esta através da Boom Consultoria e Assessoria Ltda., empresa prestadora de serviços contratada para a prospecção e captação de clientes no Rio de Janeiro, e que não estava cadastrada na CVM, sem, portanto, possuir autorização para atuar no mercado financeiro.

DO PARECER DA CONSULTORIA JURÍDICA DA BOVESPA

6. Em 24.06.03, foi elaborado Parecer pela Consultoria Jurídica da Bovespa (fls. 168/177 do Processo FG), no qual teceu as seguintes considerações:
- o Reclamante não possuía cadastro na Reclamada, tampouco fora cadastrado perante a Bovespa na rede de serviços da Bovespa/CBLC como cliente da Reclamada, não havendo, portanto, vínculo entre o Reclamante e a Reclamada;
 - o fato de o Reclamante ter efetuado depósitos na conta bancária da Reclamada não é suficiente para caracterizar o relacionamento entre ambos, tampouco fazer dele um investidor do mercado de capitais;
 - não restou configurada a hipótese de uso indevido de numerário prevista no inciso II do artigo 40 da Resolução CMN n° 2.690/00, pois os elementos dos autos são insuficientes para tal constatação;
 - dessa forma, não há ressarcimento a ser feito, vez que o Reclamante nunca contribuiu para o Fundo de Garantia, assim como não se verificou a ocorrência de nenhuma das hipóteses previstas na legislação pertinente.
7. O Parecer da Comissão Especial do Fundo de Garantia da Bovespa, por sua vez, em 30.07.03, tendo por base o Parecer da Consultoria Jurídica dessa Bolsa, concluiu pela improcedência da reclamação formulada pelo Sr. Engler Habersfeld de Mattos (fls. 167 do Processo FG).

DA DECISÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA BOVESPA

8. O Conselho de Administração da Bovespa, em reunião realizada em 05.08.03, acompanhou a Consultoria Jurídica dessa Bolsa, julgando improcedente a reclamação apresentada, tendo em vista considerar que o Reclamante não mantém vínculo com a Reclamada, não restando configurada hipótese de ressarcimento prevista na legislação pertinente (fls. 178 do Processo do FG).

DO RECURSO

9. Em 27.08.03, o Sr. Engler Habersfeld de Mattos (Reclamante/Recorrente) interpôs recurso nesta CVM contra tal decisão tomada no âmbito da Bovespa (fls. 101/115), reforçando os argumentos anteriormente apresentados em suas manifestações, especialmente reiterando sua condição de cliente da Reclamada, destacando não constar do artigo 40 da Resolução CMN n° 2.690/00 afirmação expressa acerca da obrigatoriedade de cadastro, cuja elaboração era de exclusiva responsabilidade da corretora.

10. Ao concluir seu recurso, o Reclamante requer seja (i) afastada a preliminar de ilegitimidade, (ii) reconhecida a responsabilidade da Reclamada e (iii) seja dada procedência à sua reclamação, resultando no ressarcimento do prejuízo sofrido.

11. Mediante correspondência encaminhada à CVM em 04.02.04, o Reclamante anexou formulário de Ficha Cadastral com o nome da Reclamada e preenchida com os dados do Reclamante. Declarou, ainda, que o preenchimento dessa ficha teve de ser interrompido pelo Reclamante por ter errado o campo destinado ao CPF, o que ensejou a rejeição da mesma pela Reclamada, bem como a utilização de nova ficha cadastral, cujo original foi devidamente entregue à Reclamada (fls. 118/121).

DO PARECER DA GMN-CVM

12. Em 13.09.04, foi elaborado o PARECER/CVM/GMN/014/2004 (fls. 122/144), no qual se destacou não ter a Reclamada conseguido provar que tinha conduzido a relação de negócios com seus clientes segundo as regras de conduta estabelecidas no mercado de valores mobiliários. Isso pois ocorreram mais 12 situações semelhantes a desse Reclamante, sendo que 8 delas já haviam procurado a Reclamada relatando suas perdas, conforme declarado pela própria Reclamada quando solicitou a instauração do Inquérito Policial n° 6.569/1001/01 (fls. 92/99 do Processo FG).

13. Outrossim, a área técnica ressaltou que os procedimentos praticados pela Reclamada, conforme também verificado com outros investidores, atestam que essa corretora voluntariamente se expôs à ação de terceiros não credenciados, pois (133/134):

- consentia que pessoas não credenciadas pela CVM atuassem na prospecção e captação de clientes, bem como portassem seus formulários de ficha cadastral;
- acolhia a ficha cadastral trazida por pessoa não cadastrada e não confirmava pessoalmente com o candidato a cliente as informações nela contidas,
- aceitava fichas cadastrais com indícios de alterações que deveriam ter chamado a sua atenção, uma vez que não foram entregues pelos próprios clientes, assim como campos específicos para movimentação de numerários eram preenchidos com grafia diferente dos inicialmente preenchidos;
- não exigia documentação com firma reconhecida do cliente para transmissão de ordens por terceiros, transgredindo as suas próprias "Regras e Parâmetros de Atuação"; e
- a Reclamada não se assegurava de que o verdadeiro cliente estivesse sendo informado sobre a situação dos seus negócios.

14. Dessa forma, a área técnica da CVM entende que a Reclamada abriu caminho para a atuação de terceiros, a ponto de aceitar comandos na sua própria conta bancária por parte da Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto, pelo que teria demonstrado preferir ignorar os riscos de futuras perdas.

15. Tanto é assim que a própria Reclamada confessou, quando se manifestou em processo de Fundo de Garantia relativo a outro Reclamante (fls. 127), o seguinte: "*Muitas vezes, pelo que se viu, os depósitos realmente eram creditados em nome de tais clientes, outras vezes, a Sra. Adriana resolvia fazer um 'caixa único', isto é, buscando maior rendimento, reunia vários depósitos de seus clientes em sua própria conta ou de seu marido e comandava as aplicações. Em outras ocasiões, tirava de um e dava para o outro, conforme o presente caso.*"

16. Continuando, esclarece que era de se esperar que a Reclamada tivesse controle dos valores depositados pelo Reclamante em sua conta bancária, tal qual estabelece o artigo 10 da Instrução CVM n° 220/94⁽¹⁾, vigente à época, assim como ressalva não poder a Reclamada presumir que terceiros tenham autorização do cliente depositante para fazer uso de valores colocados a sua disposição mediante crédito em sua conta bancária.

17. Assim, em conseqüência de tal conduta, pela qual a Reclamada, em vez de acolher recursos do Reclamante para aplicá-los no mercado de valores mobiliários, creditou tais valores a outros clientes, a área técnica conclui ter se configurado a hipótese de uso indevido de numerário prevista no inciso II

do artigo 40 da Resolução CMN n° 2.690/00, com a redação dada pela Resolução CMN n° 2.774/00⁽²⁾.

18. No que diz respeito à questão da legitimidade do Reclamante neste processo, entende não se poder desclassificá-lo como investidor do mercado de valores mobiliários, tendo em vista que o Reclamante demonstrou que conduzia suas decisões com a intenção de investir nesse mercado, bem como que tinha a Reclamada como responsável e depositária dos seus recursos, tanto que (i) preencheu ficha cadastral da Reclamada; (ii) emitiu cheques nominais à Reclamada; e (iii) efetuava depósitos na conta bancária da Reclamada.

19. Acrescenta, ainda, que se a Reclamada acatou o valor depositado em sua conta bancária para ser utilizado em operações no mercado de valores mobiliários, não há como negar que o verdadeiro titular desses recursos é um investidor do mercado de valores mobiliários.

20. Quanto à tempestividade, a área técnica entende tempestiva a reclamação, cabendo razão ao Reclamante. Isso pois considera que o conhecimento inequívoco do prejuízo por parte do Reclamante somente veio a surgir em consulta feita à Bovespa, na pessoa do seu Ombudsman, em 21.01.03, quando o Reclamante foi informado de que havia casos semelhantes ao seu e de que a Reclamada não aceitava fazer reparações, por atribuir a perda dos Reclamantes à atuação de uma terceira pessoa.

21. Diante disso, a área técnica da CVM, acompanhada pelo Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários – SMI (fls. 146), concluiu deva ser reformada a decisão do Conselho de Administração da Bovespa, que julgou improcedente a reclamação apresentada pelo Sr. Engler Habersfeld de Mattos, o qual deverá ser ressarcido pelo valor de R\$ 20.000,00, a ser devidamente atualizado desde a data em que se efetivaram os prejuízos ao Reclamante⁽³⁾ até a data de seu efetivo pagamento.

É o Relatório.

VOTO

22. Trata-se de mais um caso de fraude ocorrido com negociação de valores mobiliários na Intra S/A CVC que ensejou, por parte do Reclamante, Sr. Engler Habersfeld de Mattos, pedido de ressarcimento ao Fundo de Garantia da BOVESPA.

23. De início, deve ser ressaltado que não se discute no presente sobre a ocorrência ou não de fraude, reconhecida tanto pela Corretora quanto pela Comissão Especial da BOVESPA que julgou o pedido do Reclamante, conforme pode ser verificado nas peças que instruem os autos.

24. O que está em discussão, no presente, é se os fatos que deram origem ao prejuízo incorrido pelo Reclamante enquadram-se nas hipóteses de ressarcimento previstas na Resolução CMN n° 2690/2000.

25. A decisão do Conselho de Administração da Bovespa, de 05.08.03, julgou improcedente a reclamação, concluindo não ter restado configurada a hipótese de uso indevido de numerário pela Intra S.A. CCV (Reclamada), prevista no inciso II do artigo 40 da Resolução CMN n° 2.690/00, por não se reconhecer a existência de vínculo entre o Reclamante e a Reclamada (fls. 178 do Processo FG).

26. Preliminarmente, há de se destacar a questão da tempestividade da reclamação, questionada pela Reclamada, e que não foi discutida pela Consultoria Jurídica da Bovespa.

27. Com efeito, concordo com o posicionamento da área técnica da CVM que se manifestou pela tempestividade da reclamação apresentada, por considerar que o conhecimento inequívoco do prejuízo por parte do Reclamante somente veio a surgir com a consulta feita à Bovespa, na pessoa do seu Ombudsman, em 21.01.03, quando o Reclamante foi informado de que havia casos semelhantes ao seu e de que a Reclamada não aceitava fazer reparações, por atribuir a perda dos Reclamantes à atuação de uma terceira pessoa.

28. Dito isso, tem-se que, nos termos do artigo 41, §§ 1º e 2º, do Regulamento Anexo à Resolução CMN n° 2.690/00, o pedido de ressarcimento ao Fundo de Garantia deve ser formulado no prazo de seis meses, contados da data do conhecimento do prejuízo havido e, portanto, considerando que tal cognição se deu mediante a consulta feita à Bovespa em 21.01.03, o prazo viável para apresentação da reclamação terminaria em 21.07.03 e, como foi apresentada no dia 23.01.03, resta, enfim, comprovada a tempestividade da reclamação (fls. 02/06).

29. Quanto ao mérito, entendo, em discordância com a decisão do Conselho de Administração da Bovespa, que, apesar de não restar comprovada, de forma inequívoca, a alegação do Reclamante de que preencheu e entregou à reclamada a sua ficha cadastral, fato é que há fortes indicações de que a Corretora Intra conduzia a relação de negócios com seus clientes em desatenção às regras de conduta estabelecidas aos participantes do mercado de valores mobiliários.

30. O PARECER/CVM/GMN/014/2004 (fls. 122/144) enfoca as questões com objetividade e dirime as dúvidas que pairavam sobre a questão.

31. Em primeiro lugar, deve ser ressaltado que a Corretora atuou de forma, no mínimo, pouco diligente e sem observar uma série de procedimentos usuais às instituições do tipo.

32. Assim, observa-se que a Intra assumiu um risco em suas operações ao não observar, na prospecção de clientes, no cadastramento, na aceitação de ordens e nas informações sobre os negócios, os cuidados necessários que toda Corretora deve tomar e que são previstos na legislação e regulamentação vigentes. Em função disso, o resultado obtido foram fraudes ocorridas no âmbito da Corretora de pelo menos 13 (treze) pessoas, atuando com assessoramento da Boom Consultoria e/ou através do casal Adriana Gomes Pereira Pinto e Fernando Meyer Noll da Conceição (fls. 128).

33. No caso em apreciação, dúvidas não restam de que o Reclamante depositou 3 (três) cheque nominativos na conta corrente da Intra (fls. 29 e seguintes) e, segundo o Relatório de auditoria da BOVESPA (fls. 30), *entraram na conta corrente da Intra, no Banco BCN, porém não foram registrados em seu nome. Há fortes indícios de que os créditos referentes aos mencionados cheques tenham sido registrados na conta corrente de outro cliente da Corretora Intra de nome Fernando Meyer N da Conceição.*

34. Nesse passo, deve ser ressaltado que a Reclamada deveria ter controle dos valores depositados em sua conta bancária, tal qual estabelece o artigo 10 da Instrução CVM n° 220/94⁽⁴⁾, vigente à época, assim como não pode a Reclamada presumir que terceiros clientes tenham autorização para fazer uso de valores colocados à sua disposição mediante crédito em sua conta bancária.

35. No caso, restou evidente que a Corretora Intra, enquanto intermediária do mercado de valores mobiliários, admitiu a atuação irregular de interposta pessoa, na captação do cliente, no cadastramento, na aceitação de ordens e na informação sobre negócios realizados, conduta esta que, por fim, a levou ao uso inadequado de numerário depositado em sua conta bancária pelo Reclamante.

36. Conforme demonstrado nos autos, a Corretora Intra permitia que pessoas não credenciadas pela CVM para atuar na captação de clientes portassem seus formulários de ficha cadastral, assim como aceitava os cadastros efetuados, sem exigir documento com firma reconhecida do cliente para transmissão de ordens por terceiros, transgredindo suas próprias "Regras e Parâmetros de Atuação", não se assegurando, ainda, de que o cliente estivesse sendo informado sobre a situação de seus negócios.

37. Com efeito, nas situações em que as corretoras comportem-se de forma permissiva e licenciosa, tolerando a atuação informal de terceiros, parece-me que a tendência será, quase sempre, no sentido de se lhes imputar responsabilidade.

38. Acrescente-se, ainda, que a Corretora Intra, bem como a Sra Adriana Gomes Pereira Pinto e o Sr. Fernando Meyer Noll da Conceição também estiveram implicados em outro episódio semelhante (Processo CVM nº SP 2004/0209), em que o investidor reclamante, por excesso de cuidado, manteve cópia da ficha preenchida quando de seu cadastramento junto à corretora.

39. Dessa forma, tem-se claro que a Corretora Intra possibilitou a atuação irregular de terceiros, a ponto de aceitar comandos na sua própria conta bancária por parte da Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto, como no presente caso em que o Reclamante depositou cheques no total de R\$ 20.000,00 na conta-corrente da Corretora Intra, os quais não foram registrados em nome do Reclamante.

40. Tendo em vista tal conduta da Reclamada, entendo que a Corretora Intra acolheu recursos do Reclamante para aplicá-los no mercado de valores mobiliários, creditando-os, contudo, a outros clientes, à Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto e seu marido, o Sr. Fernando Meyer Noll da Conceição, ambos clientes da Reclamada desde 1997, o que se subsume à hipótese de ressarcimento pelo Fundo de Garantia da Bovespa, prevista no inciso II do artigo 40 do Regulamento Anexo à Resolução CMN nº 2.690/00, com redação dada pela Resolução CMN nº 2.774/00, a saber:

"II - uso inadequado de numerário, de títulos ou de valores mobiliários, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimos de ações para a compra ou venda em bolsa (conta margem)."

41. Relativamente ao exame da legitimidade do Sr. Engler Haberfeld de Mattos, a Consultoria Jurídica da Bovespa concluiu não ser o Reclamante "investidor do mercado de valores mobiliários", e, portanto, parte legítima para ser ressarcido pelo Fundo de Garantia dessa Bolsa dos valores que depositou na conta bancária da Reclamada.

42. A partir dessa interpretação restritiva do texto do Regulamento Anexo à Resolução CMN nº 2.690/00, seria requisito essencial para se caracterizar a legitimidade do Reclamante ter tal investidor cadastro em uma instituição intermediadora de negociações com valores mobiliários.

43. No entanto, venho por bem discordar desse entendimento, o qual ignora evidências de que o Reclamante agiu como "investidor do mercado de valores mobiliários", vez que demonstrou intenção de investir nesse mercado, assim como considerava a Reclamada responsável e depositária de seus recursos, de modo a preencher ficha cadastral da Reclamada através da Sra. Adriana Gomes Pereira Pinto, bem como emitir cheques nominais à Reclamada, destinados à abertura de conta-corrente em seu nome (fls. 19/21 do Processo FG).

44. Por tais razões, embora não tenha sido localizado cadastro do Reclamante na Reclamada, fato é que a Corretora Intra teve os valores depositados em sua conta bancária, que os utilizou em operações no mercado de valores mobiliários, sem, todavia, providenciar o cadastro na forma da legislação de regência. Assim, não há como negar que o verdadeiro titular desses recursos é legitimamente um investidor do mercado de valores mobiliários, tal como destacado pela área técnica da CVM.

45. Diante do exposto, voto pelo provimento do Recurso ora em análise, reformando-se a decisão da Bovespa, pelo que deve o Reclamante ser ressarcido pelo Fundo de Garantia da Bovespa pelo valor de R\$ 20.000,00, devidamente atualizado desde a data em que se efetivaram os prejuízos ao Reclamante (data dos depósitos bancários efetuados na conta da Reclamada) até a data de seu efetivo pagamento.

É o meu voto.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2005

Wladimir Castelo Branco Castro

Diretor-Relator

(1) "Artigo 10 - Os integrantes do sistema de distribuição de títulos e valores mobiliários, sempre que receberem quaisquer valores de seus clientes, bem como lhes efetuarem pagamentos referentes a operações no mercado de valores mobiliários, devem fazer constar dos respectivos documentos as seguintes informações:

I- o número da conta-corrente do cliente junto ao intermediário;

II- quando em cheque, os números de conta-corrente bancária e do cheque, o seu respectivo valor, o(s) nome(s) do(s) beneficiários, do sacador e do banco sacado, com indicação da agência."

(2) "Art. 40. As bolsas de valores devem manter Fundo de Garantia, com finalidade exclusiva de assegurar aos investidores do mercado de valores mobiliários, até o limite do Fundo, ressarcimento de prejuízos decorrentes da atuação de administradores, empregados ou prepostos de sociedade membro ou permissionária, em relação à intermediação de negociações realizadas em bolsa e aos serviços de custódia, especialmente nas seguintes hipóteses: (NR)

(...)

II - uso inadequado de numerário, de títulos ou de valores mobiliários, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimos de ações para a compra ou venda em bolsa (conta margem)."

(3) Os prejuízos ocorreram desde as datas dos depósitos efetuados na conta bancária da Reclamada.

(4) Artigo 10 - Os integrantes do sistema de distribuição de títulos e valores mobiliários, sempre que receberem quaisquer valores de seus clientes, bem como lhes efetuarem pagamentos referentes a operações no mercado de valores mobiliários, devem fazer constar dos respectivos documentos as seguintes informações:

I-o número da conta-corrente do cliente junto ao intermediário;

II-quando em cheque, os números de conta-corrente bancária e do cheque, o seu respectivo valor, o(s) nome(s) do(s) beneficiários, do sacador e do banco sacado, com indicação da agência.