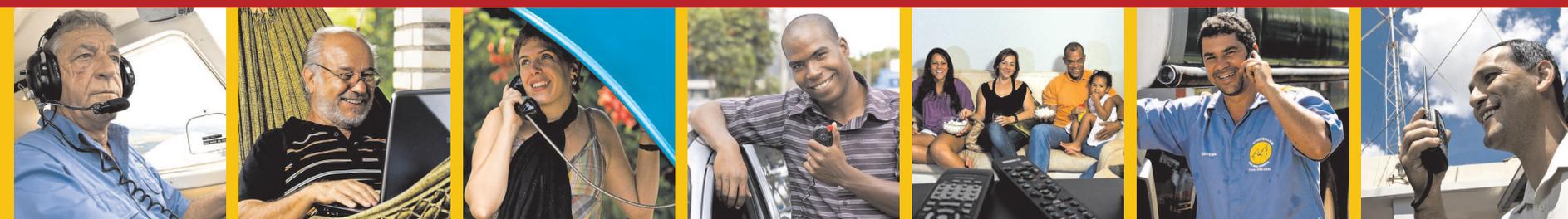
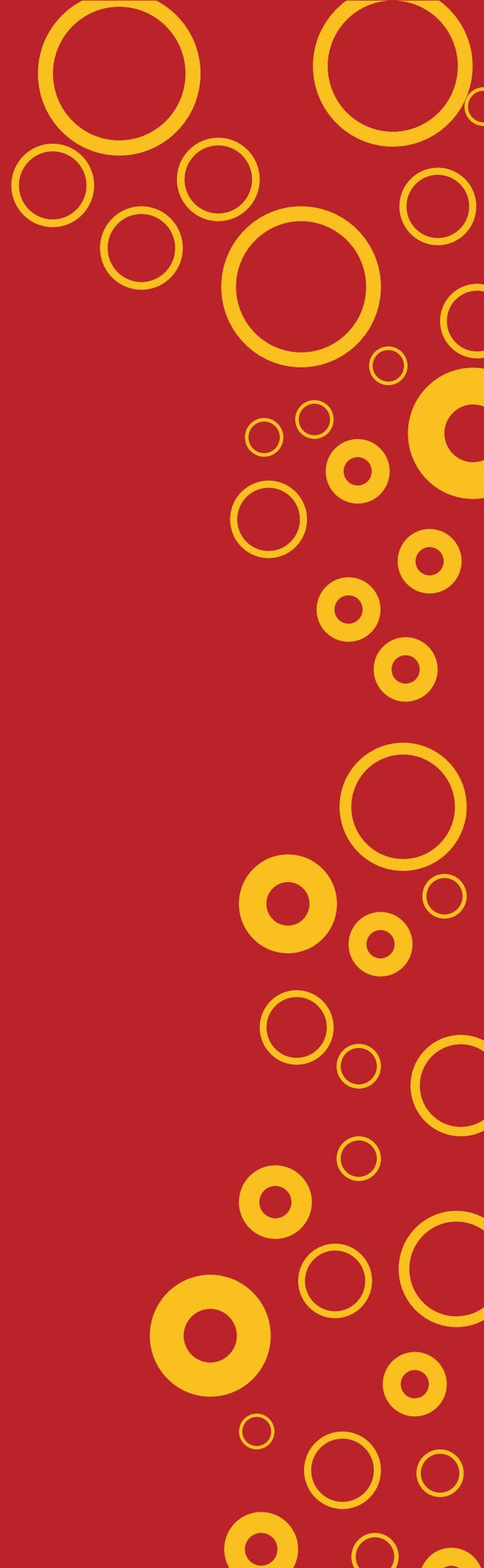


2010

Relatório Anual



Relatório Anual
2010

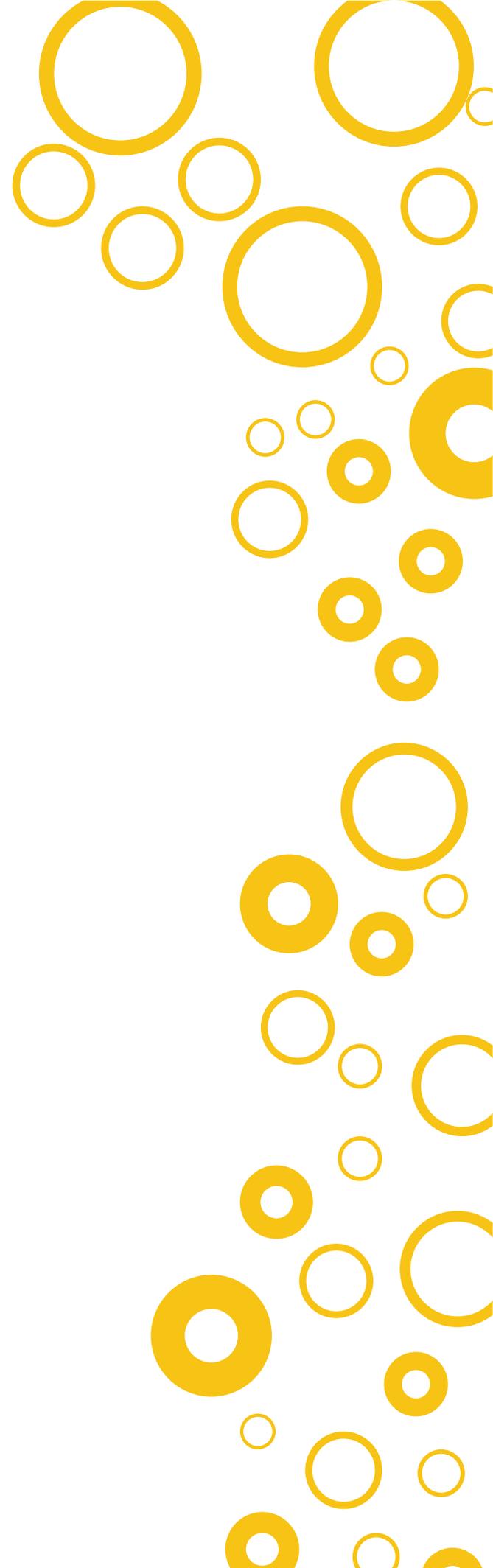




“Quando estudei engenharia, cada computador ocupava uma sala imensa. Eu mal podia imaginar que no futuro poderia acessar conteúdo ilimitado sobre assuntos do meu interesse, pagar contas e fazer compras sem sair de casa — assim como ler notícias, realizar pesquisas e assistir a vídeos, por exemplo. Nos dias atuais, a internet proporciona liberdade e redução de distâncias. Hoje, posso conhecer mais. A internet criou um mundo a parte, que a cada dia se integra mais e mais ao mundo real”. Antônio Prenholato navega na rede.

Sumário

Mensagem do Presidente	4
Perfil Institucional	7
Estrutura organizacional	9
Desempenho da Anatel	13
Acesso aos serviços	15
Oferta de serviços	20
Fiscalização	29
Interação com a sociedade	37
Atuação internacional	45
Atualização da regulamentação	47
Panorama do Setor	59
Telefonia fixa	61
Universalização	67
Telefonia móvel	68
Comunicação multimídia	72
Exploração de satélites	73
TV por assinatura	78
Administração	83
Gestão orçamentária e financeira	85
Gestão de aquisições e contratações	88
Gestão da infraestrutura	89
Gestão da informação	90
Sistemas de informação	91
Gestão de pessoas	91
Responsabilidade social	94
Série Histórica	95



Mensagem do Presidente

Ao elaborar e apresentar o Relatório Anual da Anatel 2010 à sociedade e ao Congresso Nacional, percebe-se que este trabalho vai além de uma prestação de contas rotineira das atividades que a Agência Nacional de Telecomunicações desempenhou ao longo de um exercício. O relatório permite tanto analisar os avanços que o setor de telecomunicações realizou no período, quanto vislumbrar o futuro, e o fazemos de forma auspiciosa – com base nos resultados alcançados a partir do esforço empreendido para cumprir a agenda regulatória.

Em 2010, pelo segundo ano após sua edição, a Agência trabalhou sob a orientação do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações (PGR), instrumento inédito que caracteriza esta gestão, ao estruturar o planejamento estratégico da Anatel estabelecido para um horizonte de até dez anos. O PGR oferece à regulação os requisitos da previsibilidade e da segurança jurídica – fundamentais para o desenvolvimento setorial.

A previsibilidade é percebida, por exemplo, nas atividades da Agência relacionadas à implementação do Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), contemplado em 28 dos 60 projetos que atendem às ações de curto prazo do PGR e às diretrizes do Ministério das Comunicações. Ressalto que os esforços relativos à massificação da banda larga constantes do PNBL e previstos no PGR iniciaram-se ao final de 2008 e têm recebido total atenção do regulador – fato atestado pelos índices dos projetos referentes ao PNBL, que alcançaram 73% de completamento ao final de 2010, percentual superior ao das ações do PGR como um todo, que tiveram a significativa marca de 65%.

Além da ênfase na implementação das políticas públicas, o ano de 2010 também foi marcado pela dedicação da Anatel ao aprimoramento da participação da sociedade no processo regulatório e à potencialização da defesa dos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicação. A aprovação do Plano de Ação Pró-Usuários permitiu que fossem consolidadas as diversas iniciativas que estavam em desenvolvimento na Agência e ensinou a proposição de novas medidas. Teve como base as contribuições feitas pela sociedade em instâncias como o acordo da Anatel com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e as

intervenções do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações, o C dust, reativado em junho de 2009.

Essas duas vertentes encontram interseção no quesito transparência. A Anatel implementou, em 2010, um sistema de divulgação das ações e dos projetos do PGR que permite, a todos os segmentos da sociedade, acompanhar a agenda regulatória pelo portal da Agência na internet. Por meio desse acompanhamento, amplia-se a participação de todos os interessados na regulação do setor de telecomunicações – seja com contribuições às consultas públicas, seja com a presença e manifestação nas audiências públicas que tratam das proposições de novos regulamentos ou da atualização das normas existentes. No exercício, foram realizadas 30 consultas e 14 audiências públicas que resultaram em cerca de quatro mil contribuições ao processo decisório.

Outro tópico que demonstra o empenho da Anatel na implementação das políticas públicas e sua constante preocupação com a divulgação das ações regulatórias refere-se à disponibilização, em seu portal na internet, do acompanhamento do Programa Banda Larga nas Escolas – em atendimento a sugestão do Conselho Consultivo. Ao auscultar os representantes da sociedade e ampliar a publicidade de seus atos, a Agência fortalece sua imagem institucional por meio da democratização das informações.

Fator de satisfação para toda a Anatel, 2010 mais uma vez foi marcado pelo crescimento das plantas de serviços de telecomunicações: o Brasil superou a marca de mais de um celular por habitante – número que significa maior inclusão social, mais geração de renda e, principalmente, crescente acesso ao direito à comunicação. Outro segmento que teve resultado recorde foi o da TV por Assinatura, que chegou a quase 10 milhões de domicílios.

É gratificante anunciar que, ao final do ano, as sedes de todos os municípios contidos nas obrigações de atendimento do leilão de 3G realizado em 2007 estavam atendidas pelo Serviço Móvel Pessoal. Para ampliar esse êxito, em dezembro de 2010, a Anatel realizou a licitação da Banda H e das sobras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), observando regras semelhantes às estabelecidas para o leilão de 2007. A licitação, plena de êxito, teve ágio médio superior a 30% e possibilitará a entrada de mais um competidor no mercado de telefonia móvel.

Entretanto, não nos basta apenas o aumento dos acessos. Também é meta da Agência a qualidade dos serviços e a eficiência no atendimento aos consumidores. Assim, se em 2010 o número de assinantes dos principais serviços cresceu 16%, o número de reclamações foi majorado em apenas 3% – resultado dos esforços da Anatel para melhorar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Esses resultados nos permitem maior otimismo quando somados às realizações da Agência no período, que apontam para a ampliação da oferta e o aumento da competição. Nesse aspecto, sublinho a importância da destinação das faixas de frequências 450MHz, 2,5GHz, 3,5GHz. Com espectro liberado, esperamos obter benefícios para os usuários, com maior qualidade e redução de preços.

São esses objetivos que também levaram à aprovação do Regulamento sobre Exploração do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual, conhecido como MVNO, por meio do qual a Anatel pretende incrementar a competição no setor com a entrada de novos competidores na prestação da telefonia móvel.

A Anatel concluiu, no final de 2010, a revisão dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) para o período 2011-2015 e foram retomadas as discussões sobre o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III). A reabertura desse processo teve como motivação principal o adequado atendimento ao PNBL. A Agência tem priorizado tanto a implementação das políticas públicas sob sua responsabilidade quanto a proposição de novos institutos regulamentares, sempre com respeito às suas competências legais e atribuições institucionais.

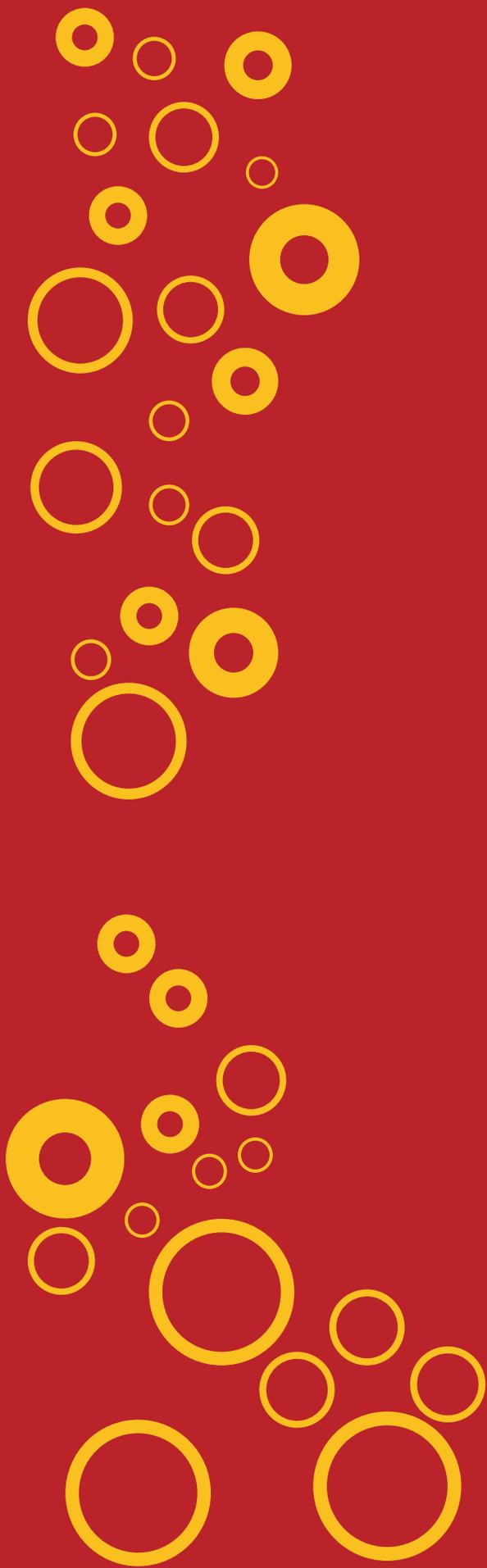
A regulamentação foi alvo, neste ano, de avanços substantivos. Foram discutidos regulamentos de grande relevância, como os de fiscalização, de aplicação de sanções administrativas, além da alteração do Regulamento de Ampliação das Áreas Locais que atenderá, a partir de 2011, 39 regiões metropolitanas e três regiões integradas de desenvolvimento, em benefício de quase 70 milhões de pessoas. Ao final do exercício, os regulamentos do Serviço Móvel Pessoal, do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço de TV por Assinatura encontravam-se em processo de revisão, tendo como direcionamento a melhor prestação dos serviços aos usuários.

Em 2010, a Anatel comemorou os dez anos do modelo brasileiro de certificação e homologação de produtos. Essa atividade é fundamental para que os usuários se informem quando à procedência e a qualidade técnica dos equipamentos de telecomunicações que operam no País.

Nesse ano, a Anatel realizou número significativo de ações de fiscalização, não apenas dos serviços prestados aos usuários como também de verificações tributárias e ações de fiscalização relacionadas ao *backhaul* no âmbito do acompanhamento e do controle do cumprimento das obrigações estabelecidas no PGMU.

Finalmente, é necessário registrar o empenho da Agência no plano administrativo. Ao retomar a sistematização das atividades anuais por meio de um plano de trabalho, construído com a participação de todos os servidores, foram superadas as dificuldades e suprida parte da lacuna deixada pela parcela dos servidores que retornou à Telebrás, após anos de colaboração. Com a qualificação contínua e o compromisso inequívoco de seus servidores, a força de trabalho da Anatel é a maior responsável pelos avanços registrados neste relatório. Esse reconhecimento nos impele à busca de novos resultados, em prol das telecomunicações e da sociedade brasileira.

Embaixador Ronaldo Mota Sardenberg
Presidente da Anatel



Perfil Institucional



A francesa Cecile Merle trabalha no Brasil há quatro anos e faz parte da geração multimídia. Para falar com a mãe na cidade de Grenoble, perto dos Alpes, não escolhe hora nem lugar. “No dia a dia, me comunico com meus parentes e amigos distantes por e-mails, torpedos, comunicadores eletrônicos e por meio das redes sociais. Mas para matar a saudade mesmo, só ouvindo a voz de cada um deles pelo telefone”. Para isso ela conta com mais de um milhão de orelhões espalhados pelo Brasil.

PERFIL INSTITUCIONAL

Primeira agência reguladora instalada no Brasil, em 16 de julho de 1997, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi criada pela Lei 9.472/1997, tendo entre suas principais atribuições as de regular, outorgar e fiscalizar o setor de telecomunicações.

Com a promulgação, dois anos antes, da Emenda Constitucional 8/1995, foi eliminada a exclusividade da concessão para exploração de serviços de telecomunicações a empresas sob controle acionário estatal. O Estado passava da função de provedor para a de regulador, papel exercido pela Anatel.

A Agência, conforme estabelece a Lei 9.472/1997 – conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –, é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma.

Cabe à Agência adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade. Entre as atribuições da Anatel destacam-se:

- implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações;
- representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo;
- administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas;
- expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e as normas por ela estabelecidos;
- compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações;

Missão da Anatel

Promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional.

- reprimir infrações dos direitos dos usuários; e
- exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

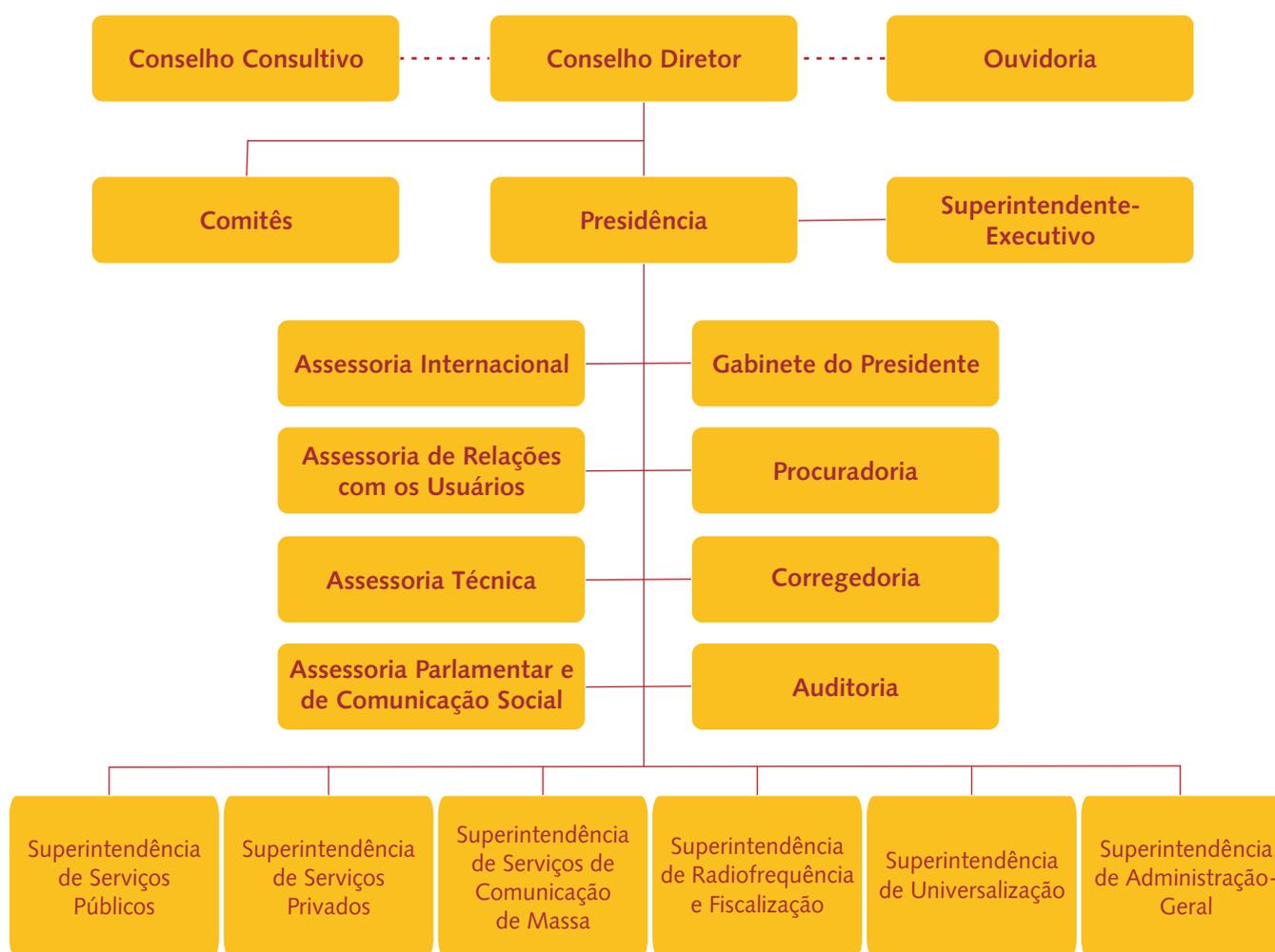
Estrutura Organizacional

A Anatel tem como órgão máximo o Conselho Diretor. Brasileiros de reputação ilibada, formação universitária e elevado conceito no campo de sua especialidade, escolhidos pelo Presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal, os cinco conselheiros têm mandato fixo, de cinco anos, e estabilidade. Cada conselheiro vota com independência, fundamentando seu voto. As decisões são tomadas, sempre, por maioria absoluta, por meio de reuniões, sessões ou circuitos deliberativos (procedimento de coleta de votos sem a necessidade de reunião presencial).

As sessões do Conselho Diretor são públicas e dão oportunidade de debate oral aos interessados nas decisões da Agência, com registros em atas, disponíveis na Biblioteca da Anatel para conhecimento geral.

As reuniões do Conselho Diretor são semanais e as respectivas pautas, divulgadas com seis dias de antecedência no portal da Agência na internet, com ementas dos processos que irão à deliberação do Conselho. As reuniões também são registradas em atas, disponíveis na Biblioteca da Anatel para conhecimento geral, contendo os registros ocorridos e os votos proferidos pelos conselheiros.

O presidente do Conselho Diretor acumula a função de presidente executivo e cabe a ele a representação da Agência, além do comando hierárquico sobre o pessoal e o serviço, exercendo todas as competências administrativas correspondentes. Além de oito órgãos de assessoramento, as atividades da Anatel são exercidas por seis superintendências – coordenadas pelo superintendente-executivo –, conforme o organograma a seguir:



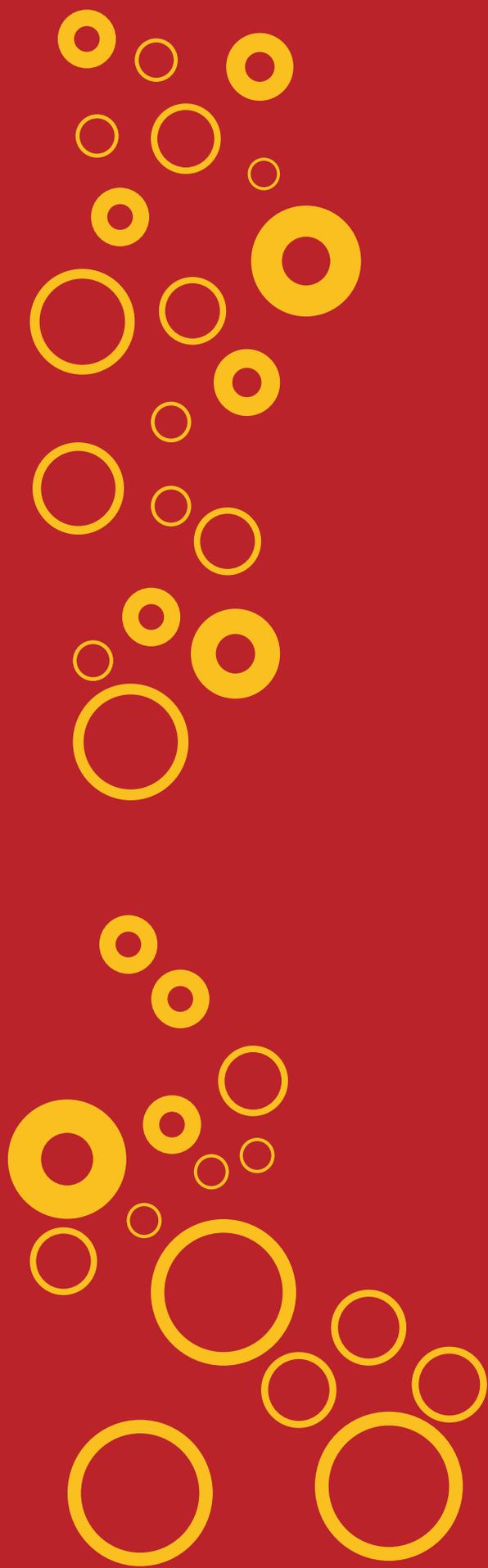
O Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência. Os 12 integrantes do colegiado – representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, das entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, das entidades representativas dos usuários e das entidades representativas da sociedade – não são remunerados e têm mandato de três anos, vedada a recondução. O Conselho se reúne mensalmente e as reuniões são públicas, com pautas antecipadamente divulgadas no portal da Agência para conhecimento do público em geral. As atas das reuniões do Conselho Consultivo são disponibilizadas na Biblioteca e publicadas na internet.

Nomeado pelo presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução, o ouvidor tem acesso a todos os assuntos da Anatel e acompanha as reuniões do Conselho Diretor da Agência. Cabe a ele produzir, semestralmente ou quando julgar oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional. O ouvidor atua com independência, não tendo vinculação hierárquica com o Conselho Diretor.

A Anatel tem sede em Brasília e representações – escritórios regionais ou unidades operacionais – em todas as capitais brasileiras. Por meio dessas representações, a Agência realiza as atividades de fiscalização e mantém contato mais próximo com a sociedade e com as instituições locais.



A bordo de seu monomotor, Ismael Mendes avisa ao controle de voo do aeroclube de Brasília seu procedimento de aproximação para o pouso. “Teve um dia que as luzes de confirmação do meu trem de pouso não acenderam. Pensei: e agora? Então, tive a ideia de fazer um voo rasante próximo à torre e pedir ao controlador que confirmasse visualmente o trem de pouso — que por sorte estava ok. Se não fosse a comunicação, seria um pouso no escuro. Apesar do susto, voar continua sendo uma delícia.”



Desempenho da Anatel



É cada vez maior o número de empresas que operam o radiotáxi nas metrópoles brasileiras. O que antes era uma operação rara transforma-se em regra que significa conforto e segurança. “Hoje em dia a pessoa não espera mais o táxi passar no meio da rua para acenar com a mão, é difícil. Faço uma média de 15 corridas por dia e 90% vêm de chamadas feitas pela central” diz Raimundo Nonato Fortes, taxista há quatro anos, ao mesmo tempo em que recebe instruções da central para a próxima corrida.

DESEMPENHO DA ANATEL

O Relatório Anual da Anatel, elaborado em atendimento ao inciso XXVIII do artigo 19 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei 9.472/1997), destaca o cumprimento das políticas públicas do setor.

Nesse sentido, são apresentados a seguir os principais resultados alcançados ao longo de 2010 e os esforços empreendidos pela Agência para o pleno atendimento das políticas estabelecidas pela Portaria 178/2008 do Ministério das Comunicações.

Acesso aos serviços

Telefonia fixa

Revisão dos contratos de concessão

A revisão dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para o período 2011-2015 – prevista expressamente nos contratos assinados em 2005 – foi concluída no final de 2010.

Para a realização desse trabalho, foram colhidos subsídios por meio de painéis técnicos sobre diversos temas relacionados ao STFC. Além disso, uma consultoria especializada foi contratada para auxiliar a Anatel na elaboração das propostas de alterações.

A fim de garantir maior transparência à revisão dos contratos de concessão, a proposta da Agência foi submetida a consulta pública e, também, objeto de seis audiências públicas. Após a consolidação das sugestões, o Conselho Diretor deliberou sobre o assunto em 24 de novembro de 2010, durante sessão pública aberta a todos os interessados.

Entenda melhor

Conforme a Portaria 178/2008, a Anatel, na implementação das políticas públicas em telecomunicações, deve adotar ações e providências para, no âmbito de suas competências:

I – ampliar a oferta de serviços para o acesso à internet por meio de banda larga;

II – reduzir as barreiras ao acesso e ao uso dos serviços de telecomunicações para as classes de menor renda;

III – assegurar a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações;

IV – propiciar a diversificação na oferta de serviços de telecomunicações, com a ampliação do processo de convergência e de disponibilidade de aplicações multimídia;

V – ampliar a oferta de todos os serviços de telecomunicações de interesse coletivo, nas diversas regiões do País;

VI – ampliar a abrangência e a capacidade das redes de suporte ao acesso de serviços em banda larga;

VII – ampliar a oferta de acesso do usuário aos serviços em banda larga por meio de múltiplas redes e serviços;

VIII – ampliar o acesso aos serviços de telecomunicações em áreas rurais, assegurando oferta específica para esse segmento de mercado, nas diversas regiões do País;

IX – assegurar a competição e a concorrência na exploração de serviços, de modo a proporcionar os benefícios aos usuários em termos de preço e qualidade;

X – implantar Plano de Numeração para os serviços de telecomunicações, quando aplicável;

XI – criar ambiente favorável ao surgimento e fortalecimento de novos prestadores de serviços de telecomunicações de pequeno e médio portes;

XII – estabelecer modelo de competição que favoreça o compartilhamento de redes, entre diferentes serviços e prestadoras, bem como a multiplicidade de opções de acesso para o usuário; e

XIII – promover o desenvolvimento e a produção de bens e de serviços de telecomunicações no País.

Entre as mudanças aprovadas pelo Conselho Diretor, merecem destaque:

- melhor definição da base de cálculo do ônus contratual;
- possibilidade de liberdade tarifária;
- aspectos relativos à fiscalização;
- fim da vedação de que as concessionárias prestem serviços de TV a Cabo; e
- definições relativas aos bens vinculados à concessão do STFC.

Os contratos poderão ser alterados em 2011, 2015 e 2020 para estabelecer novos condicionamentos e novas metas para universalização e qualidade. O adiamento da assinatura dos contratos – que inicialmente ocorreria até o final de 2010 – teve como principal objetivo possibilitar discussão mais aprofundada sobre o novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III).

Revisão do PGMU

Em 2010, foram retomadas as discussões sobre o PGMU III. A reabertura desse processo teve como motivações principais o atendimento ao Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) e à Portaria 431 do Ministério das Comunicações, que instituiu o Programa Nacional de Telecomunicações Rurais.

No novo PGMU, foi proposta a revisão da meta de Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões), que passa de seis orelhões por mil habitantes por setor do Plano Geral de Outorgas (PGO) para quatro orelhões por mil habitantes por município. Com essa medida, espera-se melhorar a distribuição dos aparelhos; pelos cálculos da Anatel, 1,4 mil municípios receberão mais telefones públicos.

Outro ganho decorrente dessa mudança é o maior controle social: como a obrigação passa a ser por município – e não mais por setor do PGO –, a sociedade pode acompanhar o cumprimento da meta mais facilmente. Pela proposta da Agência, as concessionárias deverão, ainda, implementar sistema de informação, gestão e acompanhamento de telefones públicos.

O novo PGMU prevê atendimento obrigatório, com orelhões, a escolas públicas e postos de saúde da área rural. Além disso, as concessionárias deverão atender, mediante solicitação, comunidades quilombolas, assentamentos rurais, aldeias indígenas, unidades de conservação de uso sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, aeródromos públicos e organizações militares. Para o cumprimento dessas obrigações, serão instalados mais de 110 mil telefones públicos.

Ainda de acordo com a proposta da Anatel, as concessionárias deverão, nas sedes de municípios atendidos com base no Decreto 6.424/2008, manter instalada a capacidade de *backhaul* – infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga – fixada até o final de 2010.

Em áreas rurais, as concessionárias da modalidade local do STFC deverão oferecer acesso individual por meio de plano alternativo de oferta obrigatória para o serviço. Regulamentação específica – a ser elaborada pela Agência após a aprovação do PGMU – estabelecerá prazos e metas de cobertura, abrangência e condições que assegurem a viabilidade técnica e econômica da oferta.

Mediante solicitação das concessionárias, a Anatel expedirá outorga de direito de uso de radiofrequência na faixa de 450-470 MHz, a título oneroso, com vistas à progressiva universalização do acesso das populações localizadas em área rural ao serviço de telefonia fixa.

Planos de Metas de Universalização

Em 2010, o número de entidades atendidas pelo Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas Portadoras de Deficiência Auditiva (PMU I) – implementado em 2007, após a assinatura do Decreto 6.039/2007 – permaneceu praticamente inalterado: de 92, em 2009, passou para 91, em 2010, devido à desistência de uma das entidades atendidas pelo Plano.

Revisão do Aice

Como parte das discussões do PGMU III, foram retomadas as análises referentes ao Acesso Individual Classe Especial (Aice). Na nova proposta, esse plano de serviço terá franquia em minutos, modulação horária e poderá ser pré ou pós-pago. Além disso, a assinatura será mais barata que no modelo atual – menos de R\$ 10 em vez dos R\$ 30 praticados até o final de 2010.

No final do exercício, o Aice contava com pouco mais de 180 mil assinantes, o que se devia, em grande parte, ao fato de as empresas de telefonia ofertarem planos alternativos mais atraentes.

Segundo a proposta da Anatel, que será submetida a consulta pública em 2011, o Aice criará uma nova classe de assinantes, formada pelos inscritos no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal. Ele será ofertado exclusivamente a assinantes de baixa renda, de modo a garantir a universalização da telefonia fixa por meio de condições específicas para oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas e qualidade.

Ao longo do ano, como parte das ações de acompanhamento e controle desenvolvidas pela Anatel, foram realizadas pesquisas em todas as instituições beneficiadas, buscando verificar o grau de utilização e de satisfação dos usuários.

Em 2011, a Agência dará continuidade a esse trabalho, com acompanhamento da Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), de modo a obter subsídios para avaliação e futuros aprimoramentos do PMU. Além disso, está em estudo na Anatel proposta de ampliação do Plano para permitir atendimento também a hospitais. No exercício, foram mantidas discussões nesse sentido com o Ministério da Saúde.

Aprovado pelo Conselho Diretor no final de 2009 e, em seguida, pelo Conselho Consultivo da Agência, o PMU II – que tem como objetivo garantir o atendimento, com telefones públicos, a comunidades com menos de cem habitantes – foi encaminhado ao Ministério das Comunicações no início de 2010. O Ministério devolveu à Agência o processo referente ao Plano para que fosse verificada a existência de eventuais sobreposições com o PGMU – trabalho já iniciado.

No entendimento da Anatel, o PMU II complementa o Plano Geral de Metas para a Universalização. De acordo com as regras propostas pela Agência, uma comunidade quilombola – mesmo que reúna apenas 50 pessoas – será atendida com recursos das concessionárias, no âmbito do PGMU. Se, no entanto, outro grupo com 50 pessoas não se enquadrar em nenhuma das situações previstas no Plano Geral de Metas para a Universalização, o atendimento deverá ser feito como parte do PMU II, financiado com recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust). Levantamento prévio da Anatel, realizado com base em demandas não atendidas e contatos com outros órgãos públicos, indica que o PMU II poderá atender 8.760 localidades.

Telefonia móvel

Acesso a serviços de emergência

No final de 2010, a Anatel realizou consulta e audiência públicas sobre a proposta de alteração do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal. As mudanças debatidas tinham como objetivo explicitar a possibilidade de envio gratuito de mensagens de texto (SMS) para os serviços públicos de emergência, o que facilitará a interação com órgãos de segurança pública, atendendo, principalmente, pessoas com deficiências auditiva ou da fala.

A regulamentação do assunto deverá ocorrer ao longo de 2011. Concluída essa etapa, no entanto, a funcionalidade não estará imediatamente disponível à população, uma vez que os responsáveis pelos serviços públicos requisitados deverão desenvolver e implementar plataformas específicas capazes de tratar as mensagens de texto.

Movimentação de mercado

Em 2010, o movimento de mercado mais expressivo no Serviço Móvel Pessoal foi a retirada da Portugal Telecom do grupo de controle da Vivo e sua consequente entrada no grupo Oi. Como resultado dessas operações, a Telefônica se tornou a única controladora do grupo Vivo e a Portugal Telecom entrou no grupo de controle da Oi.

A Anatel condicionou a aprovação da retirada da Portugal Telecom do Grupo Vivo à disponibilização, pela Vivo, de infraestrutura para contribuir com a interiorização da rede de educação e pesquisa avançada em São Paulo, mediante cessão de capacidade de transmissão, em fibra óptica ou em alta velocidade, para uso não comercial pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), de modo a viabilizar a interconexão dos *campi* das universidades Federal de São Carlos (UFSCar), Federal do ABC (UFABC), de São Paulo (USP) e de Campinas (Unicamp).

Esse compromisso deve ser concretizado pela Vivo por meio de convênio – a ser firmado entre a empresa e a RNP, com a participação da Anatel – que definirá as condições técnicas e econômicas negociadas, tendo como base o fortalecimento das políticas de inclusão digital, a ampliação e a melhoria das redes de pesquisa avançada no País.

Banda larga

Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas

Até o final de 2010, 57,6 mil escolas públicas urbanas foram atendidas pelo Programa Banda Larga nas Escolas. Resultado da combinação de esforços dos ministérios da Educação, das Comunicações e do Planejamento Orçamento e Gestão, da Casa Civil e da Anatel, além das secretarias de Educação estaduais e municipais, o projeto pretende conectar todas as escolas públicas urbanas à internet por meio de tecnologias que propiciem qualidade, velocidade e serviços para incrementar o ensino público no País.

As obrigações do Programa Banda Larga nas Escolas foram assumidas pelas autorizadas do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Telesp, Telemar, Brasil Telecom, CTBC e Sercomtel – por meio da assinatura, em 2008, de aditivos aos termos de autorização do Serviço.

Pelas regras do Programa, todas as escolas públicas urbanas existentes à época – segundo o Censo 2007 do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (Inep), vinculado ao Ministério da Educação – deveriam ser atendidas até o final de 2010. Além disso, as autorizadas deverão atender todas as escolas públicas urbanas criadas, por meio de implantações, fusões, desativações ou reclassificações de rural para urbana, entre 2011 e 2025.

Segundo estimativas do Ministério da Educação, mais de 50 milhões de alunos – 86% dos estudantes brasileiros – serão beneficiados pelo projeto.

Desde 2010, a Anatel mantém em seu portal na internet informações que permitem o acompanhamento do Programa Banda Larga nas Escolas. Estão disponíveis dados como a quantidade de escolas conectadas, a relação de escolas conectadas por município e unidade da Federação, perguntas frequentes e informações para solicitações de reparo, reclamações e denúncias, além de *link* para acesso ao Sistema de Medição de Tráfego IP de Última Milha (Simet), usado para aferição da velocidade das conexões.

Ao longo de 2010, a Agência realizou ações de fiscalização em 315 escolas públicas urbanas para comprovação, *in loco*, do cumprimento das obrigações assumidas pelas autorizadas. A verificação foi feita por amostragem direcionada a escolas, de todo o País, que não responderam a testes remotos de conexão à internet. Como resultado dessas ações, foram instaurados Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados), tendo em vista irregularidades constatadas.

Radiodifusão

Digitalização

Como parte do processo de implementação da TV Digital no Brasil – iniciado em dezembro de 2007 –, a Anatel concluiu, em 2010, os estudos para designação de canais digitais nas regiões Sul e Sudeste de Minas Gerais, no interior de Santa Catarina e do Rio de Janeiro e nas cidades paulistas de Bauru e Presidente Prudente. Ao final do exercício, o serviço de TV Digital Terrestre estava presente em 73 cidades brasileiras e alcançava cerca de 75 milhões de pessoas.

Em 2010, o Uruguai decidiu adotar o ISDB-Tb – padrão nipo-brasileiro de televisão digital. Como resultado, os

sinais digitalizados por meio desse sistema atingirão população total de 550 milhões de pessoas nos 12 países que decidiram pela sua adoção: além de Brasil e Uruguai, esse padrão foi escolhido também por Argentina, Bolívia, Chile, Costa Rica, Equador, Filipinas, Japão, Paraguai, Peru e Venezuela.

A adoção do sistema nipo-brasileiro de TV Digital pelos países da América do Sul e da América Central reforça a meta de congregar toda a região em torno de um único padrão, o que trará benefícios comerciais e operacionais, facilitando a coordenação de frequências em zonas fronteiriças. A existência de um único padrão regional contribui também para a internacionalização dos fabricantes brasileiros de aparelhos e equipamentos de radio-difusão e para a redução de custos.

A aceitação mundial do ISDB-Tb está amparada em decisões da União Internacional de Telecomunicações (UIT), que reconheceu, em 2009, as modificações introduzidas no modelo japonês pelo Brasil como um novo padrão. Além de aperfeiçoamentos relacionados à mobilidade, à portabilidade e à interatividade, Brasil e Japão oferecem importantes vantagens aos países que adotam o sistema, como capacitação e transferência de tecnologia, cabendo à Anatel o oferecimento do sistema informatizado de planejamento de canais, o SIGAnatel.

Testes de sistemas de rádio digital

Em 2010, a Anatel acompanhou a realização de experimentos com sistemas de rádio digital em Minas Gerais e em São Paulo. Esses testes – planejados pelo Ministério das Comunicações com a colaboração da Agência – envolveram emissões transmitindo o sinal digital com a tecnologia DRM, nas faixas de AM e de FM. Além disso, a Anatel participou, no exercício, do planejamento dos testes do sistema DRM operando em baixa potência para estações experimentais na cidade do Rio de Janeiro.

Canalização

Os trabalhos desenvolvidos na promoção do uso racional do espectro de radiofrequências utilizado pelos serviços de radiodifusão sonora, de sons e imagens – e de seus serviços ancilares e auxiliares – resultaram na expedição de 1.276 atos de autorização de uso de radiofrequências.

Oferta de serviços

Aumento da competição

Leilão da Banda H e sobras do SMP

Em dezembro de 2010, a Anatel realizou a licitação da Banda H e das sobras de radiofrequências do Serviço Móvel Pessoal (SMP), observando regras semelhantes às estabelecidas para a licitação ocorrida em 2007 – leilão da terceira geração da telefonia móvel (3G) –, entre elas:

- unificação dos termos de autorização de serviço por Região do Plano Geral de Autorizações (PGA-SMP);
- atendimento aos limites máximos de radiofrequência por subfaixa previstos no Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências nas Faixas de 800 MHz, 900 MHz, 1.800 MHz, 1.900 MHz e 2.100 MHz;

- licitação da subfaixa H em duas etapas: primeiramente em blocos de 10,0 + 10,0 MHz e, posteriormente, para as áreas em que não houvesse vencedores, dois blocos contínuos de 5,0 + 5,0 MHz; e

- vinculação de áreas de prestação de São Paulo (capital e interior) com as regiões Norte e Nordeste do País.

Os vencedores da licitação deverão, ainda, cumprir compromissos de abrangência, de forma a expandir a prestação do serviço móvel, com as radiofrequências outorgadas a partir desse edital, em determinados prazos.

A licitação atraiu seis grupos, que ofereceram R\$ 2,7 bilhões por 60 lotes de subfaixas de radiofrequência – que permitem tráfego de voz e de dados – usadas para a prestação do SMP. O ágio médio da licitação foi de 30,6%, mas variou de zero a 964,4%, dependendo do lote em disputa. A tabela abaixo apresenta os resultados da licitação.

Dos 13 lotes da banda H ofertados, 11 foram adquiridos pela Nextel Serviços de Telecomunicações, um pela CTBC Celular e um pela 14 Brasil Telecom Celular.

A entrada de um novo prestador no Serviço Móvel Pessoal – o grupo Nextel – incrementará a competição e deverá resultar em benefícios para os usuários como o aumento da qualidade e a maior competitividade nos preços cobrados.

	Preço mínimo	Preço ofertado
Banda H	R\$ 1.119.840.717,64	R\$ 1.246.342.484,73
Sobras	R\$ 970.835.259,86	R\$ 1.483.829.976,62
Total	R\$ 2.090.675.977,50	R\$ 2.730.172.461,35
Ágio	30,59%	

Cobertura da telefonia móvel

Ao final de 2010, em atendimento integral aos compromissos de abrangência do edital de 3G, as 1.836 sedes de municípios que ainda estavam sem a telefonia móvel foram atendidas com pelo menos 80% de cobertura da área urbana.

Rede Virtual

Com a aprovação do Regulamento sobre Exploração do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP, também conhecido pela sigla MVNO, do inglês *Mobile Virtual Network Operator*), a Anatel pretende possibilitar a entrada de novos competidores na prestação da telefonia móvel de pequeno, médio e grande portes, incrementando a competição no setor. Também nesse caso, a maior concorrência no mercado tende a resultar em mais qualidade e ampliação dos diferentes tipos de ofertas de serviços aos consumidores.

De acordo com o Regulamento, a exploração poderá ser feita por meio de dois tipos de operadores:

- Credenciado de Rede Virtual – representa uma prestadora de Serviço Móvel Pessoal na oferta da telefonia móvel. Tanto a prestadora quanto o credenciado são responsáveis pelo cumprimento das regras vigentes para a prestação do serviço; e
- Autorizada de Rede Virtual – oferece o serviço por meio de contrato de compartilhamento de rede com uma prestadora de SMP que também detenha Autorização para Uso de Radiofrequência.

As possibilidades de modelos de negócios são bastante variadas: credenciados e autorizados poderão operar em nichos de mercado específicos, ofertando serviços mais segmentados e personalizados, apropriados às necessidades de diferentes perfis de usuário.

Os primeiros pedidos para exploração do SMP por rede virtual foram recebidos ainda em 2010 e no final do exercício a Agência trabalhava nos processos de credenciamento e de autorização dos interessados.

Numeração de celulares

Devido à escassez de recursos de numeração em São Paulo, a Anatel decidiu, em dezembro de 2010, aumentar um dígito nos números dos telefones móveis da área de Código Nacional 11, que reúne 64 municípios – entre eles os que compõem a Região Metropolitana de São Paulo.

Essa solução – escolhida após a realização de consulta e audiência públicas – elevará a capacidade de numeração na área para 370 milhões, resolvendo o problema de escassez.

A decisão da Agência considerou, principalmente, a facilidade de assimilação da mudança pela população. A ampliação de dígitos é solução conhecida pelo usuário brasileiro e os procedimentos operacionais para sua adoção já foram testados e implementados, com êxito, pelas operadoras. Nas últimas décadas, houve, no País, mudanças de seis para sete e de sete para oito dígitos. Com o nono dígito, foi preservado um único e idêntico procedimento de discagem de chamadas em todo o território nacional.

A inclusão de um dígito à esquerda dos números de todos os celulares do Código Nacional 11 deverá ocorrer até dezembro de 2012. Além disso, a Anatel estabelecerá prazo para a adoção do nono dígito nos demais códigos nacionais.

Para assegurar a disponibilidade de recursos de numeração até a implantação do nono dígito, evitando o esgotamento prematuro da numeração, a Anatel decidiu adotar medidas complementares discutidas no processo de consulta pública, tais como:

- utilização de numeração específica para os *modems* 3G e outros dispositivos que não façam comunicação de voz;
- adoção de mecanismo que permita a atribuição de numeração ao *chip* somente no momento da ativação do usuário, possibilitando otimização da logística e da administração dos recursos de numeração pelas prestadoras;
- redução de 180 para 90 dias de quarentena para a reutilização da numeração liberada pelos usuários, o que permitirá o retorno de números não utilizados ao mercado mais rapidamente; e
- identificação de outras séries de numeração que possam ser utilizadas no Serviço Móvel Pessoal.

A implementação dessas medidas será acompanhada por grupo de trabalho coordenado pela Anatel e integrado por representantes da Agência e das prestadoras.

Portabilidade numérica

A portabilidade é a facilidade que possibilita ao usuário manter o código de acesso a ele designado, independentemente da prestadora de serviço de telecomunicações ou da área de prestação do serviço.

Até o final de 2010, haviam sido efetivados oito milhões de pedidos de portabilidade, sendo 2,5 milhões na telefonia fixa e 5,4 milhões na telefonia móvel. São Paulo, com 2,3 milhões de pedidos efetivados, Minas Gerais, com 955 mil, e Rio de Janeiro, com 799 mil, foram os estados onde os usuários mais exerceram esse direito.

Apenas em 2010, foram efetivados 4,5 milhões de pedidos de portabilidade – 1,5 milhão na telefonia fixa e três milhões na móvel – equivalentes a 56,5% de todas as solicitações efetivadas desde 2008, quando a portabilidade começou a ser adotada no País.

A Anatel tem acompanhado rotineiramente as ocorrências relativas à portabilidade, buscando atuar de imediato quando constatadas irregularidades por parte das prestadoras. Em 2010, as inconsistências cadastrais, principalmente no caso de usuários de telefonia móvel, foram o principal motivo de falha no processo de portabilidade. Além disso, foram constatadas reclamações pontuais sobre desrespeito aos prazos regulamentares para efetivar a portabilidade. Essas irregularidades resultaram na instauração de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) contra as prestadoras infratoras.

Outorgas para TV por Assinatura

Em 2010, por meio da Resolução 551, a Anatel aprovou o novo Planejamento do Serviço de TV a Cabo e do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto-Multicanal (MMDS). Com essa medida, a Agência eliminou o limite ao número de competidores por município e possibilitou a outorga dos serviços em todos os municípios brasileiros onde houver manifestação de interesse por empresas aptas a prestá-los, ação que ampliará a oferta desses serviços em todo o País. Sem limitações ao número de outorgas, caracteriza-se a inexigibilidade de licitação para a prestação do serviço de TV a Cabo.

A decisão da Anatel foi motivada pela identificação de demandas reprimidas e de barreiras à entrada de empresas no mercado de TV a Cabo, decorrentes de restrições regulatórias. A abertura do mercado contribuirá não só para a massificação do serviço de TV por Assinatura e o aumento de competição – com conseqüente redução do preço do serviço –, mas também para a ampliação da infraestrutura necessária para assegurar os investimentos em redes convergentes que suportarão as comunicações do futuro no Brasil.

O preço das autorizações deverá ser equivalente ao custo administrativo de expedição da outorga, nos moldes adotados nas autorizações dos serviços Telefônico Fixo Comutado (STFC) e de Comunicação Multimídia (SCM). Para o MMDS, a necessidade de realização de licitação permanece, uma vez que esse serviço faz uso de radiofrequência.

Para a expedição das novas outorgas, será elaborada regulamentação específica do serviço de TV a Cabo, que poderá estabelecer condicionamentos – sejam eles limites, encargos ou sujeições para o serviço –, a exemplo do que foi adotado nas licitações de 3G da telefonia móvel.

Os efeitos do novo planejamento dependem, ainda, de decisão do Conselho Diretor sobre a proposta de Regulamento do Serviço de TV a Cabo – já em elaboração na Agência – e seu posterior encaminhamento ao Conselho de Comunicação Social do Congresso Nacional.

Modelo de custos

Em setembro de 2010, a União Internacional de Telecomunicações (UIT) publicou convite para o processo licitatório internacional para a contratação de consultoria do modelo de custos para a Anatel.

Por meio do modelo de custos, a Agência poderá conhecer melhor a estrutura das tarifas e dos preços efetivamente praticados pelas operadoras e, assim, avaliar a necessidade de adotar medidas regulatórias corretivas a eventuais problemas observados. Além disso, o desenvolvimento da modelagem de custos permitirá à Anatel melhor análise das informações gerenciais de custos das diferentes áreas de negócio e linhas de produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações, o que contribuirá para o aperfeiçoamento da regulação do setor como um todo.

Inicialmente, as propostas deveriam ser entregues, na sede da UIT, na Suíça, em dezembro de 2010. Devido ao número de consultorias que manifestaram interesse em participar do processo de licitação – que superou as expectativas iniciais –, a UIT recomendou a extensão do período de preparação das ofertas e da análise das propostas. Considerando a relevância do projeto, a Anatel aceitou a recomendação da UIT. Com isso, a data para recebimento das propostas foi prorrogada para janeiro de 2011. A contratação da empresa vencedora e o início dos trabalhos devem ocorrer ainda no primeiro semestre de 2011.

A condução do processo pela UIT – agência das Nações Unidas especializada em telecomunicações – tem como principais vantagens a melhor identificação de fornecedores de serviços, de tecnologia e de equipamentos

bem como o estabelecimento de parâmetros comparativos em relação aos preços praticados internacionalmente e o adequado acompanhamento da execução do projeto.

Satélite brasileiro

Licitação para conferir direito de exploração

Em 2010, foram iniciados os procedimentos administrativos necessários para a realização de licitação para conferir Direito de Exploração de Satélite Brasileiro.

A licitação, que será realizada em 2011, possibilitará a expansão da capacidade espacial disponível para o mercado nacional, contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento do País.

Entenda melhor

A exploração de satélite envolve a ocupação de recursos de órbita e de espectro – bens finitos e escassos – e está sujeita a procedimentos internacionais. Para tanto, os países iniciam, no âmbito da União Internacional de Telecomunicações (UIT), processos de coordenação associados a posições orbitais e faixas de frequências julgadas estratégicas.

Com o objetivo de garantir a ocupação das posições e das faixas em processo de coordenação em nome do Brasil, além de expandir a capacidade espacial provida por exploradoras de satélite brasileiro, a Anatel já realizou quatro licitações para conferir Direito de Exploração de Satélite. Como consequência, há, hoje, três exploradoras operando oito satélites geoestacionários brasileiros.

Devido à grande extensão territorial do Brasil, o uso de satélites é fundamental para o alcance de objetivos estratégicos como a massificação da banda larga e a ampliação do *backhaul* das telefonias fixa e móvel.

Também por meio de satélites tem sido possível atender à crescente demanda de capacidade espacial para a prestação de serviços de TV por Assinatura, fato especialmente relevante levando-se em conta os eventos internacionais que o Brasil sediará nos próximos anos.

Gestão do espectro

Destinação de faixas

Ao longo de 2010, a Anatel concluiu regulamentos relacionados à destinação de importantes faixas de radiofrequências.

Republicado com alterações, o Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de Radiofrequências de 3,5 GHz, aprovado pela Resolução 537/2010, destinou a faixa 3.400-3.600 MHz para o Serviço Móvel Pessoal (em caráter primário), mantendo, adicionalmente, também em caráter primário, a destinação para os serviços Telefônico Fixo Comutado e de Comunicação Multimídia. Além disso, foram destinados, para uso pelo Governo, 10 MHz para o Serviço Limitado Privado, para implementação de programas de inclusão digital.

A destinação dessa faixa para a telefonia móvel permitirá a realização de novos leilões de blocos de frequências para o serviço, viabilizando a sua expansão – medida relevante considerando-se a demanda de espectro para aplicações de banda larga móvel e, também, a penetração do serviço. A manutenção da destinação complementar ao STFC e ao SCM atenderá à demanda por aplicações convergentes, estimulando o uso mais eficiente do espectro. O Regulamento prevê regra de adaptação para que os atuais usuários da faixa possam evoluir seus sistemas para aplicações convergentes, com mobilidade.

Por meio da Resolução 544/2010, a Anatel aprovou o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências nas Faixas de 2.170 MHz a 2.182 MHz e de 2.500 MHz a 2.690 MHz. A faixa de 2.500-2.690 MHz foi destinada aos serviços Móvel Pessoal (em caráter primário), Telefônico Fixo Comutado (em caráter secundário) e de Comunicação Multimídia (primário e secundário). Além disso, 15 MHz foram destinados ao Serviço Limitado Privado para implementação, pelo Governo, de programas de inclusão digital por meio de banda larga. O Regulamento também redimensionou o espectro para MMDS, de modo a estimular novos investimentos.

Publicada no final do exercício, a Resolução 558/2010 aprovou o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 450 MHz a 470 MHz. A Anatel destinou 14 MHz na faixa 450-470 MHz para o SMP, o STFC e o SCM, todos em caráter primário. Além disso, a Agência possibilitou o remanejamento dos sistemas existentes para faixas inferiores (225-270 MHz e 360-400 MHz) ou dentro da própria faixa de 450-470 MHz e permitiu a ampliação de espectro destinado para aplicações de segurança pública na faixa de 380 MHz.

A decisão da Anatel teve como foco principal o atendimento ao Programa Nacional de Banda Larga, principalmente para promover a inclusão digital nas regiões remotas e rurais do Brasil. A ampliação de espectro destinado para aplicações na faixa de 380 MHz, por sua vez, tem como objetivo ampliar as possibilidades de atendimento aos grandes eventos esportivos que serão

Entenda melhor

A destinação de faixa para uso em caráter primário garante prioridade no uso das frequências, ou seja, proteção contra qualquer tipo de interferência.

Estações que usam determinada faixa de frequência em caráter secundário, por sua vez, não têm direito a proteção contra interferências prejudiciais e não podem interferir em estações que operem em caráter primário.

realizados no Brasil nos próximos anos, como a Copa do Mundo e as Olimpíadas, e exigirão novos sistemas de radiocomunicações para aplicações de segurança pública.

A disponibilidade do espectro em quantidade suficiente tem permitido o crescimento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) registrado nos últimos anos. Em 2010, com a aprovação desses regulamentos, foram destinados mais 304 MHz de espectro ao SMP, de modo a atender às altas taxas de crescimento desse serviço, especialmente nas aplicações de dados, que requerem grandes larguras de banda.

Uso temporário do espectro

De janeiro a dezembro de 2010, foram emitidos 694 atos de autorização para uso temporário de espectro ou de alteração de uso de radiofrequências para 912 estações fixas e 10 mil estações terminais ou móveis. Essas autorizações foram concedidas para atender, principalmente, dois objetivos específicos:

- prover a cobertura de eventos diversos – como Carnaval e Fórmula 1 –, incluindo a demonstração de produtos emissores de radiofrequências; e
- permitir o uso de radiofrequências por autoridades estrangeiras ou embarcações e aeronaves militares estrangeiras em visita oficial ao Brasil.

Como resultado desses atos, entidades e organismos autorizados a usar temporariamente o espectro recolheram os valores indicados na tabela abaixo.

A autorização em caráter temporário é importante por possibilitar a utilização de radiofrequências com liberação de forma rápida e objetiva, sem a necessidade de formação de processos de autorização, como nos procedimentos de outorga específicos.

Tendo em vista as constantes ações de fiscalização realizadas nos eventos em que a utilização de radiofrequências é imprescindível, bem como a implementação de sistema interativo específico para tratar dessas solicitações, o número de pedidos para uso temporário do espectro e os valores arrecadados têm crescido.

Taxa	Valor
Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI)	R\$ 659.237,41
Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequência (PPDUR)	R\$ 261.310,54
Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélites (PPDESS)	R\$ 10.530,00
Total	R\$ 931.077,95

Comitê de Uso do Espectro e de Órbita

Responsável por subsidiar o Conselho Diretor na tomada de decisões relativas à tabela de atribuição de frequências, à utilização do espectro radioelétrico e ao uso de órbitas no Brasil, o Comitê de Uso do Espectro e de Órbita da Anatel foi reativado em março de 2010, diante da necessidade de a Agência deliberar sobre temas de grande relevância.

São atribuições do Comitê, conforme seu Regimento Interno:

- assessorar o Conselho Diretor no que diz respeito ao uso de espectro de radiofrequência e de órbitas;
- preparar ou analisar propostas de súmulas ou de atos normativos sobre uso de espectro de radiofrequência e de órbita;
- emitir parecer sobre atos normativos relacionados ao uso de espectro de radiofrequência e de órbita;
- propor tabela de atribuição de frequências no Brasil, com as respectivas notas brasileiras; e
- propor as condições de uso de órbitas no Brasil.

Ao longo do ano, o Comitê realizou quatro reuniões, nas quais foram discutidos temas como a regulamentação de uso das faixas de 450MHz e de 2,5GHz, o Regulamento de Uso Eficiente do Espectro, a Conferência Mundial de Radiocomunicações (CMR 2012) e a atualização dos regulamentos de Uso do Espectro e de Cobrança do Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequência.

Regulamentação

Ampliação de áreas locais

Os estudos para a alteração do Regulamento de Áreas Locais foram concluídos em 2010 e a publicação do documento no Diário Oficial deverá ocorrer no início de 2011. O novo Regulamento amplia os critérios de definição de áreas locais, passando a abranger o conjunto de municípios – de uma mesma região metropolitana ou Região Integrada de Desenvolvimento (Ride) – que tenham continuidade geográfica e pertençam ao mesmo código nacional.

O Regulamento contemplará 39 regiões metropolitanas e três regiões integradas de desenvolvimento – áreas em que as chamadas telefônicas terão custo local –, beneficiando, direta ou indiretamente, quase 70 milhões de pessoas.

O documento determina, ainda, que nas novas situações que se enquadrem na definição de Áreas com Continuidade Urbana ou em decorrência de solicitação fundamentada por parte da concessionária de telefonia fixa na modalidade do serviço local, a revisão das áreas locais ou localidades com tratamento local será anual e sem a necessidade de realização de consulta pública. Já as revisões da configuração da área local resultante da criação ou da alteração de regiões metropolitanas ou de Rides ocorrerão com as revisões quinquenais dos Contratos de Concessão, mediante a realização de consulta.

Regulamento do STFC

No final de 2010, estava em discussão na Anatel a Proposta de Revisão do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que objetivava a simplificação do texto normativo e a alteração de sua estrutura, permitindo convergência com os regulamentos dos demais serviços

e racionalizando as obrigações das prestadoras para conferir foco maior na oferta do serviço.

Entre as alterações em estudo destacam-se:

- a possibilidade de as concessionárias prestarem diretamente serviços de instalação e manutenção da rede interna de assinantes;
- a permissão para inserção de cláusula de permanência mínima em planos alternativos em troca de benefícios objetivos, nos moldes do que ocorre no Serviço Móvel Pessoal;
- a inserção de regra expressa determinando que o assinante tem direito de pedir detalhamento permanente do documento de cobrança;
- o aperfeiçoamento das obrigações de publicidade das ofertas de serviços; e
- a simplificação das regras de cobrança.

Certificação e homologação de produtos

No Brasil, a certificação de produtos de telecomunicações é feita por Organismo de Certificação Designado (OCD), cabendo à Agência expedir o ato de homologação. A execução dos ensaios é realizada por laboratórios especializados acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) ou avaliados por um OCD.

No exercício, a Anatel homologou 4,5 mil produtos – número 3,5% superior ao registrado em 2009. Ao longo do ano, 72% dos processos de homologação foram concluídos em menos de 30 dias.

Esse modelo adotado pela Anatel – que no exercício completou dez anos – incentivou o crescimento do parque laboratorial brasileiro. Entre 2001 e 2010, o número de

Entenda melhor

Em 2010, a Anatel emitiu 2,7 mil atos de homologação. Desse total, 25% referiam-se a produtos de fabricação nacional, com destaque para antenas direcionais (22%), transceptores de radiação restrita (18%), estações terminais de acesso (6%) e celulares (6%).

Quatro tipos de produtos concentraram mais da metade das homologações de produtos estrangeiros: transceptores de radiação restrita (28%), equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita (10%), equipamentos de redes de dados (8%) e celulares (6%).

No final de 2010, a Anatel certificava 197 tipos de produtos.

laboratórios brasileiros na área de telecomunicações acreditados pelo Inmetro saltou de dois para 20.

A certificação tem como um de seus princípios assegurar que os produtos de telecomunicações ofertados diretamente ao público possuam padrão mínimo de qualidade e de segurança, não agredam ao meio ambiente e sejam adequados aos serviços a que se destinam. Há, também, benefícios para a indústria: a certificação evita a importação de produtos de baixa qualidade, estabelecendo um ambiente de concorrência justa. Além disso, as exigências para homologação demandam investimentos para o desenvolvimento de produtos com níveis de qualidade que os tornam capazes de concorrer no mercado internacional, favorecendo o incremento das exportações e o fortalecimento do mercado interno.

Fiscalização

Ao longo de 2010, a Anatel realizou 21,3 mil ações de fiscalização, que demandaram 663,7 mil horas de trabalho, 13% a mais que em 2009. No exercício, utilizando nova métrica, as ações passaram a ser quantificadas com base no número de pastas concluídas no sistema de planejamento e controle de fiscalização (Radar).

Caso fosse mantida a métrica usada até 2009, teriam sido realizadas, em 2010, 139,9 mil ações. Esse esforço permitiu que fossem fiscalizadas 13 mil entidades, número que inclui outorgadas e não outorgadas.

Entenda melhor

Com a mudança de métrica, a Agência simplificou a contagem de ações de fiscalização, vinculando-a à quantidade de pastas do sistema Radar.

Cada pasta contém todas as informações a respeito de uma fiscalização, desde a solicitação até o encerramento, com a emissão do Relatório de Fiscalização.

A nova métrica facilitou o acompanhamento do processo de fiscalização, uma vez que cada ação está vinculada a uma pasta que, por sua vez, está vinculada a um Relatório de Fiscalização. Em caso de irregularidades, de cada Relatório pode resultar um único auto de infração e, conseqüentemente, um único Procedimento Administrativo por Descumprimento de Obrigação (Pado).

No exercício, o foco das ações de fiscalização foram os serviços de interesse coletivo, que afetam maior número de usuários. Como resultado desse trabalho, foram constatadas irregularidades principalmente no cumprimento das metas de universalização e de qualidade, nas regras de tarifação/faturamento, erros em conta, reparo e atendimento aos usuários, presencialmente ou via *call center*. A partir da identificação de irregularidades, foram lavrados autos de infração e instaurados Pados.

A tabela abaixo aponta a distribuição de horas de fiscalização realizadas em 2010.

Objeto	Horas de Fiscalização	%
Rádiodifusão	150.959	22,74%
TV por Assinatura	19.249	2,90%
Telefonia Móvel	116.696	17,58%
Telefonia Fixa	204.925	30,87%
Comunicação Multimídia	12.159	1,83%
Tributário	54.460	8,21%
Outros	105.310	15,87%
Total	663.758	100,00%

Destaca-se, a seguir, as principais ações de fiscalização realizadas ao longo do exercício.

Metas de universalização

Em 2010, foram concluídas as atividades de fiscalização para verificação do cumprimento das metas de universalização referentes ao ano de 2007 – que incluem aspectos como instalação de acessos coletivos em localidades com mais de 100 habitantes e de acessos individuais do serviço em localidades com mais de 300 habitantes. No final do exercício, encontravam-se em andamento as fiscalizações das metas referentes a 2008 e 2009. As seis concessionárias de telefonia fixa – Oi/Brasil Telecom, Oi/Telemar, Telefônica, CTBC, Sercomtel e Embratel – eram objeto desse trabalho.

Fiscalização do backhaul

As ações de fiscalização relacionadas ao *backhaul* – infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga, interligando as redes de acesso ao *backbone* da operadora – foram realizadas, em 2010, no âmbito da verificação do cumprimento das obrigações estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU).

Desde 2009, quando esse trabalho teve início, foram instaurados dois Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigação.

Em 2011, a Anatel dará continuidade à fiscalização do *backhaul*, por meio de amostras, considerando os municípios que deveriam ser atendidos até 31 de dezembro de 2010.

Como resultado das fiscalizações das metas referentes a 2007, foram instaurados 37 Pados. As principais irregularidades identificadas foram:

- indisponibilidade de atendimento com acesso individual em localidade com mais de 300 habitantes e de acesso coletivo em localidades com mais de 100 habitantes;
- não atendimento das solicitações de acesso individual e coletivo no prazo máximo de sete dias;
- falta de centro de atendimento para intermediação da comunicação;
- falta de oferta do Acesso Individual Classe Especial (Aice) em localidades atendidas com acessos individuais; e
- falta de orelhões – na distância máxima de 300 metros – em localidades com acessos individuais do STFC.

Até o final de 2010, já haviam sido instaurados, também, 32 Pados referentes às metas de 2008 e outros 30 relativos às metas de 2009.

Controle patrimonial

Ao longo de 2010 tiveram continuidade os trabalhos, iniciados em 2008, de fiscalização de controle patrimonial das concessionárias de STFC envolvendo a avaliação de bens reversíveis.

Até dezembro de 2010, havia sido concluída a verificação de bens reversíveis de todas as prestadoras até o ano de 2008 – exceção feita à Oi/Telemar, que ainda era objeto de fiscalização patrimonial no final do exercício.

Como resultado desse trabalho, foram instaurados sete Pados. Entre as irregularidades identificadas, destacam-se:

- falta de depósito dos recursos provenientes da alienação de bens reversíveis em conta bancária vinculada, aberta para esse fim, até a definitiva aplicação do recurso na concessão;
- ausência de cláusulas de não oneração em contratos de utilização de bens de terceiros e de indispensabilidade em contratos de utilização de bens de terceiros;
- não informação à Anatel, no prazo máximo de dez dias contados da notificação judicial, das providências tomadas no caso de oneração decorrente de determinação judicial; e
- não apresentação de autorizações de uso de radiofrequência na Relação de Bens Reversíveis.

A Anatel possui informação atualizada e detalhada do patrimônio das concessionárias, bem como de seus bens reversíveis. Essa informação é encaminhada anualmente, por força do atual Regulamento de Controle de Bens Reversíveis.

Entenda melhor

Em 2010 a Anatel iniciou consulta pública para receber contribuições sobre a proposta de Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens e Serviços Vinculados à Concessão, que substituirá o Regulamento de Controle de Bens Reversíveis. A fim de ampliar as possibilidades de participação da sociedade, audiências públicas sobre o assunto estavam previstas para 2011

Os bens reversíveis são aqueles indispensáveis à continuidade da prestação do serviço de telecomunicações no regime público das concessionárias do STFC. Os bens com essa classificação devem voltar ao controle da União ao término da concessão.

A proposta da Agência tem como finalidade simplificar os processos relacionados aos bens reversíveis, permitindo, por exemplo, o acompanhamento informatizado e *online* da movimentação desses bens.

Cobertura da telefonia móvel

A Anatel avaliou, em 2010, o cumprimento dos compromissos de abrangência relativos às licitações de 3G e de faixas de extensão realizadas em 2007, que estabeleceram a obrigação de prestação de serviços em pelo menos 80% da área urbana de municípios segmentados de acordo com suas quantidades de habitantes.

A Agência realizou 171 ações para verificação dessas obrigações. Em 42,7% delas, os compromissos de abrangência não foram atendidos no prazo estipulado pelo edital e, nesses casos, foi retido o resgate das garantias financeiras depositadas pelas prestadoras.

Nos casos em que as empresas questionaram a constatação da Anatel de não cumprimento dos compromissos, novas verificações foram iniciadas – e estavam em andamento no final de 2010 –, mediante a realização de estudos mais aprofundados e avaliações em campo.

Fiscalização tributária

Ao longo de 2010, as atividades relacionadas à fiscalização tributária tiveram como foco os exercícios de 2007 e 2008.

Foram concluídas 1,4 mil ações de fiscalização referentes ao recolhimento do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), tendo sido apurado valor total de R\$ 780 milhões não recolhidos pelas prestadoras. Os relatórios que comprovam irregularidades serão encaminhados à área responsável pela gestão de créditos da Anatel para a instauração de Processos Administrativos Fiscais (PAFs).

Para a fiscalização do recolhimento do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel), foram realizadas 1,2 mil ações, tendo sido

apurados valores da ordem de R\$ 1 bilhão. Os dados relativos a essas ações serão encaminhados ao Ministério das Comunicações para a adoção das medidas cabíveis.

A verificação sobre o recolhimento do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) foi feita com a realização de 110 ações. A Anatel encontrou irregularidades no licenciamento de diversas estações, correspondendo a valor não recolhido da ordem de R\$ 128,4 milhões. Como resultado desse trabalho, foram instaurados 39 Pados.

Com relação à Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP), foram realizadas 32 ações de fiscalização, com identificação de irregularidades que resultaram no não recolhimento de R\$ 14 milhões. Da mesma forma que em relação ao Fust, a área da Anatel responsável pela gestão de créditos irá instaurar PAFs.

A exemplo do que foi feito em exercícios anteriores, a escolha das empresas que seriam fiscalizadas em relação ao Fust e ao Funttel foi feita por amostragem dirigida, excluindo as empresas enquadradas no Simples Nacional e aquelas cujo faturamento estimado foi inferior a R\$ 240 mil por ano, concentrando maior esforço nas que auferiram receitas mais elevadas.

Para a fiscalização do Fistel e da CFRP, foi elaborada amostragem dirigida tomando por base o número de estações cadastradas nos sistemas da Anatel.

Controle do espectro

Em 2010, o combate à clandestinidade foi uma das prioridades da Anatel, tendo sido objeto de 126,6 mil horas de trabalho – destinadas à identificação e à interrupção do uso não autorizado do espectro e da prestação de serviços de telecomunicação sem a devida outorga.

Além de não considerar aspectos técnicos relacionados ao uso eficiente do espectro, a clandestinidade gera interferências prejudiciais aos demais serviços de telecomunicações, entre eles os de comunicação aeronáutica. Na maioria dos casos, as entidades não outorgadas utilizam qualquer tipo de equipamento e sistema irradiante

Entenda melhor

O espectro de radiofrequências é um recurso escasso, essencial para o funcionamento das telecomunicações sem fio, devendo ser, portanto, dividido de forma parcimoniosa entre os diversos interessados de modo a promover o pleno desenvolvimento das telecomunicações.

Em 2010, a Anatel aprovou o Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro, que estabelece critérios para avaliação em sistemas terrestres ponto-a-ponto, ponto-área e sistemas de satélites, com base em estudos internacionais e em trabalhos desenvolvidos por consultoria especializada.

O uso eficiente do espectro possibilita que parcela maior da sociedade possa ser atendida.

– com características técnicas distorcidas em relação aos padrões estabelecidos no Brasil –, interferindo em emissoras e estações de telecomunicações devidamente autorizadas, causando prejuízos econômicos e até mesmo risco à vida. As estações clandestinas também interferem em comunicações de controle do tráfego aéreo e, eventualmente, expõem a população a campos eletromagnéticos de intensidade superior ao permitido pela legislação brasileira.

Diante dos riscos resultantes da operação de entidades não outorgadas, a Anatel tem dado tratamento especial às reclamações e às denúncias de interferências por elas ocasionadas. Por meio do Grupo Permanente de Radiointerferência (GPRI), foram realizadas, em 2010, reuniões trimestrais com diversos segmentos da sociedade para a adoção de medidas preventivas contra eventuais causas que venham a afetar a segurança dos voos e gerar risco à vida dos cidadãos.

Ao longo do ano, foram tratados mil casos de radiointerferências.

Por meio do Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME), a Anatel realizou, em 2010, 1,1 mil ações de fiscalização. Com o uso dessa ferramenta – que reúne 56 estações remotas, 28 unidades móveis de radiomonиторagem, 27 centros regionais e um centro nacional de controle, localizado na sede da Anatel –, é possível identificar a exata localização da fonte emissora do sinal e, também, se sua irradiação está dentro das especificações técnicas e legais. No final de 2010, o SGME passava por processo de modernização que se estenderá ao longo de 2011.

Os recursos de radiomonиторagem serão ampliados com a aquisição do Sistema de Monitoramento de Aeroportos, que deverá ser instalado no primeiro semestre de 2011, ampliando em sete estações a rede de monitoragem da Agência, de modo a permitir a detecção e a pronta solução dos casos de interferência em regiões aeroportuárias.

Por meio da Rede Nacional de Radiovideometria (RNR), foram realizadas 727 ações de avaliação de conteúdo. Em 2010, a Rede passou a contar com 313 estações portáteis e 54 receptores de TV Digital. Com esses recursos, foi possível executar atividades com maior abrangência, especialmente no interior dos estados.

Como resultado de convênio com o Ministério das Comunicações que estabelece a cooperação na execução de atividades de fiscalização dos serviços de radiodifusão, foram realizadas, ao longo do ano, 256 ações de análise de conteúdo. As principais irregularidades identificadas foram a não transmissão do programa Voz do Brasil e a não transmissão de rede obrigatória ou de programas político-eleitorais.

É também pela RNR que a Anatel dá suporte a atividades fiscalizatórias exercidas por outros órgãos do Governo Federal: a Agência Nacional de Cinema (Ancine), por exemplo, utiliza os recursos da Rede para verificar registros de filmes e de programas transmitidos por emissoras de TV aberta e por assinatura em todo o território nacional. Em 2010, foi renovado o convênio com a Secretaria Nacional de Justiça, que utiliza a RNR regularmente para fiscalizar a classificação indicativa de programas. O sistema também é usado para acompanhamento e controle da grade de programação das emissoras de rádio e de televisão, mediante solicitações encaminhadas à Agência pelo Ministério Público e pela Justiça Eleitoral.

Devido ao pioneirismo na implantação da Rede Nacional de Radiovideometria, o Brasil foi escolhido, dentre as delegações da União Internacional de Telecomunicações (UIT), para elaborar o capítulo referente a Sistemas de Fiscalização de Radiodifusão para o *Manual de Radiomonitoragem – Edição de 2011*, aprovado na reunião do Grupo de Estudos 1 da UIT realizada em 2010.

Exposição a campos eletromagnéticos

A intensificação do uso do espectro – consequência da massificação da telefonia móvel e da internet sem fio – fez com que aumentasse o número de estações de radiocomunicações, suscitando preocupações com a possibilidade de efeitos nocivos à saúde, advindos da exposição a campos eletromagnéticos de radiofrequência.

Nas últimas décadas, esse tema tem sido objeto de diversos estudos – realizados sob a coordenação da Organização Mundial de Saúde (OMS) –, cujos resultados não demonstraram a ocorrência de doenças ou de outros efeitos adversos à saúde em consequência da exposição dentro dos limites estabelecidos no padrão internacional e regulamentados no Brasil por meio da Resolução 303/2002, da Anatel, e da Lei 11.934/2009.

Desde 2004, a Agência tem acompanhado os estudos sobre o assunto por meio de participação nas reuniões do Comitê Consultivo Internacional da Organização Mundial de Saúde, que tem como objetivos atualizar as informações relacionadas ao Projeto Internacional de Campos Eletromagnéticos (*EMF Project*); discutir as atividades nacionais, programas de investigação e legislação; e encontrar alternativas para diminuir a preocupação do público em geral quanto a possíveis efeitos de campos eletromagnéticos.

Embora esses estudos não tenham identificado associação entre a exposição dentro dos limites estabelecidos e efeitos adversos à saúde, a Organização sugere, devido à preocupação da sociedade, a divulgação contínua de informações relevantes de maneira clara, concisa, de fácil acesso e entendimento pelos cidadãos.

Nesse sentido, a Anatel desenvolveu e implementou um sistema para medir os níveis de radiação não ionizante gerados pelas estações de radiocomunicação no País, coletando informações essenciais à avaliação do atendimento à regulamentação e realizando a divulgação

online das medidas e dos valores teóricos de campos eletromagnéticos em todo o território nacional.

Para a realização das medições, a Anatel conta com 52 estações de monitoramento, que podem ser configuradas para operação móvel ou fixa. A Agência dispõe, ainda, de 42 instrumentos portáteis para a avaliação de estações e de locais multiusuário.

Esses recursos permitiram que, em 2010, a Anatel disponibilizasse, em seu portal na internet, sistema interativo que reúne as informações de medição das estações de monitoramento e as medições realizadas pela fiscalização. A Agência passou a tornar públicos, também, os níveis teóricos de exposição, em todo o País, assim como informações relativas à taxa de absorção específica (SAR) dos aparelhos celulares homologados pela Anatel, obtidas a partir de medições feitas em laboratórios.

Ao longo do ano, sete mil horas de fiscalização foram destinadas à avaliação de estações e de faixas de frequência em locais multiusuário.

Regulamentos de Fiscalização e de Sanções

Em 2010, a Anatel realizou consulta e audiências públicas para discutir as propostas de revisão dos regulamentos de Fiscalização e de Aplicação de Sanções Administrativas.

O Regulamento de Fiscalização estabelece limites, procedimentos e critérios para o exercício das atividades de fiscalização da execução, da comercialização e da prestação dos serviços, da implantação e do funcionamento das redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita, de numeração e do espectro de radiofrequências, entre outros.

O Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, por sua vez, estabelece os parâmetros e os critérios para

a aplicação de sanções administrativas por infrações à Lei 9.472/1997 e às demais normas aplicáveis, bem como por inobservância aos deveres decorrentes dos contratos de concessão, dos atos de designação ou dos atos e termos de permissão, de autorização de serviço, de autorização de uso de radiofrequência, de direito de exploração de satélite e dos demais atos administrativos expedidos pela Agência. Na proposta de revisão submetida pela Anatel a consulta e audiências públicas destacam-se:

- a atualização dos valores mínimos e máximos de multa com base no porte das empresas e não mais por tipo de serviço prestado;
- a instituição de rito sumário para infrações de simples apuração a serem definidas por ato do Conselho Diretor;
- a criação de incentivos à regularização da infração;
- o aprimoramento dos critérios de aplicação das penalidades, especialmente multas;
- a possibilidade de celebração de compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais, bem como de acordos substitutivos em processo sancionatório;
- a edição de regulamentação específica sobre as metodologias para cálculo das multas; e
- a suspensão automática da exigibilidade da multa aplicada quando da interposição de recursos.

Os dois regulamentos estiveram em consulta pública entre junho e setembro de 2010. O de Fiscalização recebeu 546 contribuições; o de Aplicação de Sanções Administrativas, 570. No final do exercício, as versões finais dos dois documentos haviam sido remetidas à análise da Procuradoria Federal Especializada em exercício na Anatel.

Pados e multas

A fim de agilizar a solução de falhas, a Anatel, no exercício, investiu na realização de inspeções técnicas – dando às empresas a oportunidade de resolver os problemas antes da instauração de Pados. Como resultado desse esforço, o número de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações teve, entre 2009 e 2010, crescimento de 6,5%; no mesmo período, a base de assinantes dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, comunicação multimídia e TV por Assinatura – que reúnem o maior número de usuários – registrou aumento de 15%. A tabela abaixo mostra como evoluiu o número de Pados instaurados e encerrados desde 2006.

Pados	2006	2007	2008	2009	2010
Instaurados	6.514	3.210	2.214	3.655	3.894
Encerrados	3.244	5.299	7.777	9.353	7.288

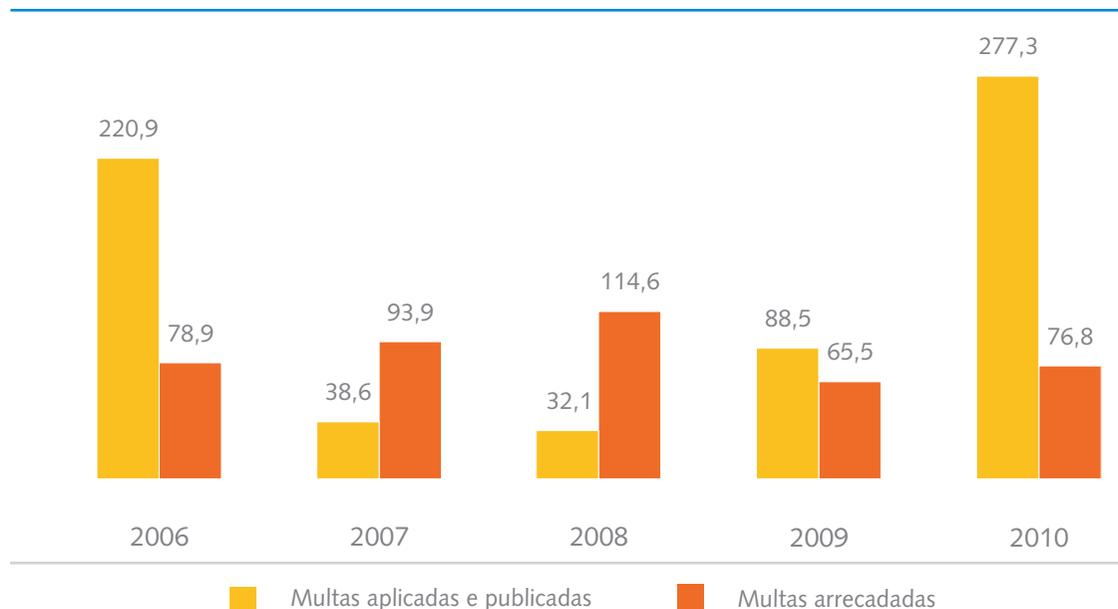
As multas aplicadas e publicadas ao longo do ano somaram R\$ 277,3 milhões. Além disso, R\$ 76,8 milhões foram arrecadados, como aponta o gráfico abaixo.

Os processos administrativos que levam à aplicação de multas observam os ritos previstos na Lei do Processo Administrativo e no Regimento Interno da Anatel, em que estão previstas diversas instâncias recursais que conferem amplas oportunidades de defesa para as partes interessadas.

Ao final do processo administrativo, a sanção é aplicada e publicada, mas muitas vezes ocorrem contestações das prestadoras junto ao Poder Judiciário – com efeito suspensivo –, adiando, assim, o recolhimento das multas, sobretudo as mais vultosas. A judicialização dos processos vem sendo objeto de entendimentos entre a Anatel, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e as prestadoras. Além disso, com vistas a dar mais eficácia à imediata

MULTAS

(em R\$ milhões)



Multas aplicadas e publicadas são atos publicados no DOU, não havendo mais possibilidade de recurso administrativo. Multas arrecadadas são os valores recolhidos no exercício, independentemente da data da aplicação da multa e se ocorreu, ou não, a publicação.

correção de infrações e de irregularidades por parte das operadoras, a Anatel tem também intensificado a aplicação de medidas cautelares.

No exercício, os principais ofensores para a instauração de Pados e a aplicação de multas foram:

- descumprimento de metas de universalização e de qualidade;
- descumprimento dos regulamentos dos serviços;
- uso não autorizado ou uso irregular do espectro;
- obstrução à atividade de fiscalização; e
- prestação de serviço sem outorga – com destaque para o de Comunicação Multimídia.

Interação com a Sociedade

Atendimento aos usuários

A Anatel conta com diversos mecanismos de interação com a sociedade – Central de Atendimento, Sala do Cidadão, atendimento eletrônico, correspondência e fax – por meio dos quais fornece informações sobre a regulamentação dos serviços de telecomunicações, além de registrar reclamações, sugestões e denúncias.

Com a análise permanente das demandas registradas por meio desses canais de relacionamento, a Agência obtém subsídios para a proteção dos direitos dos usuários – parte de seu trabalho como agente regulador. Além disso, o monitoramento das interações dos usuários com a Anatel permite a elaboração de estatísticas e de diagnósticos que podem dar origem a ações de fiscalização ou instauração de Pados.

Em 2010, a Agência realizou 5,2 milhões de atendimentos, superando em 38,8% o volume registrado em 2009. Com uma estrutura que envolve cerca de 400 pessoas e capacidade para atender até 600 mil chamadas por mês, a Central de Atendimento foi responsável, no exercício, por 95,3% das interações de usuários com a Agência, como demonstra a tabela abaixo.

Canais de Relacionamento	2009	2010
Central de Atendimento	3.460.776	4.915.928
Carta e fax	8.153	6.280
E-mail	632	614
Atendimento eletrônico	237.225	226.398
Sala do cidadão	10.526	10.940
Sistema de Ouvidoria da Anatel (SOA)	161	647
Total	3.717.473	5.160.807

Entenda melhor

A Central de Atendimento funciona nos dias úteis, das 8h às 20h. Até 2010, o atendimento era feito pelo número 133. Em 2011, esse código será substituído para 1331 e 1332 – este último, exclusivo para atendimento a pessoas com deficiência auditiva.

A Agência mantém 27 salas do cidadão – uma em cada capital. Por meio delas, o usuário pode obter informações e documentos, registrar reclamações e acompanhar o andamento de processos na Anatel. Também é possível realizar pesquisas e consultas via internet.

O atendimento eletrônico é feito por meio de sistema interativo disponível no portal da Agência na internet.

Causado principalmente pelo crescimento de pedidos de informação com resposta padrão – concluídos, portanto, no primeiro contato –, esse aumento no número de atendimentos foi considerado positivo pela Anatel. A tabela abaixo mostra que, comparativamente a 2009, o percentual de reclamações teve redução significativa – passando de 40,2% para 29,8% do total de atendimentos.

No exercício, houve redução de 20% no volume de reiterações de solicitações não atendidas no prazo e manifestações de insatisfação com a solução apresentada, o que demonstra que houve maior satisfação dos usuários com as providências adotadas para solucionar as reclamações registradas por meio dos canais de atendimento da Agência.

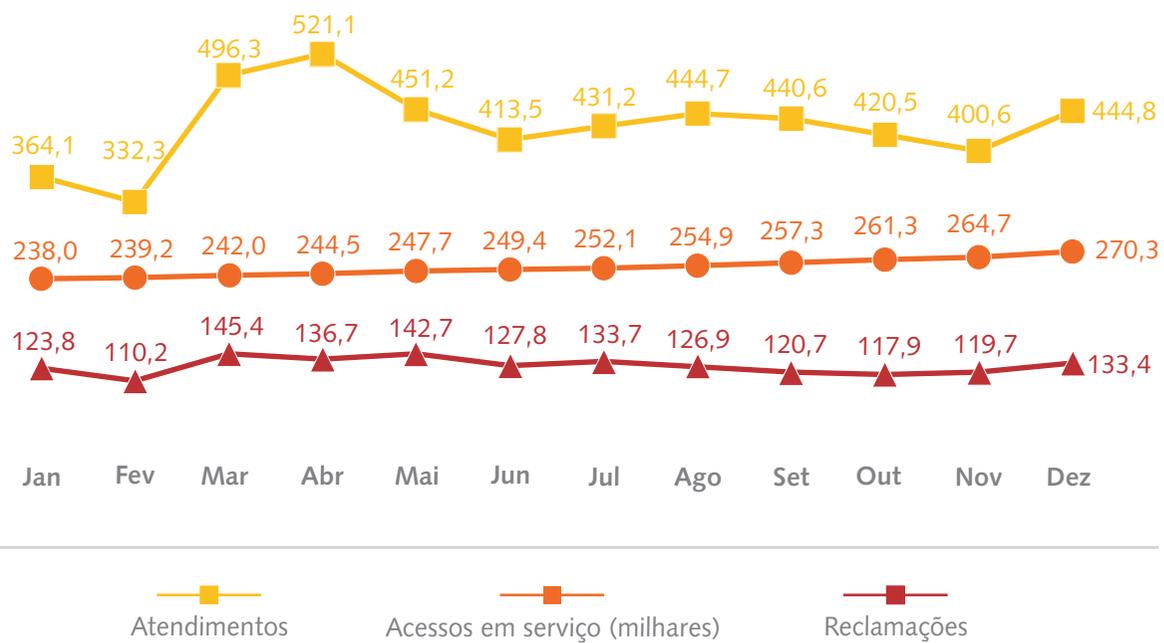
Entre 2009 e 2010, o número de reclamações de usuários de serviços de telecomunicações cresceu 3%. No mesmo período, o número de usuários – considerando-se os quatro serviços com maior número de assinantes: telefonia móvel, telefonia fixa, Comunicação Multimídia e TV por Assinatura – cresceu 15%.

Tipo de atendimento	2009		2010	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Acompanhamento e pedidos de informação com resposta padrão	2.172.236	58,43%	3.570.346	69,18%
Reclamações	1.492.992	40,16%	1.539.077	29,82%
Pedidos de informação com registro	35.520	0,96%	36.435	0,71%
Denúncias	11.815	0,32%	10.229	0,20%
Sugestões	2.252	0,06%	1.898	0,04%
Elogios	2.658	0,07%	2.822	0,05%
Total	3.717.473	100%	5.160.807	100%

O gráfico abaixo relaciona a evolução dos atendimentos realizados em 2010, os acessos desses quatro serviços de telecomunicações e as reclamações registradas.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS, ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES

(em mil)



Serviço	Reclamações/1.000 assinantes		Variação
	2009	2010	
Telefonia móvel	0,347	0,337	- 2,88%
Telefonia fixa	1,097	1,007	- 8,20%
Comunicação Multimídia	1,363	1,071	- 21,42%
TV por Assinatura	0,699	0,732	4,72 %
Total	0,563	0,510	- 9,41%

Na comparação com 2009, o índice de reclamações por mil assinantes diminuiu nos principais serviços de telecomunicações. A exceção – devida, em grande parte, à significativa expansão do serviço, que cresceu 30,7% em 2010 – foi a TV por Assinatura, que registrou aumento de 4,7%, como aponta a tabela acima.

Entre os principais ofensores que levaram os usuários a procurar a Anatel destacam-se:

- na telefonia móvel e na TV por Assinatura, as reclamações referentes a cobranças, que representaram cerca de 40% do total de reclamações desses dois serviços;
- na telefonia fixa, os itens cobrança e reparo, que foram responsáveis por 53,5% das reclamações sobre o serviço;
- no Serviço de Comunicação Multimídia, as reclamações referentes a reparo, que incluem queixas relacionadas à velocidade diferente da contratada e à indisponibilidade do serviço.

Ao final de 2010, a Anatel havia resolvido 98,6% das solicitações registradas, sendo 82,5% delas no prazo máximo de cinco dias úteis. Em 2009, esses índices haviam alcançado 98,1% e 73,3%, respectivamente.

A criação, em 2009, do Índice de Desempenho de Atendimento (IDA) – que avalia a capacidade da prestadora de diminuir a quantidade de reclamações, atender as demandas apresentadas pelos usuários no prazo de cinco dias, reduzir pendências e evitar reincidências – tem contribuído para a melhora desses indicadores ao incentivar as prestadoras a aperfeiçoar o tratamento de reclamações, tornando-as mais eficazes na resolução de problemas apontados pelos usuários dos serviços.

Desde a criação do IDA, medido mensalmente, as prestadoras dos serviços Telefônico Fixo Comutado e Móvel Pessoal vêm apresentando resultados gradativamente melhores. O gráfico abaixo mostra a evolução média do Índice entre 2009 e 2010.

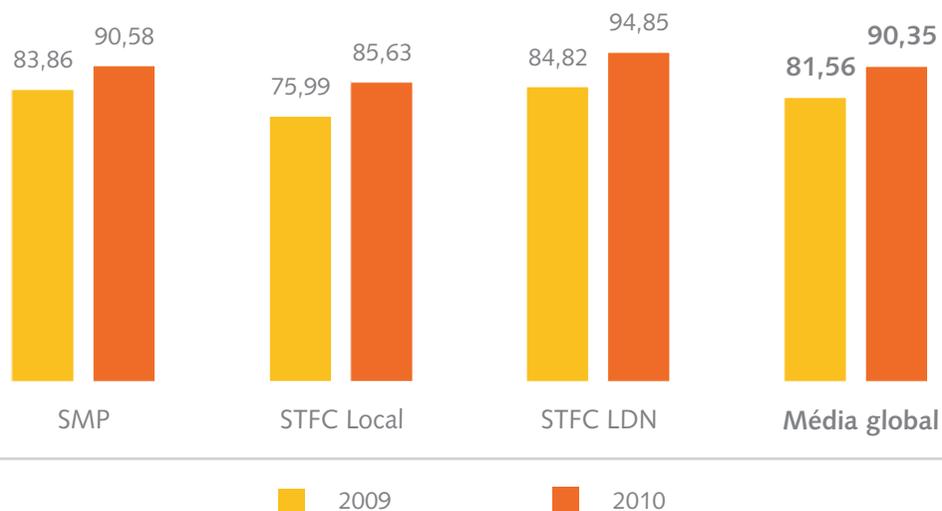
Entenda melhor

No final de 2010, a Anatel revisou os parâmetros de cálculo do IDA, de modo a manter o indicador eficiente e melhor refletir a opinião da sociedade quanto à qualidade dos serviços prestados.

Embora não tenha havido mudanças na relação de fatores avaliados, a Agência alterou as metas, tornando-as mais desafiadoras. Elas valerão a partir de 2011, quando o IDA passará a incluir as prestadoras do serviço de TV por Assinatura.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO DE ATENDIMENTO

(Média anual)



Como parte do esforço para melhorar a qualidade dos serviços e, conseqüentemente, reduzir o número de reclamações dos usuários, a Agência realizou, em 2010, reuniões para orientar as prestadoras no desenvolvimento de ações efetivas para a melhoria do atendimento e a solução das questões apresentadas. Além disso, promoveu a quarta edição do *Fórum de Valorização do Atendimento aos Usuários*, ocasião em que as prestadoras foram chamadas a apresentar planos estratégicos para reduzir o número de reclamações sobre cobrança.

Plano de Ação Pró-Usuários

Em novembro de 2010, a Anatel aprovou, por meio da Portaria 1.160, o Plano de Ação Pró-Usuários, documento que definiu ações a serem realizadas no sentido de fortalecer a participação social nas atividades regulatórias. O documento consolidou os diversos esforços que vinham sendo desenvolvidos na Anatel e conferiu mais clareza às ações destinadas à proteção dos direitos do consumidor de telecomunicações, além de propor novas iniciativas.

O Plano tem como objetivo principal aperfeiçoar e ampliar as ações de proteção dos direitos do consumidor por meio de política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório.

Para a elaboração do Plano, foram considerados os desafios impostos à Agência identificados pelos seus interlocutores e por análises realizadas internamente, bem como as diretrizes do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR); os temas debatidos no Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust); as interações da Anatel com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Procons e Ministério Público da União (MPU); os resultados do Acordo de Cooperação

Técnica da Anatel com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) desenvolvido desde 2008; e outras ações em desenvolvimento na Anatel.

A implementação do Plano teve início em 2010 com um ciclo de *workshops* e capacitações de Procons e outros órgãos de defesa dos consumidores em Rio Branco/AC, Goiânia/GO, Recife/PE e São Paulo/SP.

Comitê de Defesa dos Usuários

Ao longo de 2010, o Comitê de Defesa dos Usuários (Cdust) realizou três reuniões. Esses encontros tiveram como objetivo principal informar os membros do Comitê sobre as ações da Agência e incentivar sua participação no processo regulatório. Nesse sentido, representantes das áreas técnicas da Anatel fizeram apresentações sobre diversos regulamentos em elaboração – entre eles, os de Fiscalização e de Aplicação de Sanções Administrativas –, sobre os resultados do atendimento da Agência e sobre a fiscalização, entre outros temas.

No exercício, o Comitê – integrado por representantes dos usuários de serviços de telecomunicações, de instituições públicas e privadas e da Anatel – apresentou contribuições para questões como desbloqueio do celular e o Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal.

Conselhos de usuários nas concessionárias do STFC

A Anatel realizou, em 2010, consulta pública para alterar o Regulamento de Conselho de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Entre as mudanças propostas pela Agência, merecem destaque a delimitação dos mandatos de janeiro a dezembro, para que coincidam com o período de prestação de contas das prestadoras, e a possibilidade de prorrogação dos mandatos das entidades ou associações de defesa do consumidor.

Os conselhos têm caráter consultivo e desenvolvem trabalhos voltados para a orientação, a análise e a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pelas prestadoras, bem como para a formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

No final de 2010, 47 conselhos de usuários estavam em funcionamento

Consultas e audiências públicas

As consultas públicas têm como objetivo submeter minuta de ato normativo, documento ou assunto de interesse relevante a comentários e sugestões do público em geral e são importante espaço para a participação da sociedade no processo de regulamentação. Por meio de sistema interativo disponível no portal da Agência na internet, a Anatel recebe contribuições de todo o País. Eliminam-se, assim, dificuldades relacionadas a distâncias geográficas, facilitando a participação de toda a sociedade.

Entenda melhor

Consultas e audiências públicas serão aprimoradas nos próximos exercícios, conforme previsto no Plano de Ação Pró-Usuários. Para proporcionar maior participação dos cidadãos e das instituições que atuam na proteção e na defesa do consumidor nos processos regulatórios, a Anatel estuda medidas como aumento de prazos; reuniões prévias, inclusive por intermédio de meios interativos (videoconferências); e cadastramento de ementa, em linguagem leiga, sobre o objeto da consulta.

Ao longo de 2010, a Agência realizou 30 consultas públicas, que somaram 3,9 mil contribuições. A Consulta Pública 21, que tratou da Proposta de Alteração do Regulamento de Fiscalização, recebeu 570 contribuições – 14,6% de todas as sugestões recebidas pela Agência durante o ano.

Desde a criação da Anatel, em 1997, foram realizadas 847 consultas públicas por meio das quais foram recebidas cerca de 40 mil contribuições.

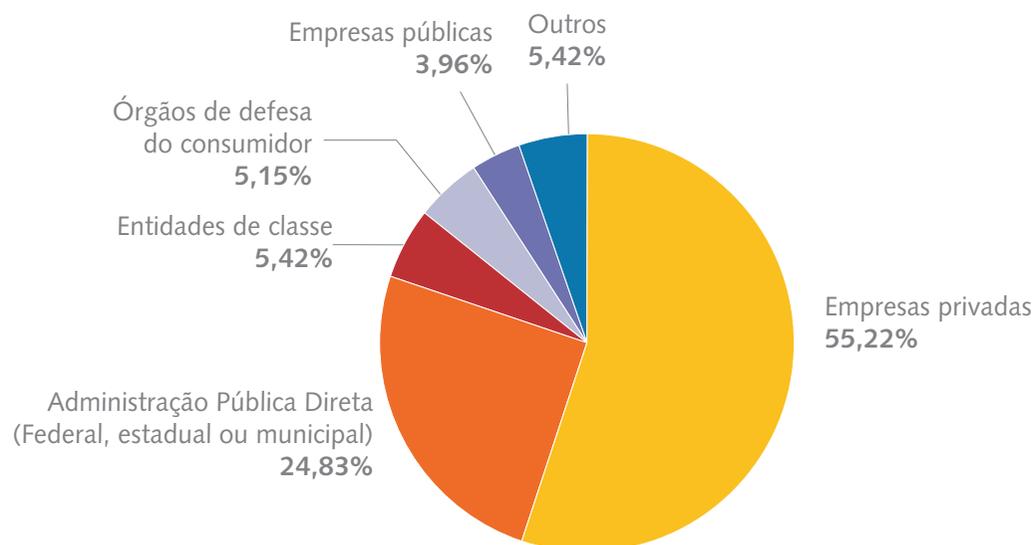
Assuntos de maior relevância para usuários e para o setor são discutidos com a sociedade também por meio de audiências públicas. Durante 2010, a Agência realizou 14 audiências sobre temas como as propostas de regulamentos de Sanções Administrativas e de Fiscalização; o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU); e a proposta de Edital de Licitação das Subfaixas de Radiofrequências da Banda H, Sobras e extensão ainda não outorgadas.

A proposta de Regulamento sobre Exploração do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual foi o assunto que atraiu o maior número de participantes – as audiências realizadas em Recife, no Rio de Janeiro e em Brasília reuniram quase 200 pessoas. Abertos à participação de toda a sociedade, esses eventos permitiram a interação direta dos participantes com técnicos da Anatel, para o esclarecimento de dúvidas e a apresentação de críticas e sugestões.

O gráfico a seguir mostra a distribuição, por segmento, do público das audiências realizadas em 2010.

REPRESENTAÇÃO NAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

(14 reuniões)



Carta de Serviços

Ao longo de 2010, a Anatel trabalhou na elaboração de sua Carta de Serviços, documento que pretende informar a sociedade sobre serviços prestados, formas de acesso e compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta – instituída por meio do Decreto 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado ao cidadão – foi elaborada por servidores de diversas áreas da Agência, orientados por modelo desenvolvido pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Governo Federal (Gespública), e deverá ser submetida ao Conselho Diretor da Agência ainda no primeiro semestre de 2011.

O documento especifica prazos para o cumprimento dos serviços prestados pela Anatel, mecanismos de comunicação com os usuários e procedimentos para o recebimento, o atendimento e a gestão de reclamações.

Interação com o Congresso

Em 2010, a Anatel recebeu e respondeu 260 correspondências da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, de prefeituras e de assembleias legislativas estaduais.

No exercício, a Agência participou de 15 eventos no Congresso Nacional, sendo oito audiências públicas no Senado e seis audiências e uma sessão solene na Câmara. Além disso, a Anatel recebeu visitas de parlamentares para discutir os mais variados assuntos de interesse do setor. Da mesma forma, técnicos da Anatel reuniram-se com parlamentares para prestar informações.

Ao final de 2010, a Agência acompanhava 790 proposições em tramitação no Congresso – 652 com origem na Câmara e 138 no Senado. Como resultado desse trabalho, a Anatel encaminhou ao Ministério das Comunicações, no exercício, 96 posicionamentos a respeito de matérias legislativas em tramitação. Entre

os principais temas acompanhados em 2010 merecem destaque:

- defesa do consumidor;
- telefonia fixa e móvel;
- fundos setoriais (Fistel, Funttel e Fust);
- lei geral das agências reguladoras;
- alterações no Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e
- concessões de serviços públicos.

Atendimento à imprensa

De modo a ampliar o conhecimento da sociedade sobre as principais ações da Anatel, em 2010 os esforços voltados ao atendimento à imprensa foram ampliados. Além de cerca de quatro mil atendimentos a jornalistas, a Agência publicou 216 notas sobre decisões do Conselho Diretor e ações realizadas pela Anatel com impacto para o setor de telecomunicações – número 54,3% superior ao de 2009.

Atuação Internacional

Nos últimos anos, a Anatel tem auxiliado países que buscam aperfeiçoar suas instituições e práticas regulatórias no setor de telecomunicações, tais como El Salvador, Haiti e Timor Leste. A atuação da Agência caracteriza-se pelo desenvolvimento de ações de cooperação, principalmente com países latino-americanos e de língua portuguesa, o que fortalece a posição brasileira no cenário internacional.

Participação multilateral

Como resultado da ampla credibilidade que acumulou com a participação em foros internacionais de telecomunicações, a Anatel tem apresentado contribuições de relevo em organizações do setor. Nesse sentido, a Agência propôs acesso gratuito às recomendações *online* emitidas pelo Setor de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações (UIT-R). A sugestão da Anatel foi acatada e a Resolução aprovada pela UIT em 2010 possibilita o acesso de estudantes, de professores, do setor privado e do próprio governo, de forma livre, a documentos importantes para o desenvolvimento do setor de telecomunicações.

No exercício, o Governo brasileiro, por meio da Anatel, propôs a candidatura do Brasil ao Conselho da UIT e à diretoria do Bureau de Radiocomunicação. Em outubro de 2010, durante a Conferência de Plenipotenciários, realizada na cidade de Guadalajara, no México, o Brasil foi reeleito para o Conselho. O candidato francês venceu o pleito para o Bureau de Radiocomunicação, mas devido ao expressivo número de votos conquistados pelo representante brasileiro, ele foi reconduzido ao cargo de vice-diretor do Bureau, garantindo ao Brasil posição de destaque na direção da UIT e estratégica para os interesses nacionais.

A Anatel tem buscado capacitar-se em relação à governança internacional, de modo a poder participar plenamente das discussões sobre planejamento estratégico, financeiro, administrativo e operacional das organizações de que toma parte. A Agência tem tido participação relevante nos debates da UIT, da Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel) e da Corporação para Atribuição de Nomes e Números na Internet (Icann) acerca desses planejamentos.

Em 2010, a Anatel apresentou numerosas contribuições na Conferência Mundial de Desenvolvimento da UIT, em Hyderabad, na Índia, com vistas à racionalização de sua estrutura e de seus métodos de trabalho; na Conferência de Plenipotenciários, a Agência propôs a adoção de mecanismos efetivos de fortalecimento dos Escritórios Regionais e de Área da UIT, com vistas à consecução de seus objetivos, estabelecendo, para tanto, proposta de indicador de desempenho. Da mesma forma, a Anatel sugeriu, durante a Assembleia da Citel, modificações no Plano Estratégico da organização com o objetivo de adaptar o órgão às novas demandas dos estados-membros.

Quanto aos assuntos relacionados à internet, a Agência integra esforço do governo brasileiro de propor modificações ao quadro internacional de governança, de modo a tornar a rede mundial de computadores mais democrática, multilateral e transparente.

Cooperação bilateral e organizações regionais

A Anatel tem buscado a ampliação do diálogo com diversos países – especialmente com a América Latina, a Índia, a China, a Rússia, a África do Sul e o Japão – com vistas à consecução de interesses comuns no plano multilateral por meio de coordenação de ações e troca informações.

O intercâmbio de experiências com países mais avançados na regulação do setor de telecomunicações tem trazido importantes ganhos para a Anatel e para o Brasil. Nesse sentido, destacam-se as seguintes interações realizadas ao longo de 2010:

- em fevereiro, a Agência manteve conversações, nos Estados Unidos, com a Comissão Federal de Comunicações (*Federal Communications Commission* – FCC, o órgão regulador do setor naquele país) e com os departamentos de Estado e de Comércio;
- em março, a Anatel realizou, na cidade de Manaus, seminário sobre *Acesso Universal e Regulação Pró-competição*, reunindo reguladores latino-americanos, participantes do Foro de Entes Reguladores de Telecomunicações da América Latina (Regulatel), e europeus, participantes do Grupo Independente de Reguladores (*Independent Regulators Group* – IRG);
- também em março, em Manaus, foi realizada a XIII Reunião Ordinária da Comissão de Coordenação Anatel-Anacom (agência reguladora portuguesa);
- em abril, a Agência realizou, em Brasília, a II Assembleia-Geral de Presidentes da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações dos Países de Língua Portuguesa (Arctel-CPLP), assumindo sua Presidência;
- em agosto, a Anatel promoveu, em Fortaleza, a Reunião do Comitê Consultivo Permanente de Radiocomunicações da Citel, foro em que o Brasil vem

ampliando sua influência, sendo hoje responsável por uma vice-presidência e duas presidências de grupos de trabalhos, dentre as quais a de Preparação Regional para a Conferência Mundial de Radiocomunicações da UIT em 2012;

- em outubro, foi realizado em Bruxelas o III Diálogo Brasil-Comissão Européia sobre Sociedade da Informação, que contou com importante atuação da Agência; e
- em novembro, a Anatel recebeu mais uma vez os países-membros do Mercosul, ocasião em que foi realizada a 40ª Reunião do Subgrupo de Trabalho nº 1 – Comunicações.

Também merece realce a assinatura de memorandos de entendimentos com a Rússia, a Índia e a República Dominicana. Esses três acordos tratam do intercâmbio de informações em diversas áreas, de assistência recíproca e de articulação prévia em organizações internacionais.

Participação da sociedade

Da mesma forma que ocorre com a elaboração de regulamentos, as decisões voltadas a ações internacionais também são enriquecidas em discussões com a sociedade, o que permite que as posições defendidas pelo Brasil nos fóruns internacionais sejam formuladas de modo mais participativo, refletindo os interesses do Governo, dos consumidores, das operadoras, da indústria nacional, de institutos de pesquisa e dos demais interessados.

Por meio das Comissões Brasileiras de Comunicação (CBCs), a Anatel estimula o engajamento da academia, de atores privados e de outros órgãos do governo a contribuir diretamente para a projeção do País no cenário internacional e, com isso, desenvolver o mercado nacional de telecomunicações. A participação nas comissões é aberta a toda a sociedade, bastando para isso que os interessados cadastrem-se na área destinada às comissões no portal da Agência na internet.

Coordenadas pela Anatel, as CBCs debatem questões técnicas com o intuito de reunir sugestões, esclarecer conceitos e consolidar propostas que orientem as posições brasileiras no cenário internacional. Além disso, por meio das comissões, o conhecimento gerado no Brasil por entidades voltadas à produção, à pesquisa e ao desenvolvimento de tecnologias alcança visibilidade, respeito e aceitação internacional.

Ao final de 2010, estavam em funcionamento quatro comissões: Governança e Regimes Internacionais, Radiocomunicações, Normalização de Telecomunicações e Desenvolvimento das Telecomunicações.

Atualização da Regulamentação

Aprovado em 2008 por meio da Resolução 516, o Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR) tem-se demonstrado uma ferramenta eficaz de acompanhamento da agenda regulatória do setor, garantindo previsibilidade e segurança jurídica, além da ampliação da transparência da atuação da Anatel.

As ações de curto prazo – o Plano estabelece também ações de médio e longo prazos – foram estruturadas em 60 projetos. Desde março de 2010, estão disponíveis no portal da Anatel informações detalhadas sobre o andamento desses projetos – indicadores que demonstravam que, no final do exercício, o grau de realização do PGR chegou a 65%.

Em função da importância do Programa Nacional de Banda Larga – publicado em maio de 2010, por meio do Decreto 7.175 –, a Anatel estabeleceu como prioritários os 28 projetos a ele associados, direta ou indiretamente. Como resultado, foi alcançada a marca de 73% de completamento dos projetos relacionados ao PNBL.

Princípios regulatórios do PGR

- Acelerar o desenvolvimento econômico e social
- Acelerar a redução das desigualdades regionais
- Ampliar a oferta e o uso de serviços e das redes de telecomunicações em todo o território brasileiro
- Incentivar modelos de negócios sustentáveis para o setor de telecomunicações
- Propiciar competição e garantir a liberdade de escolha dos usuários
- Gerar oportunidades de desenvolvimento industrial e tecnológico, com criação de empregos no âmbito do setor de telecomunicações
- Otimizar e fortalecer o papel regulador do Estado

Revisão do PGR

Em dezembro de 2010, tiveram início os trabalhos e estudos para a revisão do PGR para o período 2011-2012. Previsto na Resolução 516/2008, esse processo contemplará o remanejamento dos projetos de curto prazo não concluídos até o final do exercício, além de novas iniciativas. A nova versão do Plano – que se estima submeter a consulta pública ainda no primeiro semestre de 2011 – leva em consideração as perspectivas de demanda dos serviços de telecomunicações e o dinamismo do setor.

A revisão do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil pretende tornar mais claro para a sociedade o objetivo desse planejamento. Para isso, as ações previstas foram agrupadas em seis

temas prioritários: participação social, ampliação da oferta, modelo de prestação, estímulo à competição, desenvolvimento da regulação e desenvolvimento da indústria nacional.

Acompanhamento do PGR

A Anatel desenvolveu metodologia própria para o acompanhamento dos projetos do PGR, dividindo o processo decisório da Agência em 16 etapas, consoante seu regimento interno. O nível de realização de cada projeto é definido de acordo com a etapa em que ele se encontra: o estágio inicial são as discussões na área técnica para elaboração de proposta a ser submetida a consulta pública; a fase final é a aprovação pelo Conselho Diretor.

Até o final de 2010, 18 projetos haviam sido concluídos, conforme detalhado na tabela abaixo.

Projeto	Descrição
Plano de Ação Pró-Usuários	Aprovado por meio da Portaria 1.160/2010 , o Plano de Ação Pró-Usuários tem como objetivo principal aperfeiçoar e ampliar, no âmbito da Anatel, os esforços para a proteção dos direitos do consumidor por meio de política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório.
Proteção da Infraestrutura Crítica de Telecomunicações	Com o objetivo de subsidiar a formulação de estratégias, de normas e de regulamentos para a segurança de telecomunicações, o projeto foi concluído em 2009 com o desenvolvimento e a aplicação de cinco metodologias: Identificação da Infraestrutura Crítica; Identificação e Análise de Ameaças; Análise de Interdependência entre Infraestruturas Críticas; Criação do Cenário Ideal para Infraestrutura Crítica; e Diagnóstico de Infraestrutura Crítica.
Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM	A alteração foi aprovada por meio da Resolução 546/2010 . Na elaboração do documento, foram consideradas as adaptações decorrentes de recomendações da UIT e a necessidade de compatibilizar estudos de viabilidade técnica que envolvam simultaneamente emissoras do Serviço de Radiodifusão Sonora em FM e estações de Radiodifusão Comunitária (RadCom).
Atualização do Planejamento de Outorga para os serviços de TV a Cabo e MMDS	O Planejamento foi aprovado por meio da Resolução 551/2010 com o objetivo de estimular a entrada de novas empresas e a competição no setor. O novo Planejamento abrange todo o território nacional, sem limites ao número de outorgas dos serviços de TV a Cabo e de MMDS, salvo em caso de indisponibilidade de radiofrequência.
Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)	Por meio do Decreto 6.654/2008 , foi efetivada a alteração que permitiu a atuação de grupos que contenham concessionárias em mais de uma região do PGO, estabelecendo, para esses grupos, obrigações adicionais.
Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO	A Norma para Unificação das Tarifas e Preços do STFC Praticados nos Setores Consolidados pelo PGO foi aprovada pela Resolução 547/2010 . A unificação das tarifas e preços é aplicável às modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e tem como pressuposto a preservação da receita obtida em cada item do plano básico analisado.

Projeto	Descrição
Elaboração da Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital	O projeto foi concluído com a publicação da Resolução 535/2009 , que aprovou a Norma da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC – também conhecido pela sigla WACC, do inglês <i>Weighted Average Cost of Capital</i>). A Norma será adotada no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais das prestadoras de serviços de telecomunicações. A metodologia de cálculo utilizará cinco fatores: Custo do Capital de Terceiros, Custo do Capital Próprio, Quociente de Capital de Terceiros, Quociente de Capital Próprio e Tributação Incidente sobre o Resultado.
Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)	Por meio da Resolução 532/2009 , a Anatel aprovou a Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações Aplicado no Reajuste e Atualização de Valores Associados à Prestação dos Serviços de Telecomunicações. A metodologia para determinação do IST baseia-se em uma cesta ponderada de índices existentes, definida a partir da participação percentual de cada despesa na estrutura de Despesas de Referência definida na Norma.
Revisão dos Contratos de Concessão do STFC	A Resolução 559/2010 aprovou a alteração dos contratos de concessão do STFC, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para o período 2011-2015. De acordo com a Resolução, os contratos poderão ser alterados em 2011, 2015 e 2020 para estabelecer novos condicionamentos e metas para a universalização e a qualidade. O adiamento da assinatura dos contratos – que inicialmente ocorreria até o final de 2010 – teve como principal objetivo possibilitar discussão mais aprofundada sobre o PGMU.
Licitação da Banda H e Sobras do SMP	A licitação de radiofrequências nas faixas de 1,9 GHz e 2,1 GHz (subfaixa H), além de sobras e subfaixas de Extensão do SMP, foi realizada em dezembro de 2010. Os concorrentes ofereceram R\$ 2,7 bilhões por 60 lotes, tendo sido registrado ágio médio de 30,6%.
Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP	Pela Resolução 550/2010 , a Anatel aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual, que estabelece critérios e procedimentos para a prestação do serviço por autorizados e credenciados, normatizando as relações entre os envolvidos no processo. O Regulamento permite a existência de maior número de ofertantes do serviço, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamentos com os usuários.
Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP	Pela Resolução 549/2010 , foi modificado o artigo 24 do Regulamento, que trata da determinação dos grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) na oferta de interconexão em rede móvel em cada Região do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal.

Projeto	Descrição
Destinação da Faixa de 2,5 GHz	Pela Resolução 544/2010 , a faixa de 2,5GHz foi destinada para os serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia, Limitado Privado e de TV por Assinatura via MMDS.
Destinação da Faixa de 3,5 GHz	A Resolução 537/2010 republicou, com alterações, o Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de Radiofrequências de 3,5 GHz. Com a decisão da Anatel, essa faixa, antes destinada apenas aos serviços de telefonia fixa e de comunicação multimídia, poderá ser explorada também para a prestação de serviços móveis. Além disso, a subfaixa de 3.400-3.410 MHz poderá ser usada por órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta – Federal, Estadual ou Municipal – para a prestação do Serviço Limitado Privado a fim de promover a inclusão digital.
Destinação da Faixa de 450-470 MHz	Aprovado pela Resolução 558/2010 , o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 450-470 MHz destinou essa faixa de frequências para a prestação dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal e de Comunicação Multimídia, de modo a permitir provimento de acesso aos serviços de telefonia e de dados em banda larga, preferencialmente em áreas rurais, de baixa densidade populacional ou não atendidas por sistemas de telecomunicações.
Elaboração do Regulamento do Uso Eficiente do Espectro	O Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofrequências foi aprovado pela Resolução 548/2010 , que estabeleceu critérios para a avaliação da eficiência de uso do espectro para sistemas terrestres ponto-a-ponto e ponto-área, além de sistemas de satélites.
Elaboração do Plano de Metas de Universalização II (PMU II)	A Anatel concluiu em 2009 a elaboração do Plano de Metas de Universalização II, que tem como proposta o atendimento, com o STFC, de localidades com menos de 100 habitantes. A proposta – que beneficiará quase nove mil localidades – foi aprovada pelo Conselho Consultivo no início de 2010 e, em seguida, encaminhada ao Ministério das Comunicações. No final do exercício, a documentação foi devolvida à Anatel para avaliação de eventuais sobreposições entre o PMU II e o novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III).
Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II)	Por meio da Resolução 539/2010 , a Anatel aprovou o Regulamento do PGMU II, que estabeleceu a troca de metas de postos de serviços de telecomunicações (PSTs) urbanos por <i>backhaul</i> .

Em dezembro de 2010, quatro projetos do PGR encontravam-se em fase final de deliberação no Conselho Diretor da Agência. Segundo metodologia de acompanhamento estabelecida pela Anatel, nesse estágio os projetos estavam 94,4% concluídos.

Projeto	Descrição
Ampliação das Áreas Locais do STFC	A revisão do Regulamento sobre Áreas Locais para o STFC tem como objetivo ampliar os critérios de definição de áreas locais, que – pela proposta da Anatel – passarão a abranger o conjunto de municípios pertencentes a uma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (Ride) que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área (DDD). A estimativa da Agência é que cerca de 70 milhões de pessoas sejam beneficiadas pelas mudanças.
Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC)	Anexo dos contratos de concessão da telefonia fixa, o PGMQ – que passará a se chamar Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) – será atualizado, passando a incorporar indicadores de qualidade percebida pelos usuários do serviço, além de outras obrigações das concessionárias para o período 2011-2015.
Elaboração dos Regulamentos de Atendimento e Cobrança Indevida	Com esses dois documentos, a Anatel concentrará e uniformizará, no que couber, as regras sobre atendimento, faturamento e cobrança aplicáveis aos principais serviços de telecomunicações de interesse coletivo (telefonia fixa e móvel, Comunicação Multimídia e TV por Assinatura). O Regulamento de Atendimento adequará a regulamentação da Anatel ao Decreto do SAC; o de Cobrança Indevida, por sua vez, estabelecerá regras gerais para faturamento dos serviços prestados e instituirá nível mínimo de informações que devem ser fornecidas nos documentos de cobrança.
Elaboração do PGMU III	Proposta de revisão do PGMU – um dos anexos dos contratos de concessão do STFC – para o período de 2011-2015, contemplando novas metas de universalização da telefonia fixa. A proposta da Anatel inclui a revisão do Acesso Individual Classe Especial (Aice); a oferta, pelas concessionárias, de plano alternativo para acesso individual ao serviço em áreas rurais; e o estabelecimento de densidade de quatro telefones de uso público por grupo de mil habitantes, por município.

Dois outros projetos encontravam-se em fase de licitação para a contratação de consultorias, o que equivalia a 92% de taxa de realização.

Projeto	Descrição
Implementação do Modelo de Custos	Conduzida pela UIT, a licitação internacional destinada a contratar consultoria para o desenvolvimento de modelo de custos foi iniciada no segundo semestre de 2010. Por recomendação da UIT, a abertura das propostas – prevista para dezembro de 2010 – foi adiada para janeiro de 2011 devido ao número de empresas que manifestaram intenção de participar da licitação. Por meio do modelo de custos, serão definidos aspectos como tarifas e preços de interconexão e preços de disponibilização de elementos de rede. Estima-se o início de sua implementação ainda no primeiro semestre de 2011.
Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, do SMP e dos serviços de TV por Assinatura	O edital para a contratação da instituição que realizará a pesquisa sobre o grau de satisfação da sociedade com relação aos serviços de telecomunicações foi publicado em outubro de 2010 e a sessão pública para recebimento das propostas técnica e de preço ocorreu em dezembro de 2010. A pesquisa – que deverá ser realizada em 2011 – tem como objetivo principal levantar subsídios para melhorar a qualidade dos serviços prestados e envolverá mais de 200 mil entrevistas.

Três projetos estavam na Procuradoria Federal Especializada em exercício na Anatel, onde a versão final dos regulamentos era analisada após a consulta pública. Eles possuíam percentual de conclusão de 81,2%.

Projeto	Descrição
Revisão de Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de LTOG	A proposta visa disciplinar a edição e o fornecimento de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) e a gratuidade do código 102.
Revisão do Regulamento de Fiscalização	Ao longo de 2010, foram realizadas consulta e audiências públicas sobre o assunto, para recebimento de contribuições da sociedade. A proposta da Anatel prevê o estabelecimento dos limites, dos procedimentos e dos critérios para a fiscalização da execução, da comercialização e do uso dos serviços de telecomunicações e da utilização dos recursos de órbita.
Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas	A proposta estabelece parâmetros e critérios para a aplicação de sanções administrativas por infrações referentes às leis aplicáveis ao setor de telecomunicações, aos regulamentos ou às demais normas pertinentes, bem como pela observância dos deveres decorrentes de outorgas para a prestação de serviços de telecomunicações ou o uso de radiofrequências.

Outros três projetos – esses, com 70,4% de grau de realização – estavam em análise nas áreas técnicas, após avaliação das contribuições recebidas em consulta e audiências públicas.

Projeto	Descrição
Elaboração do Regulamento para Critérios de Reajuste do Valor de Chamada (VC)	A proposta estabelece critérios para a revisão das tarifas das chamadas dos planos básicos das concessionárias do STFC, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional, destinadas a acessos do Serviço Móvel Pessoal.
Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade – Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP)	No final do exercício, a Anatel estava avaliando as mais de 300 contribuições recebidas por meio de consulta e audiências públicas para a revisão do PGMQ-SMP e do Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RIQ-SMP), que passarão a compor um único documento, o Regulamento sobre Gestão da Qualidade no SMP (RGQ-SMP).
Alteração do Regulamento Técnico para a Prestação dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e Retransmissão de Televisão	A alteração do Regulamento tem como objetivo incluir critérios técnicos para a instalação e a operação de estações de televisão digital.

No final do exercício, quatro regulamentos estavam em consulta pública – para recebimento de críticas e sugestões – o que equivale a grau de completamento de 56,4%.

Projeto	Descrição
Alteração do Regulamento do STFC	O Regulamento do STFC tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e de fruição do serviço. A proposta da Anatel estabelece, entre outros pontos, diferenciação entre direitos de assinantes e de usuários; permissão para inserção de cláusula de permanência mínima em planos alternativos em troca de benefícios objetivos, nos moldes do que ocorre no Serviço Móvel Pessoal; inserção de regra expressa determinando que o assinante tem direito de pedir detalhamento permanente do documento de cobrança; simplificação das regras de cobrança; e ajustamento das regras de atendimento.
Revisão do Regulamento de Controle de Bens Reversíveis	A proposta da Anatel para o Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens, Direitos e Serviços Vinculados à Concessão do STFC tem como objetivo principal simplificar os processos relacionados aos bens reversíveis, permitindo, por exemplo, o acompanhamento informatizado e online de suas movimentações. Os bens reversíveis são aqueles indispensáveis à continuidade da prestação da telefonia fixa pelas concessionárias do serviço e devem voltar ao controle do Estado ao término da concessão.

Projeto	Descrição
Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD)	A proposta de Revisão do Regulamento de EILD tem por objetivo proporcionar uma reavaliação do conjunto de regras que disciplinam a exploração industrial de linha dedicada no Brasil, tendo em vista a sua adequação ao atual panorama tecnológico e mercadológico nacional, a necessidade de torná-las mais aderentes às metas previstas no PGR e a promoção da competição na oferta dos serviços de telecomunicações.
Revisão do Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação do STFC	Entre as alterações propostas pela Agência, destacam-se: a retirada da obrigação de submeter previamente à Anatel toda e qualquer alteração que a prestadora pretenda fazer nos seus estatutos ou contrato social; a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora manter a oferta do STFC em pelo menos um município durante a vigência da autorização; e a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora comunicar à Anatel e aos usuários do serviço, com antecedência de seis meses, a decisão de descontinuar a oferta do STFC em determinada localidade.

O Conselho Diretor da Anatel avaliava, ao final de 2010, 12 projetos do PGR com propostas de minutas de normas e de regulamentos que deverão ser submetidas a consulta pública ao longo de 2011. O grau de realização desses projetos equivalia a 44,9%.

Projeto	Descrição
Elaboração da Norma de uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita	A proposta tem por objetivo disciplinar as condições de uso dos canais previstos no art. 23, inciso I, da Lei do Serviço de TV a Cabo (Lei 8.977/1995).
Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo	Proposta de Regulamento do Serviço de TV a Cabo, que tem como objetivo adequar o serviço ao disposto na Lei Geral de Telecomunicações (LGT) e atualizar seus dispositivos em relação à evolução tecnológica e do mercado.
Revisão do Regulamento do Serviço DTH	Proposta de Regulamento do DTH, que tem como objetivo adequar o serviço ao disposto na LGT.
Revisão do Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA)	Proposta de Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA), que tem como objetivo adequar o serviço ao disposto na LGT e nas demais normas relativas ao uso do espectro.

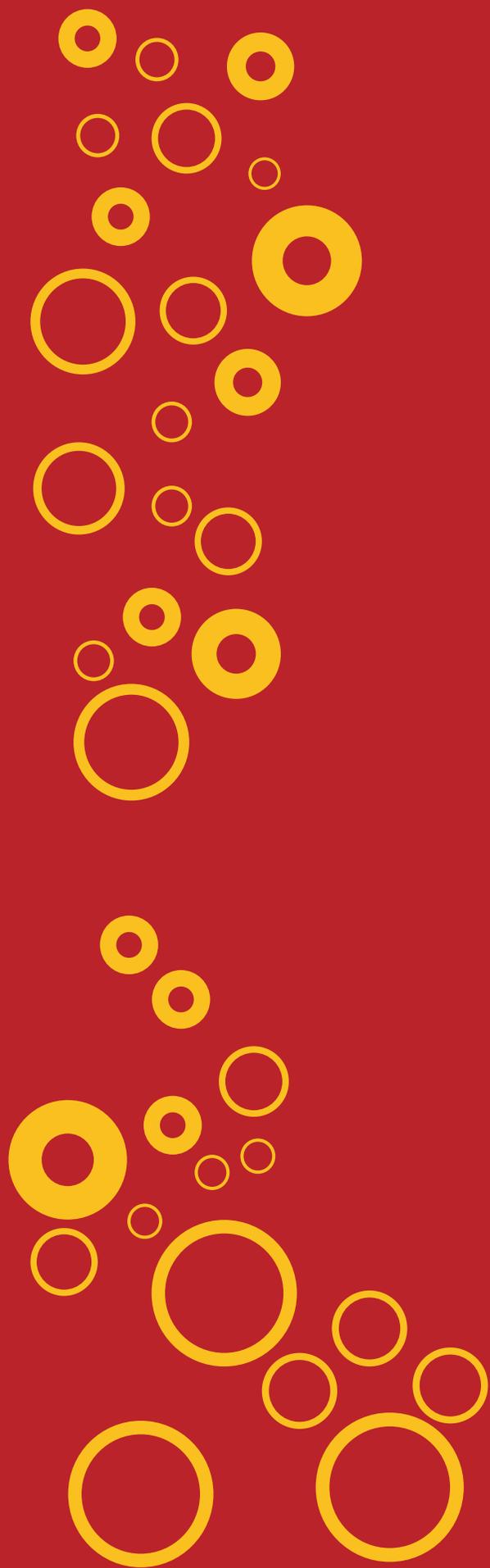
Projeto	Descrição
Revisão do PGMQ-TV por Assinatura	A proposta de atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço de TV por Assinatura (PGMQ-TV por Assinatura) – que passará a se chamar Regulamento Geral de Qualidade – pretende adequá-lo ao Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes de Serviços de Televisão por Assinatura e incluir dispositivo que possibilite medir a qualidade segundo a percepção dos usuários.
Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)	Proposta de revisão do Aice, com o intuito de atualizar as regras básicas, os requisitos e as características para implementação, oferta, utilização, tarifação e qualidade. Esse regulamento insere-se no âmbito do PGMU III e da revisão dos contratos de concessão para o período 2011-2015.
Elaboração de Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)	Estabelecer as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como indicadores e critérios de coleta e de envio de informações à Anatel.
Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado	A proposta de Regulamento do Serviço Limitado Privado visa a incorporar ao seu regime regulatório as autorizações referentes à maioria dos serviços explorados no interesse restrito, levando em conta o atual cenário de convergência de redes e de serviços de telecomunicações.
Revisão do Regulamento do SCM	A revisão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) tem como objetivos principais a massificação do acesso a banda larga e a ampliação dos direitos dos usuários.
Elaboração do Regulamento de Resolução de Conflitos	O Regulamento de Uso do Espectro estabelece procedimentos de utilização do espectro, assim como parâmetros gerais de administração, condições de uso e controle de radiofrequências em território nacional, incluindo o espaço aéreo e águas territoriais.
Revisão do Regulamento de Uso do Espectro (RUE)	O Regulamento de Uso do Espectro estabelece procedimentos de utilização do espectro, assim como parâmetros gerais de administração, condições de uso e controle de radiofrequências em território nacional, incluindo o espaço aéreo e águas territoriais.
Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)	O Plano permitirá a definição dos mercados relevantes e, em cada um deles, dos Grupos Econômicos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS), bem como o estabelecimento de mecanismos de estímulo à competição, como medidas regulatórias assimétricas entre Grupos com e sem PMS.

Antes da análise do Conselho Diretor, as propostas de textos a serem submetidos a consultas públicas são avaliadas pela Procuradoria da Anatel. No final de 2010, quatro projetos encontravam-se nessa etapa, com 34,2% de realização.

Projeto	Descrição
Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC	Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC à luz das metas de qualidade estabelecidas no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ).
Alteração do PGA-SMP	Revisão do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal (PGA-SMP), considerando a evolução do cenário de prestação do serviço, inclusive com o conceito de Grupo Econômico.
Edital/licitação da faixa de 3,5 GHz	Elaboração do edital e realização da licitação da faixa de 3,5 GHz para o Serviço Móvel Pessoal, de acordo com a destinação dada pela Resolução 537/2010.
Elaboração do Regulamento de estímulo a investimentos em PD&I em telecomunicações	O Regulamento propõe mecanismos para estimular a geração de inovação tecnológica em telecomunicações no País por parte de, operadoras, fabricantes nacionais e instituições de pesquisa. Sua elaboração também decorre da percepção da necessidade de investimentos, com especial foco na geração de demanda e escala por parte das operadoras junto à indústria de equipamentos e sistemas instalada no Brasil. A realização desses investimentos representa fator de incremento da produtividade, ganhos de eficiência, disponibilização de novos serviços e produtos, geração de empregos qualificados e de competência técnica no setor.

Os 10 projetos restantes do PGR estavam, no final de 2010, em elaboração nas áreas técnicas da Agência. Nessa etapa, segundo a metodologia de acompanhamento de projetos aplicada pela Anatel, eles tinham grau de completamento de 20,1%.

Projeto	Descrição
Implantação do Centro de Estudos e Desenvolvimento em Regulação da Anatel (Cedra)	O Centro destina-se à realização de estudos e análises prospectivas, além de qualificação técnica dos servidores da Anatel relativamente ao avanço das telecomunicações e às respectivas técnicas de regulação. Em 2010 foram realizadas reuniões e pesquisa internas para conhecer as expectativas dos servidores em relação ao Centro.
Reestruturação da Anatel	Estudos e prospecção de nova estrutura organizacional, com vistas à otimização da gestão e dos resultados da Agência.
Concessão de Outorga para os Serviços de TV a Cabo	Elaboração de instrumento convocatório e início do processo de outorga para o serviço de TV a Cabo.
Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB)	O Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de atendimento rural para a prestação e a fruição de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS	Revisão da regulamentação em vigor do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS) e elaboração do Regulamento de Numeração do Serviço, para aumento da cobertura das redes de acesso, inclusive em banda larga, em áreas rurais ou de fronteira.
Elaboração do Regulamento de Numeração do SCM	O Regulamento de Numeração do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) proporcionará aos usuários do serviço a utilização mais eficiente de aplicações de voz, maximizando o valor agregado ao acesso em banda larga, com reflexos positivos para sua massificação.
Elaboração do Regulamento de Remuneração de Redes do SCM	Elaboração de Regulamento de Remuneração de Redes do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com o objetivo de definir critérios aplicáveis à remuneração pelo acesso a redes de suporte do SCM quando interconectadas a redes de suporte de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
Edital/licitação da faixa de 2,5 GHz	Elaboração do edital e realização da licitação da faixa de 2,5 GHz, de acordo com a destinação dada pela Resolução 544/2010.
Outorga da faixa de 450-470 MHz	Elaboração dos procedimentos de outorga da faixa de 450-470 MHz, de acordo com a destinação dada pela Resolução 558/2010.
Segurança e proteção da infraestrutura nacional de telecomunicações	Criação do Sistema Rede Nacional de Fibras Ópticas (Renaf), que tem como objetivo mapear as redes de fibras ópticas do País, de forma georreferenciada, para análise e planejamento de ações que viabilizem a mais eficiente cobertura por esse tipo de infraestrutura.



Panorama do Setor



“O objetivo principal do radioamadorismo é a pesquisa radioelétrica, mas também é uma forma muito interessante de se fazer amigos. Ele integra os povos do mundo inteiro. Depois de Deus e da minha família, o radioamadorismo é minha grande paixão”. Radioamador há 22 anos, Marcos Resende Barbosa conversa por dia, em média, com dez outros operadores do País e de fora. É membro da Liga de Amadores Brasileiros de Rádio Emissão e da Rede Nacional de Emergência de Radioamadores, entidade que auxilia a Defesa Civil em desastres e calamidades públicas.

Telefonia fixa

Ao final de 2010, o Brasil contava com 42,1 milhões de acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) em operação – crescimento de 1,4% em relação a 2009.

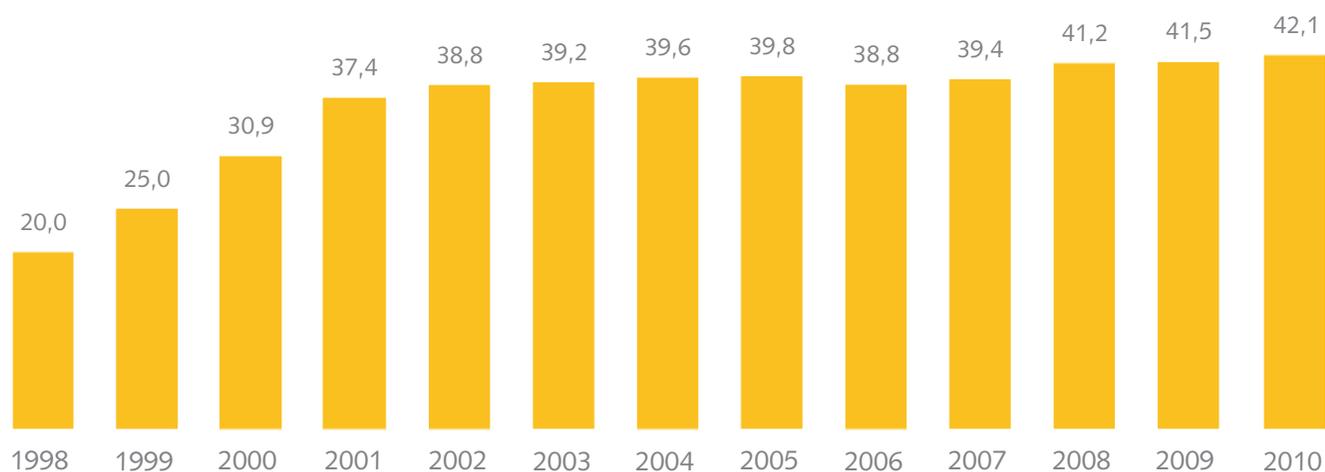
Esse aumento foi devido, em grande parte, ao incremento da oferta da telefonia fixa por prestadoras autorizadas, principalmente nos grandes centros urbanos, utilizando-se da infraestrutura de rede existente para suporte a

outros serviços – como TV a cabo e telefonia móvel. Entre 2009 e 2010, o número de assinantes das autorizadas cresceu 23,5% e o das concessionárias caiu 3,9%.

O gráfico abaixo mostra a evolução da base de assinantes do serviço nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

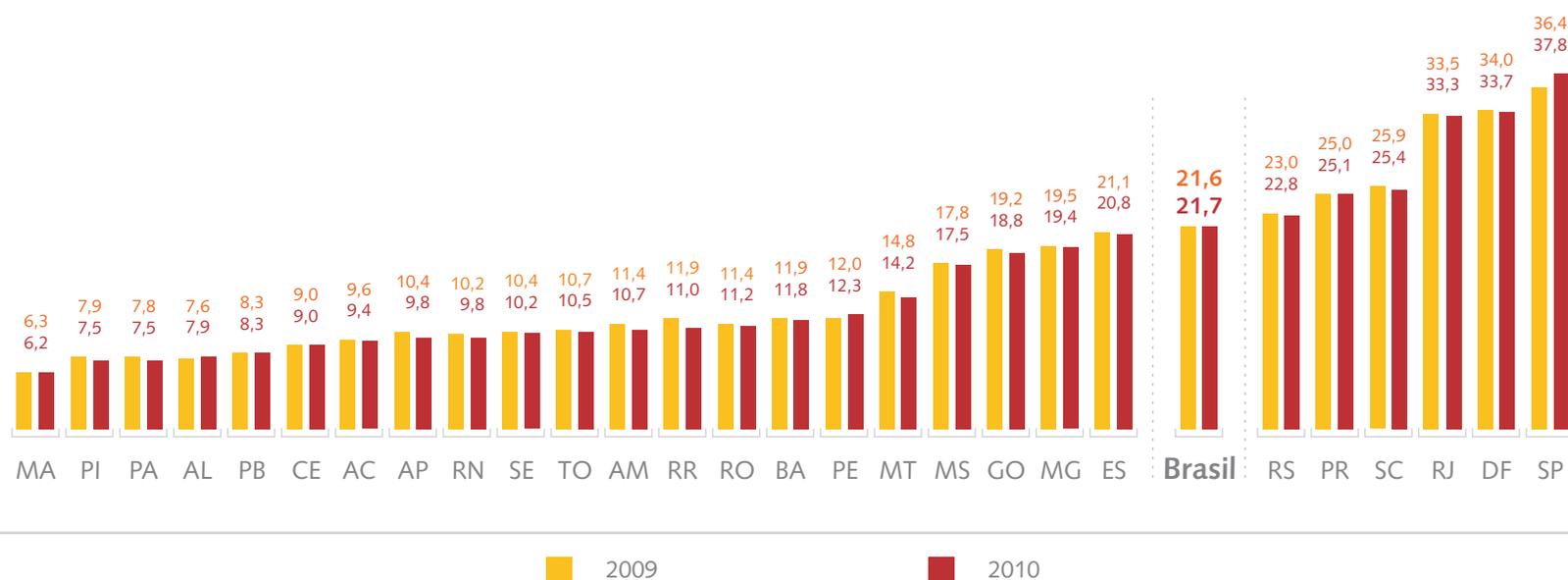
(em milhões)



Densidade

No Brasil, na comparação com 2009, a densidade do serviço – número de acessos por cem habitantes – manteve-se praticamente inalterada, passando de 21,6 para 21,7. No final do exercício, São Paulo possuía o maior índice e o Maranhão, o menor, como aponta o gráfico abaixo. O maior crescimento percentual desse indicador – 3,8% – foi registrado em Alagoas. Em Roraima, onde a densidade do serviço caiu de 11,9 para 11, houve a maior redução: 7,6%.

DENSIDADE DO STFC



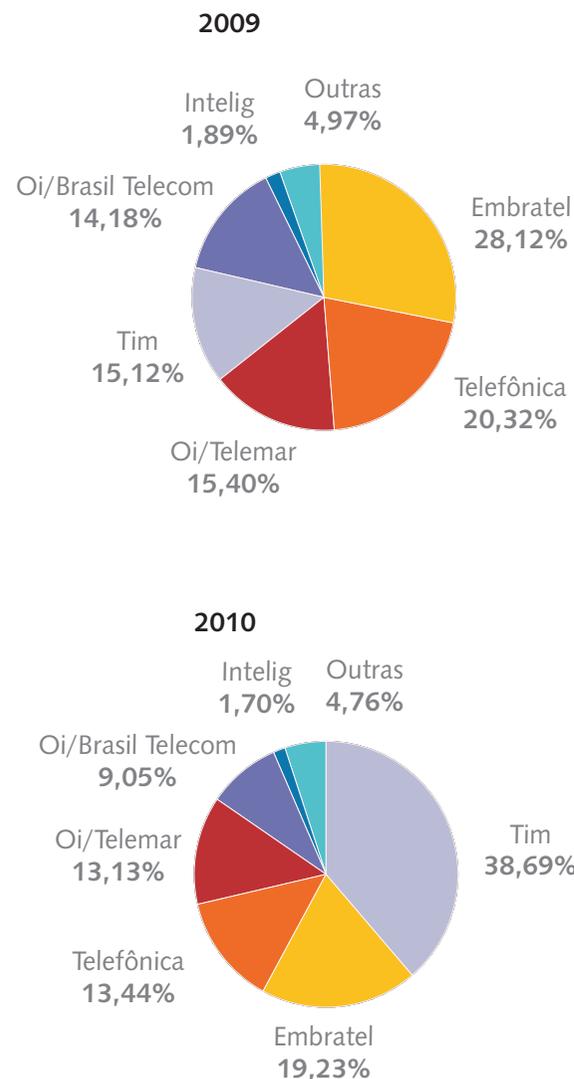
Competição

Desde 2007, tem crescido a participação das autorizadas no mercado de telefonia fixa. A Embratel, por exemplo, saltou de 6,9% em 2007 para 16,8% em 2010; no mesmo período, a participação da GVT passou de 1,8% para 5%. Outro indicador dessa evolução na modalidade local do STFC é o crescimento da oferta de terminais fixos das autorizadas em um número maior de municípios brasileiros. As concessionárias ainda são dominantes em suas respectivas áreas de prestação do serviço, porém, cada vez mais, a competição se estende pelo País.

Na modalidade Longa Distância Nacional, desde 1999, com a introdução do Código de Seleção de Prestadora (CSP) para a realização desse tipo de chamada na telefonia fixa – na telefonia móvel, o CSP foi adotado em 2002 –, o mercado tem se desconcentrado. Os gráficos ao lado mostram como evoluiu a competição entre 2009 e 2010.

EVOLUÇÃO DA COMPETIÇÃO

LONGA DISTÂNCIA NACIONAL



No final do exercício, a Longa Distância Internacional era a modalidade com a maior quantidade de competidores. Apesar de os números revelarem aparente concentração de mercado da Embratel, eles refletem apenas parte dessa realidade. As operadoras de telefonia fixa tradicionais convivem com a concorrência de novos mecanismos relacionados à internet, como mensageiros instantâneos e Voz sobre IP (VoIP), que não constam das estatísticas, mas representam parcela das chamadas realizadas para fora do País.

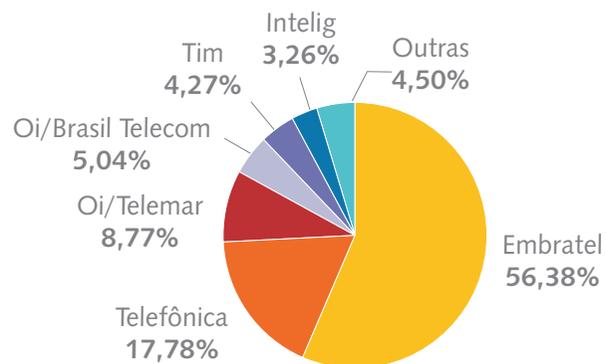
Verificada essa tendência, a Anatel iniciou a elaboração de Norma para Implantação e Acompanhamento de Liberdade Tarifária no STFC, Modalidade Longa Distância Internacional, visando dar maior flexibilidade para esse mercado e, assim, fortalecer a competição. No final de 2010, a Norma encontrava-se em fase avançada de tramitação e seria submetida a consulta pública no primeiro semestre de 2011.

Os gráficos ao lado mostram como evoluiu a competição entre 2009 e 2010.

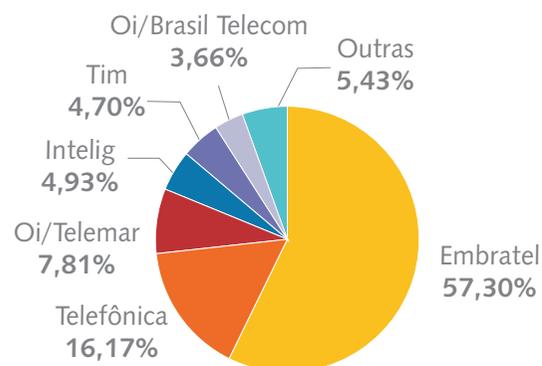
EVOLUÇÃO DA COMPETIÇÃO

LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

2009



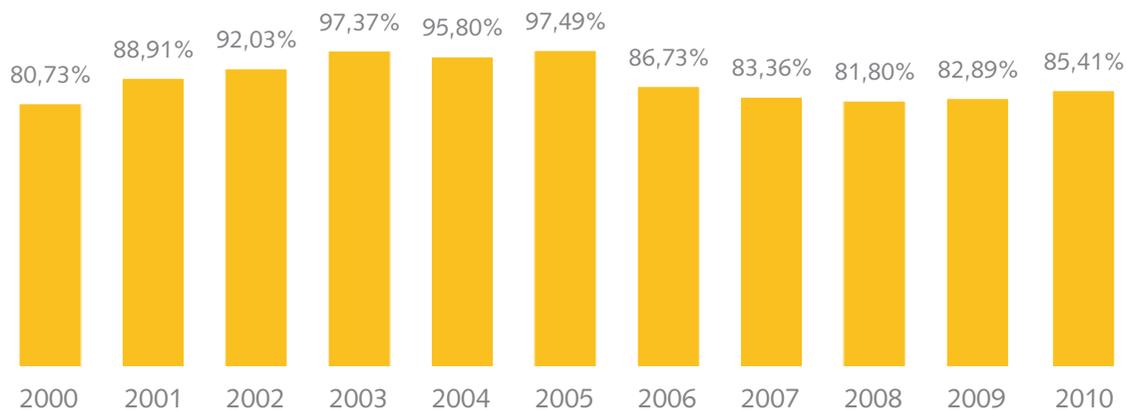
2010



Qualidade

No exercício, o percentual de cumprimento das obrigações estabelecidas pela Anatel no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) aumentou de 82,9% para 85,4%, como mostra o gráfico abaixo, mantendo tendência de crescimento iniciada em 2009. Em 2010, com o intuito de obter informações mais consistentes sobre as condições de prestação do STFC, foram incorporadas ao acompanhamento e controle da qualidade do serviço a realização de inspeções técnicas pela Agência nas concessionárias. Essas inspeções resultarão em um diagnóstico mais detalhado sobre as deficiências na prestação do serviço, cujas soluções serão objeto de compromisso entre as prestadoras e a Anatel.

CUMPRIMENTO DO PGMQ-STFC



Tarifas e preços

As regras de reajuste das tarifas dos planos básicos das concessionárias de telefonia fixa foram definidas nos contratos de concessão em vigor desde 2006. O reajuste é realizado em períodos não inferiores a 12 meses, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) – criado em 2005 pela Anatel em parceria com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) –, que reflete as variações das despesas das prestadoras do serviço.

No exercício, o valor do crédito para uso em telefone público teve reajuste de 0,41%, passando de R\$ 0,1225 para R\$ 0,1230 com impostos e contribuições sociais. No caso dos planos básicos das concessionárias, o reajuste médio foi de 0,6596%, abaixo, portanto, dos principais índices inflacionários do País. Embora o IST calculado

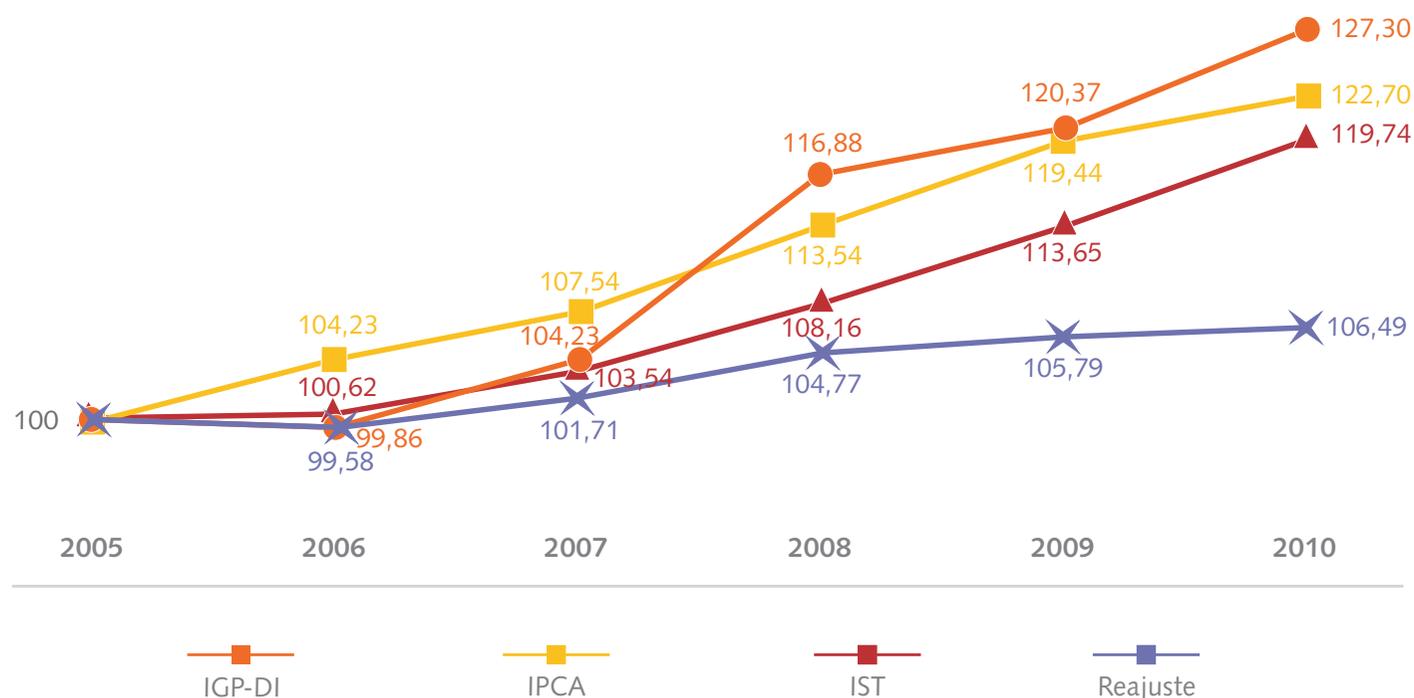
entre os meses de junho de 2009 e julho de 2010 tenha resultado em aumento de 4,56%, a aplicação do Fator X – mecanismo redutor do reajuste tarifário – permitiu que os ganhos de produtividade auferidos pelas prestadoras fossem compartilhados com os usuários.

Desde 2006, a aplicação do Fator X proporcionou economia de cerca de R\$ 7 bilhões para os usuários – considerando-se os impostos que fariam parte da composição dos preços – devido à diferença entre o que o consumidor efetivamente pagou na utilização dos serviços e o que ele pagaria, caso não fosse aplicado o mecanismo redutor de reajuste tarifário.

Entre 2005 e 2010, o reajuste acumulado da telefonia fixa foi de 6,5%, enquanto o IPCA subiu 22,7% e o IGP-DI, 27,3% como demonstra o gráfico.

COMPARATIVO INFLAÇÃO X REAJUSTE

Ano-base: 2005

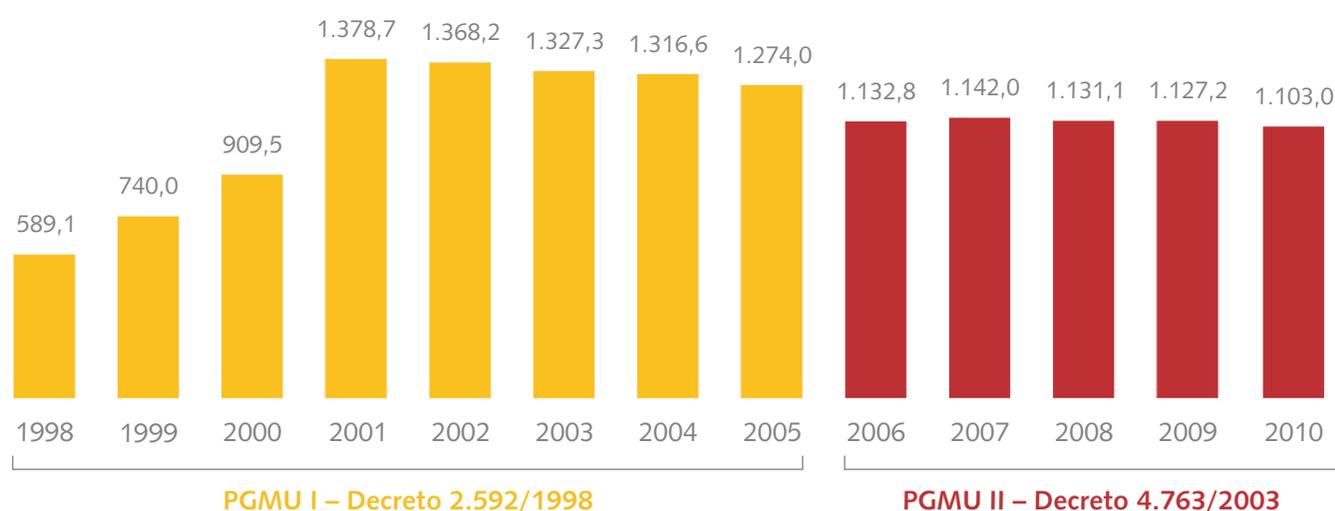


Universalização

O Brasil encerrou 2010 com 1,1 milhão de Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões). No final do exercício, 38,2 mil localidades eram atendidas pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado – número 1,3% superior ao registrado em 2009 – e 15,2 mil delas contavam apenas com acessos coletivos. O gráfico abaixo aponta a evolução do número de orelhões no País nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DE TUPS

(em mil)



Acessibilidade

Em atendimento ao disposto no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), as concessionárias devem adaptar pelo menos 2% dos telefones públicos, sob demanda, para cada tipo de necessidade especial. No final de 2010, havia no País 22,2 mil orelhões adaptados para pessoas com deficiência de locomoção (cadeirantes) e 5,1 mil para pessoas com deficiências auditiva ou da fala.

Backhaul

Em 2010, as concessionárias instalaram *backhaul* – infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga – nas sedes dos 3.439 municípios brasileiros que não eram atendidos antes da troca de metas de Postos de Serviços de Telecomunicações Urbanos por *backhaul*, nos termos do Decreto 6.424/2010, que alterou o PGMU. O acompanhamento físico e econômico – receitas e despesas – dessa troca deverá ser concluído até maio de 2011. Até dezembro de 2010, a Agência havia realizado encontro de contas parcial, relativo à troca de metas até outubro. Esse fechamento parcial indicava sobra de recursos, que serão usados no PGMU III.

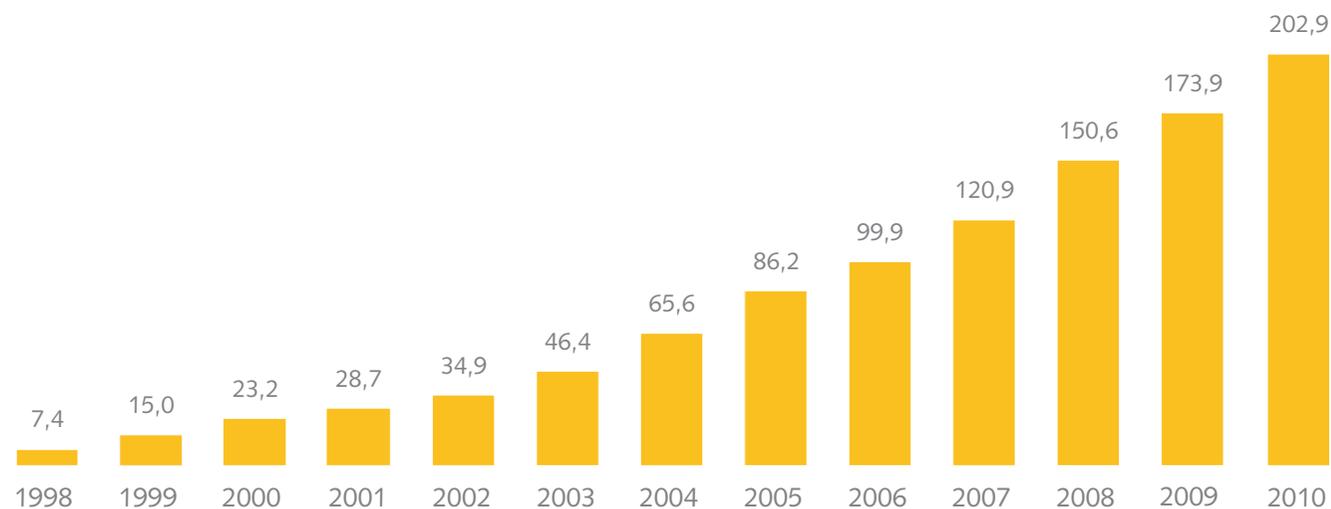
Telefonia móvel

No final de 2010, o Brasil contava com 202,9 milhões de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP), tendo registrado crescimento de 16,7% em relação ao ano anterior. Com esse resultado, o País permaneceu em quinto lugar no *ranking* mundial de acessos da telefonia móvel, atrás, apenas, de China, Índia, Estados Unidos e Rússia. Essa evolução – apontada no gráfico abaixo – foi causada, em grande parte, pelo uso cada vez maior de novas funcionalidades, como, por exemplo, os terminais dedicados a conexões de dados.

Desse total de acessos de SMP, 82,3% eram pré-pagos e 17,7%, pós-pagos. A quantidade de pré-pagos no Brasil deve-se, principalmente, à possibilidade de controle de gastos que possibilitam à maioria da população, em especial à de baixa renda. No final de 2010, estavam em andamento na Anatel diversas iniciativas para reduzir os preços cobrados na modalidade pré-paga, como a contratação de consultoria para a construção de um Modelo de Custos.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

(em milhões)

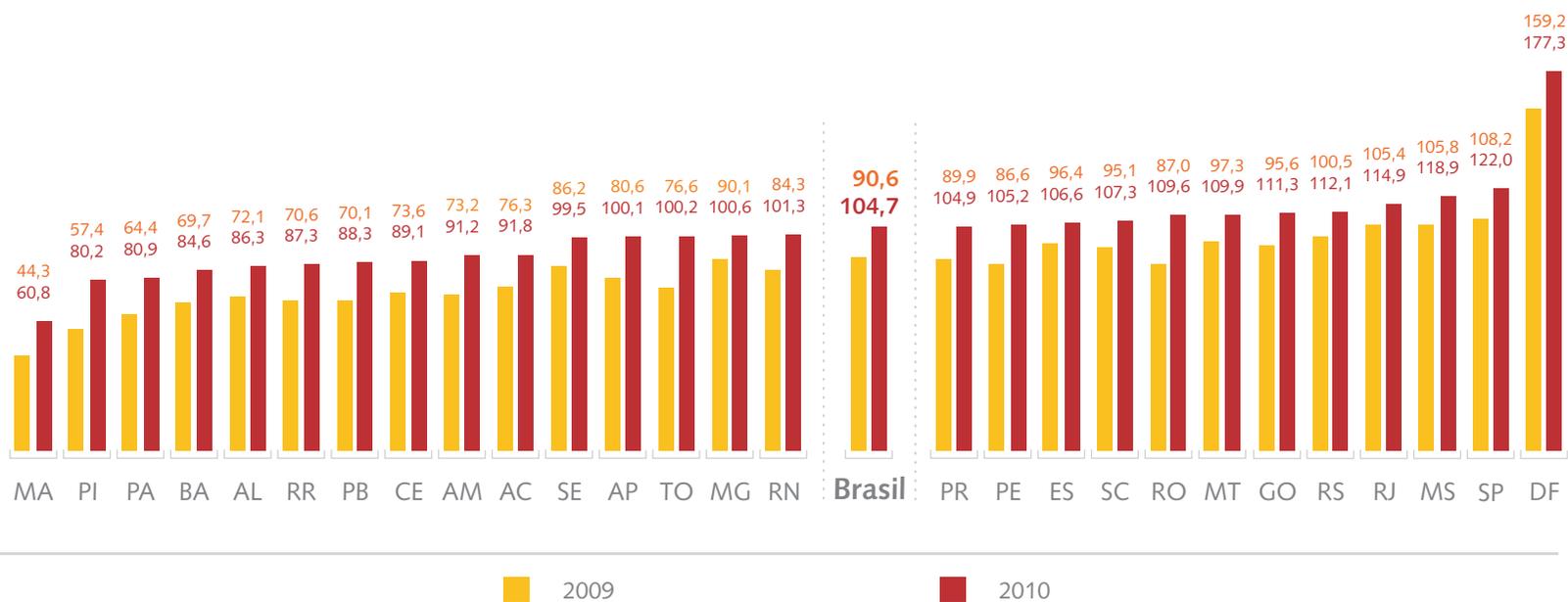


Densidade

Em outubro de 2010, o Brasil superou a marca de um acesso do SMP por habitante; no final do ano, a densidade do serviço alcançou 104,7. Todas as unidades da Federação tiveram, em 2010, crescimento na densidade da telefonia móvel, indicador que varia em função de fatores econômicos, como a renda per capita, e sócio-culturais, como o perfil de uso do serviço.

As maiores variações foram registradas no Piauí (39,7%) e no Maranhão (37,3%); as menores, no Espírito Santo (10,6%) e no Rio de Janeiro (9%). Ao final do exercício, 15 estados e o Distrito Federal apresentavam mais de um celular por habitante, como mostra o gráfico abaixo.

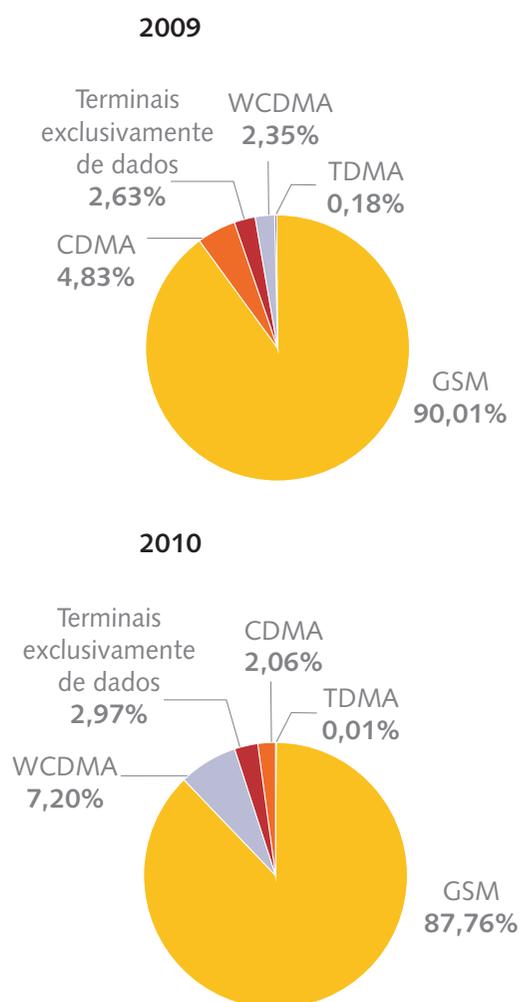
DENSIDADE DO SMP



Tecnologia

A tecnologia analógica AMPS – que somava pouco mais de três mil acessos e, por isso, já não aparecia em gráficos sobre tecnologia desde 2009 – deixou de ser usada em todo o País em junho de 2010. Na comparação com 2009, a participação das tecnologias GSM, CDMA e TDMA diminuiu; a da tecnologia WCDMA, por sua vez, mais que triplicou, passando de 2,4% para 7,2%. Houve, ainda, ligeiro aumento na participação de terminais usados exclusivamente para conexão a dados. Os gráficos abaixo mostram a distribuição dos acessos do Serviço Móvel Pessoal por tecnologia em 2009 e em 2010.

DISTRIBUIÇÃO DE ACESSOS POR TECNOLOGIA



Qualidade

No final de 2010, o percentual de cumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal alcançou 94,9%, superando os 92,6% registrados em 2009.

No exercício, a Agência iniciou o processo de elaboração de indicadores de qualidade específicos para conexões de dados – que têm sido objeto de constante monitoramento –, por meio dos quais serão verificadas metas referentes à conectividade, à queda e à taxa de transmissão contratada.

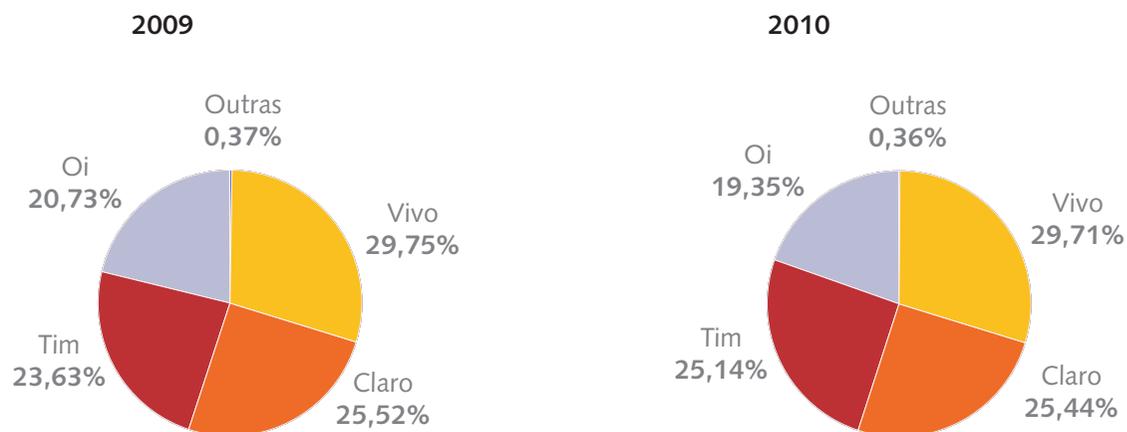
Esses índices fazem parte da proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, que inclui, ainda, indicadores para mensuração da qualidade percebida pelos usuários, além da realização de pesquisas de satisfação. Objeto de consulta pública durante 2010, esse documento estava, no final do exercício, em fase de aprovação na Agência e substituirá o Plano Geral de Metas de Qualidade e o Regulamento de Indicadores de Qualidade do SMP.

Competição

Em 2010, não houve alterações significativas relacionadas à competição do Serviço Móvel Pessoal, como mostram os gráficos abaixo. Vivo, Claro e Oi perderam pequena parcela de participação no mercado; a Tim, por outro lado, aumentou sua base de assinantes.

Como resultado da licitação de banda H e de sobras de frequências realizada no final do exercício, a Nextel será nova prestadora do serviço – o quinto competidor na maioria das regiões do País. Como a empresa ainda não entrou em operação, não há dados sobre o impacto de sua entrada no mercado de telefonia móvel, mas espera-se que o aumento da competição implique melhoria da qualidade percebida pelos usuários e na redução dos preços praticados.

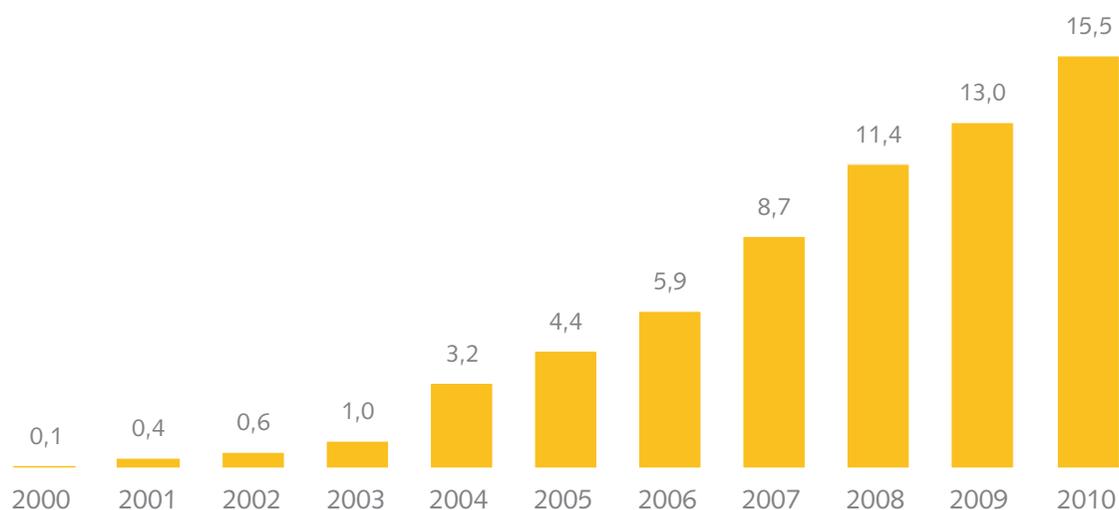
EVOLUÇÃO DA COMPETIÇÃO



Comunicação Multimídia

Com crescimento de 19,2% em relação a 2009, o Brasil encerrou 2010 com 15,5 milhões de acessos do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Desde 2000, como aponta o gráfico abaixo, o número de acessos fixos banda larga em serviço cresceu mais de 150 vezes. O SCM é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de acesso à internet em banda larga, daí sua importância crescente.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (em milhões)

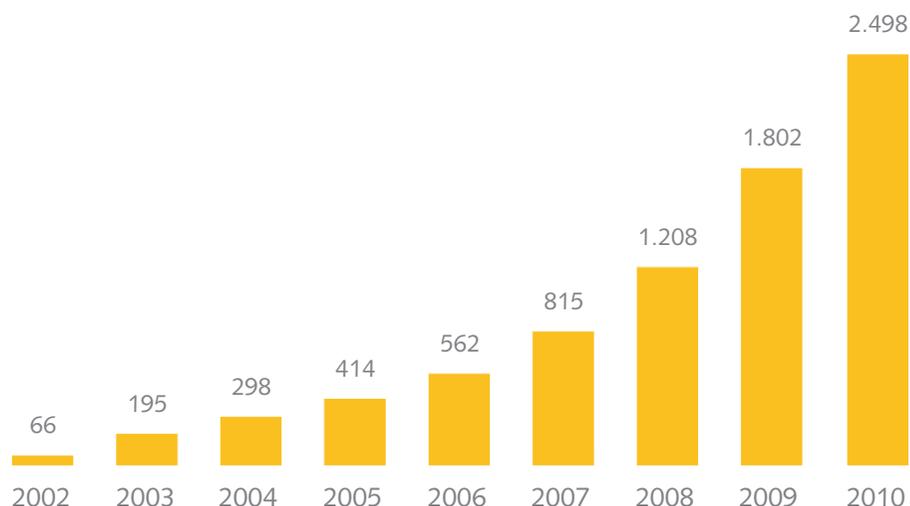


No final do exercício, o País contava com 2,5 mil empresas autorizadas do SCM – aumento de 38,6% em relação a 2009. Seguindo a tendência de anos anteriores, esse crescimento decorre, em grande parte, da migração das autorizações de outros serviços para o de Comunicação Multimídia; da grande quantidade de empresas de pequeno e médio portes que obtiveram outorga da Anatel para prestar serviço de acesso em banda larga; e

da agilidade com que a Anatel tem atendido a pedidos de autorização, a fim de incentivar a competição, ampliando a oferta de serviços.

O gráfico a seguir mostra o crescimento do número de empresas autorizadas a prestar SCM nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE AUTORIZADAS DO SCM



Tecnologia

As tecnologias de acesso ADSL ainda são preponderantes na prestação do Serviço de Comunicação Multimídia. Nos últimos anos, no entanto, tem crescido o número de acessos com tecnologia cable modem, que permitem velocidades que variam de 70 kbps a 150 Mbps com o uso da parcela de banda não utilizada pela TV. O crescimento da oferta de acesso por cable modem é resultado, também, da oferta de serviços combinados de TV por Assinatura e acesso à internet pelas operadoras de TV a Cabo. Além disso, nos últimos anos tem sido registrado aumento do número de acessos wireless – na maioria das vezes, são acessos com tecnologia *Wi-Fi* de baixo custo, muito difundidos em prestadoras de pequeno porte.

Velocidade

Seguindo tendência mundial, a velocidade média dos acessos de SCM no Brasil tem aumentado significativamente. Ano a ano, o percentual de acessos com velocidades menores que 512 kbps tem diminuído e cresce o volume de acessos com velocidades superiores a

esse patamar. Em 2010, velocidades superiores a 2 Mbps representavam 19% dos acessos em serviço.

Esse aumento da velocidade média é decorrente do uso de aplicativos que demandam grande quantidade de capacidade de transmissão, tais como imagens e vídeos em alta definição e jogos em rede.

Exploração de satélites

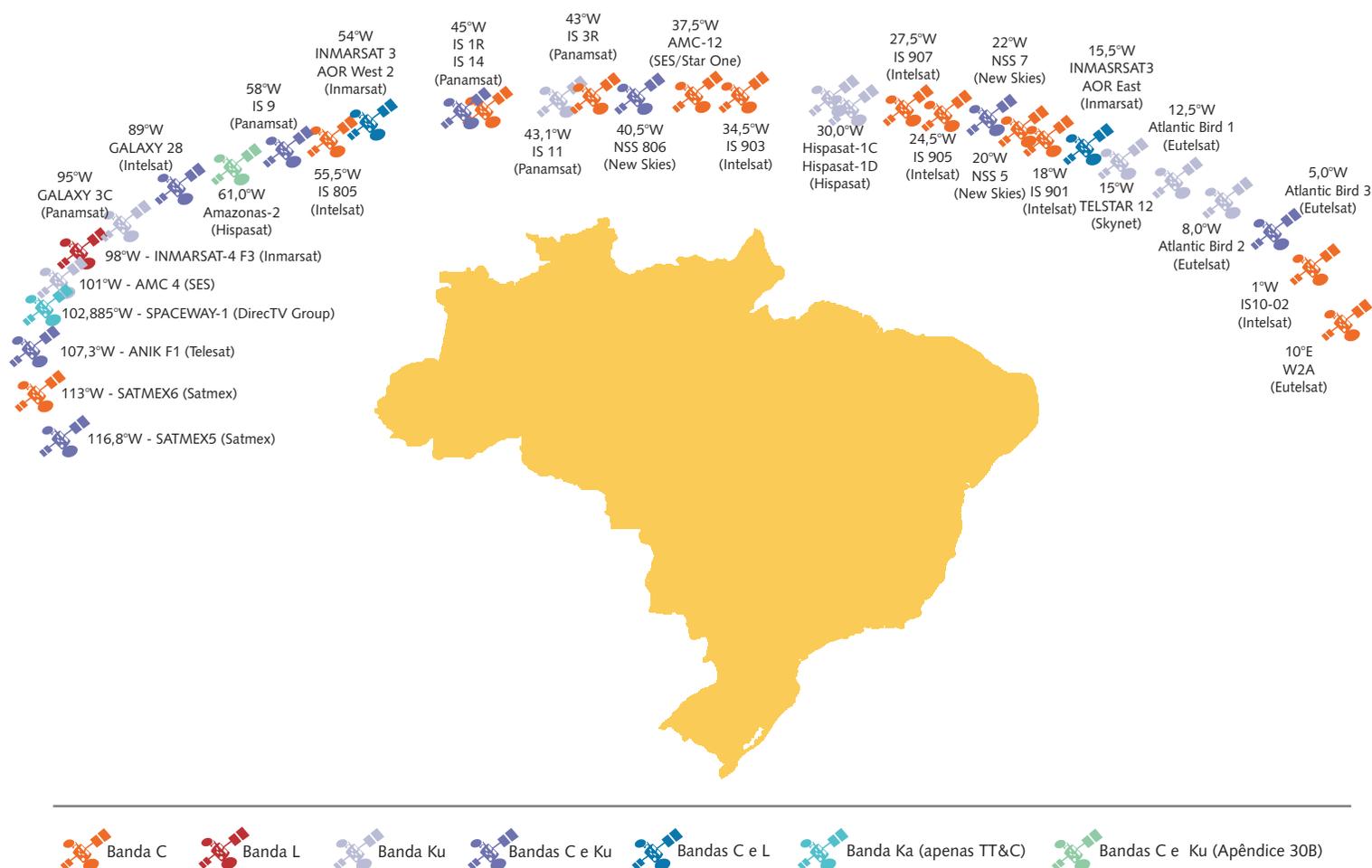
Em 2010, foram conferidos cinco novos direitos de exploração de satélite estrangeiro e foi extinto um direito que havia sido conferido em anos anteriores. Além disso, foram atendidos vários pedidos de uso de faixas de frequências adicionais por satélites já autorizados, o que contribuiu para o aumento da capacidade espacial disponível no Brasil.

No final do exercício, nove satélites brasileiros encontravam-se em operação e outros quatro satélites não geoestacionários estrangeiros eram usados pelo Brasil para aplicações científicas: dois do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe) e dois como resultado de

parceria entre o Inpe e o Governo Chinês (Projeto *China Brazil Earth Resources Satellite* – CBERS na sigla em inglês). Esses satélites científicos são responsáveis pela coleta de informações científicas que subsidiam estudos sobre fenômenos meteorológicos e geofísicos.

Todas as grandes operadoras de satélites globais – e várias de atuação regional – operavam no mercado brasileiro. Havia, conforme mapa abaixo, 33 satélites geoestacionários estrangeiros autorizados pela Anatel a comercializarem capacidade espacial no Brasil; no final de 2009, eram 29.

SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS ESTRANGEIROS AUTORIZADOS



O satélite brasileiro Amazonas-2, além de operar na Banda Ku, também carrega uma carga útil em faixas de frequências do Plano do Apêndice 30B do Regulamento de Radiocomunicações da UIT, sendo considerado, apenas para essas faixas de frequência planejadas, satélite estrangeiro. O satélite Spaceway-1 não provê capacidade no Brasil, sendo autorizado para fins de TT&C.

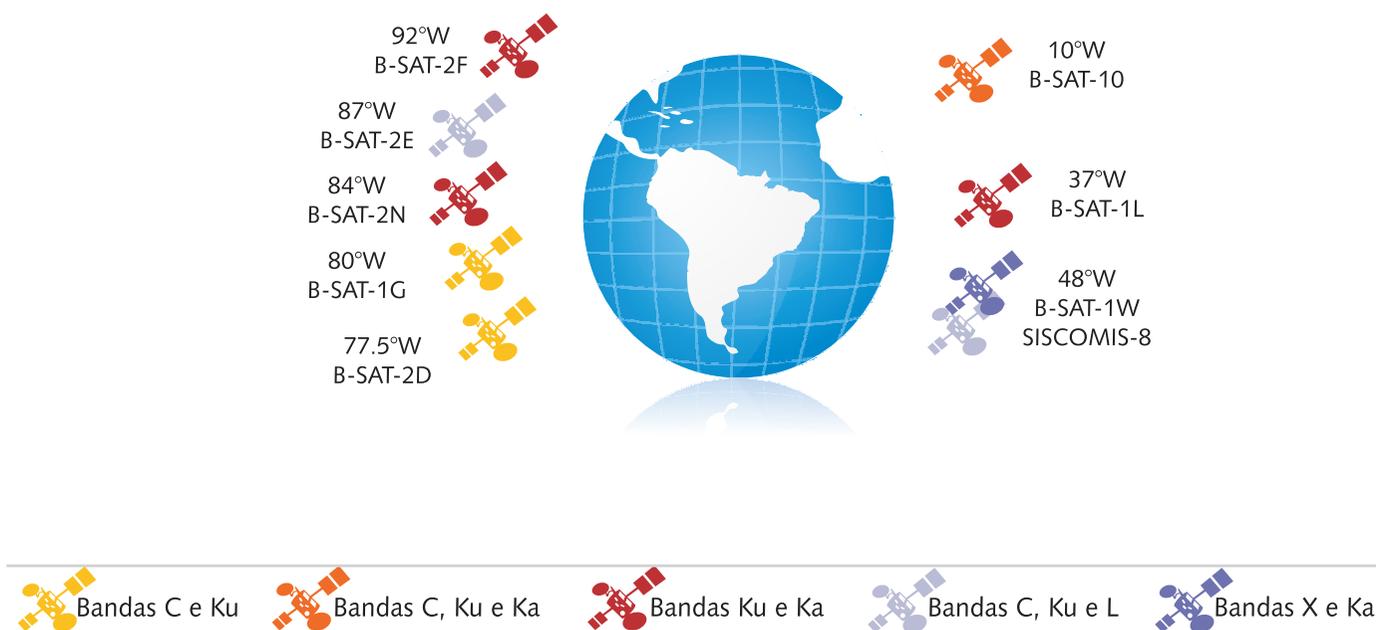
Além das redes de satélites geoestacionários destacadas acima, havia, no final de 2010, três sistemas de satélites não-geoestacionários – associados à prestação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS) – autorizados a operar no Brasil: Globalstar, Iridium e Orbcomm (Telespazio).

Seguindo tendência registrada em exercícios anteriores, em 2010 observou-se a contínua expansão da oferta de serviços por satélite, especialmente para TV por Assinatura, banda larga, comunicações móveis, rastreamento, *backbone* e *backhaul* de serviços de telecomunicações de grande relevância, como o SMP e o STFC, além de distribuição de sinais de televisão das geradoras de programação para as retransmissoras locais. Os satélites também têm sido fundamentais não apenas para integrar regiões remotas e de fronteira, mas para o crescimento das transmissões digitais em alta definição.

Destaca-se, ainda, o uso de satélites no processo eleitoral ocorrido em 2010, no qual mais de 1,4 mil estações terrenas móveis possibilitaram a comunicação entre urnas eletrônicas localizadas em regiões remotas e de difícil acesso e a sede do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em Brasília.

A Anatel iniciou, em 2010, novos processos de coordenação de redes de satélites junto à União Internacional de Telecomunicações (UIT), em posições orbitais e faixas de frequências julgadas estratégicas. No final do exercício, havia nove redes de satélites brasileiros em processo de coordenação na UIT, como indica o mapa abaixo.

PROCESSOS DE COORDENAÇÃO DE REDES DE SATÉLITES EM NOME DO BRASIL NA UIT



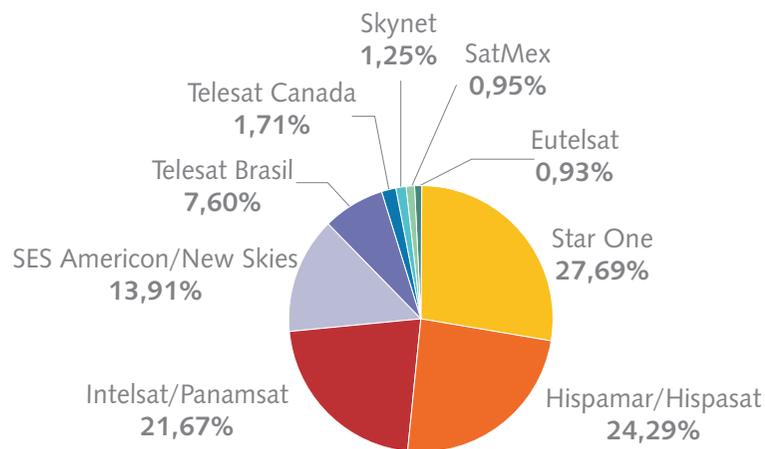
Devido ao uso cada vez mais intensivo de recursos de telecomunicações, a órbita de satélites geoestacionários encontra-se congestionada, o que implica coordenações cada vez mais complexas e, em alguns casos, resulta em restrições operacionais para as redes de satélites envolvidas.

Competição

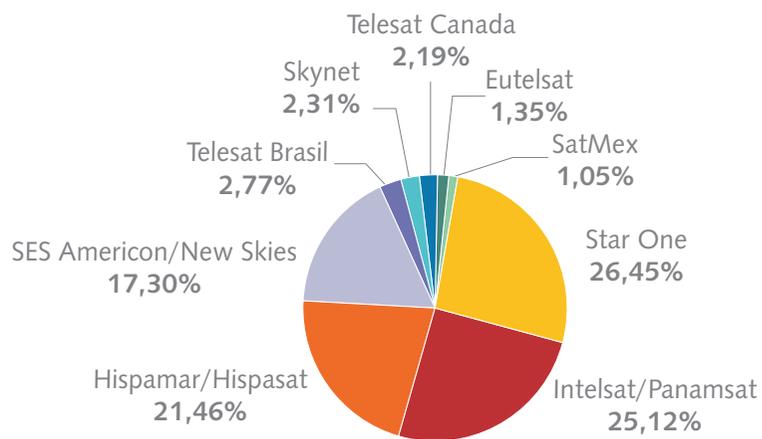
Ao final de 2010, o mercado brasileiro de provimento de capacidade espacial estava bem distribuído. Levando em consideração a capacidade total autorizada, a empresa Star One, do grupo Embratel, detinha a maior participação no mercado, com 26,5%; Intelsat/PanAmSat, com 25,1%; Hispamar/Hispasat, com 21,5%; e SES/New Skies, com 17,3%. Os gráficos abaixo mostram a evolução, em 2009 e 2010, da competição no mercado de satélites nas bandas C e Ku, usadas para fins comerciais.

EVOLUÇÃO DA COMPETIÇÃO – BANDAS C E KU

2009



2010



Licenciamento de estações

Em 2010, foram licenciadas 24,5 mil novas estações terrenas, sendo 4,8 mil fixas e 19,7 mil móveis. Esse número representa aumento de mais de 11% em relação a 2009 e é 58% maior que a média de estações terrenas licenciadas anualmente desde 1999. A tabela abaixo apresenta o número de estações terrenas licenciadas no exercício e, também, o total de estações já licenciadas para cada serviço.

No exercício, um novo nicho de mercado passou a ser explorado por prestadoras de serviços de telecomunicações no Brasil, com o licenciamento das primeiras estações ESVs (do inglês *Earth Station on Board Vessel* – estações terrenas a bordo de embarcações comunicando-se com estações espaciais do serviço fixo por satélite). As ESVs possibilitam comunicação por satélite a vários tipos de embarcações marítimas, em sua maioria petrolíferas ou de turismo. Ao longo do ano, foram realizadas análises técnicas visando ao licenciamento de cerca de 90 ESVs, número que deverá crescer nos próximos exercícios.

Serviço	Estações terrenas licenciadas	
	Em 2010	Acumulado
Comunicação Multimídia	3.842	50.059
Telefônico Fixo Comutado/Radiotelefônico	287	4.701
Limitado Privado por Satélite	172	821
Limitado Especializado por Satélite	19.037	150.991
Móvel Global por Satélite	1.139	14.078
Total	24.477	220.650

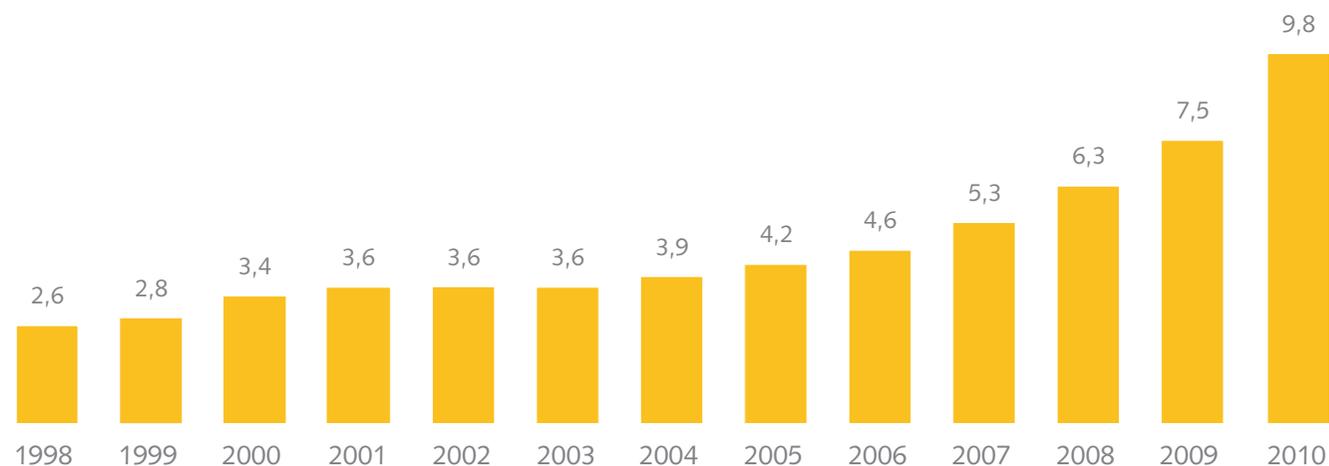
TV por Assinatura

Em 2010, o número de assinantes do serviço de TV por Assinatura alcançou 9,8 milhões, registrando crescimento de 30,7% em relação a 2009. No exercício, foi registrada a maior ampliação da base de assinantes desde 1998, quando a Anatel passou a acompanhar esses dados. O gráfico abaixo mostra a evolução do número de acessos de TV por Assinatura nos últimos anos.

Esse crescimento elevado deveu-se, em grande parte, à entrada de novos *players* no mercado, principalmente operadoras ligadas às concessionárias de telefonia fixa. Também contribuiu para essa evolução o aumento do poder aquisitivo da população, sobretudo na Classe C, cujo crescimento tem despertado o interesse das prestadoras de TV por Assinatura, até então mais focadas nas classes A e B.

EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA

(em milhões)

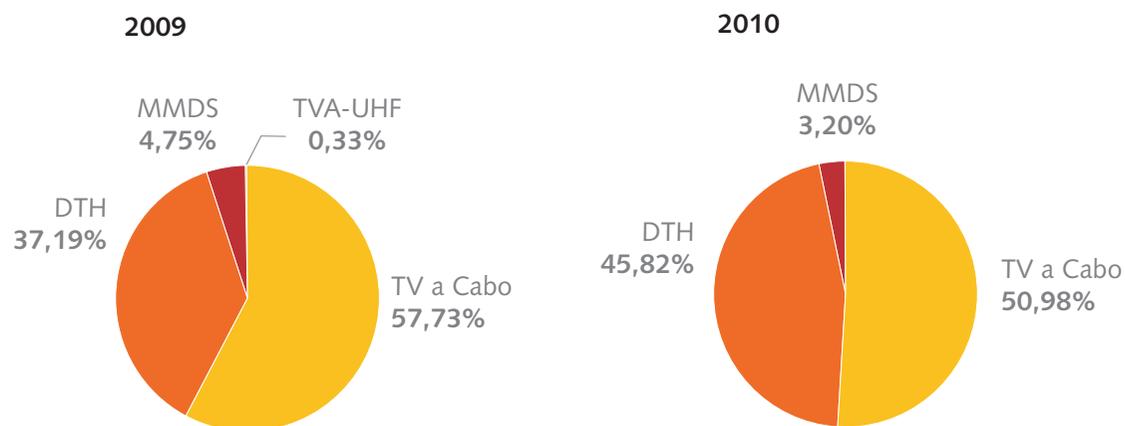


Tecnologia

O ingresso de novos prestadores de TV por Assinatura via satélite (DTH), com cobertura nacional, resultou em crescimento do número de assinantes que utilizavam essa tecnologia acima da média das demais modalidades, como TV a Cabo e MMDS. Em 2009, os serviços via satélite cresceram 61% e os de TV a Cabo, 15%.

Os gráficos abaixo mostram a distribuição de assinantes dos serviços de TV por Assinatura por tecnologia em nos dois últimos anos.

DISTRIBUIÇÃO POR TECNOLOGIA

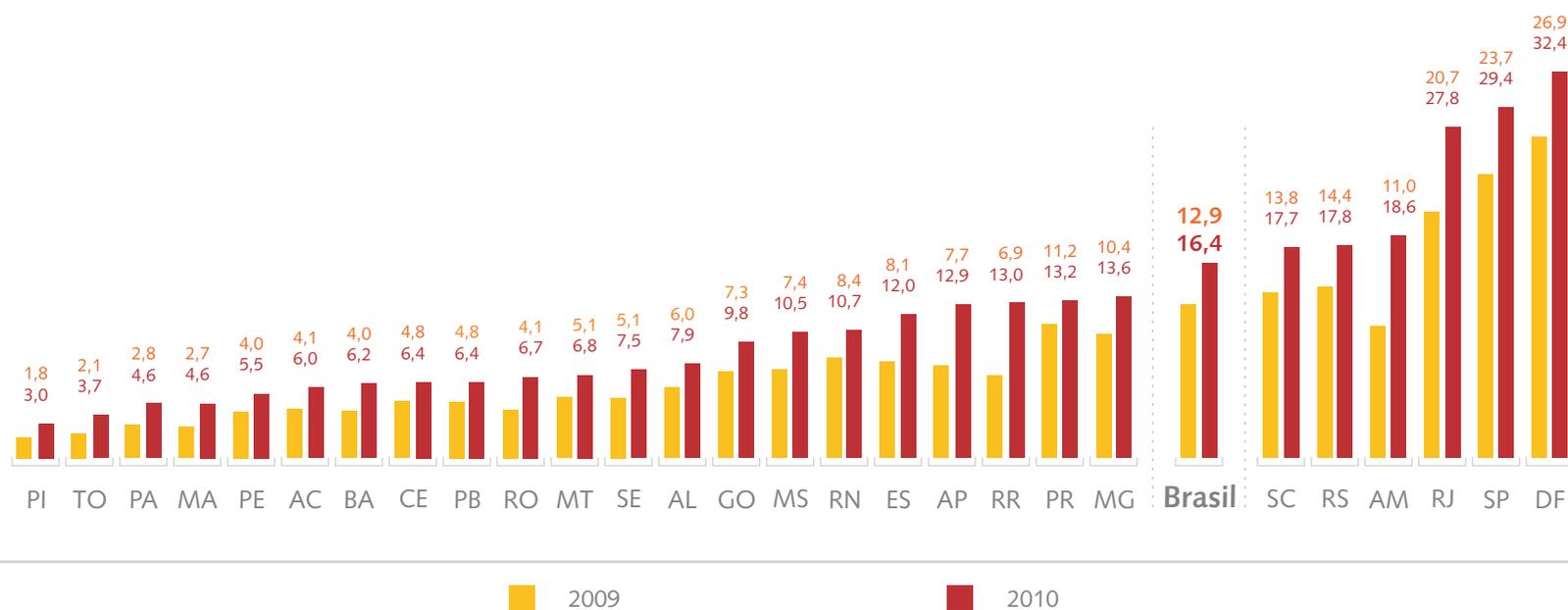


Densidade

A densidade dos serviços de TV por Assinatura alcançou, em dezembro de 2010, 16 assinantes para cada grupo de 100 domicílios. O Distrito Federal, com 32,4, e São Paulo, com 29,4, permaneceram como as unidades da Federação com maior penetração dos serviços de TV paga, como demonstra o gráfico abaixo.

Entre 2009 e 2010, a elevação da densidade do serviço mais expressiva foi verificada em Roraima, que passou de 6,9 para 13, resultando em crescimento de 88,4%. Também foram significativas as variações registradas em Tocantins (76,2%) e no Maranhão (70,4%). As menores alterações nesse indicador ocorreram no Paraná (17,9%) e no Distrito Federal (20,5%), que já apresentavam índices elevados em anos anteriores.

DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA

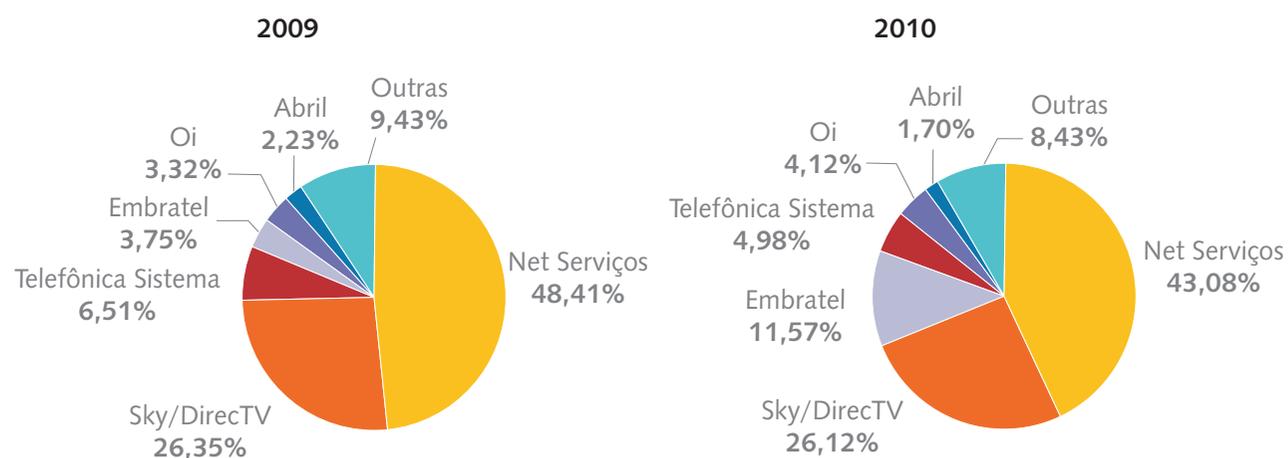


Competição

Em 2010, houve aumento da oferta dos serviços de TV por Assinatura via satélite (DTH) – resultado das autorizações expedidas pela Agência, principalmente às operadoras ligadas a concessionárias de telefonia fixa. O crescimento da competição tem estimulado promoções realizadas pelas operadoras com o objetivo de ampliar suas bases de assinantes, proporcionando expectativa de redução dos preços no setor. Como os serviços de TV por Assinatura são prestados em regime privado, os preços dos pacotes não são regulados pela Anatel, ou seja, são determinados pela livre concorrência entre as operadoras no mercado.

Os gráficos abaixo mostram a evolução da competição nos serviços de TV por Assinatura entre 2009 e 2010, com destaque para o crescimento de mais de 200% na participação da Embratel no mercado, que saltou de 3,7% para 11,6%.

EVOLUÇÃO DA COMPETIÇÃO



Qualidade

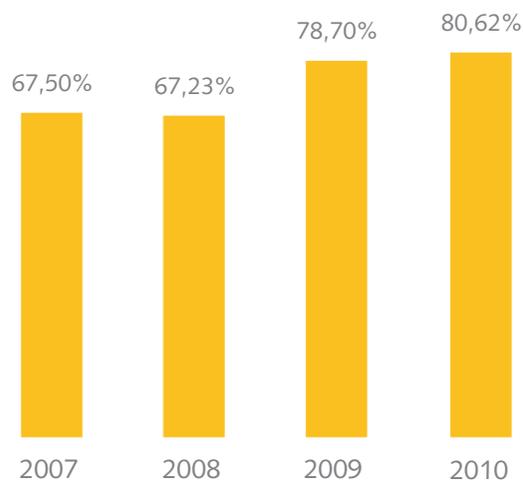
A qualidade dos serviços de TV por Assinatura é monitorada por meio dos indicadores estabelecidos no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ). Mensalmente, as empresas informam à Anatel dados sobre 20 indicadores relacionados à prestação do serviço. Esses índices avaliam aspectos como serviços de atendimento telefônico (*call center*) ou presencial para registro de solicitações e de reclamações, envio de documentos de cobrança e serviços de instalação e de reparo providenciados pelas prestadoras nos domicílios dos assinantes.

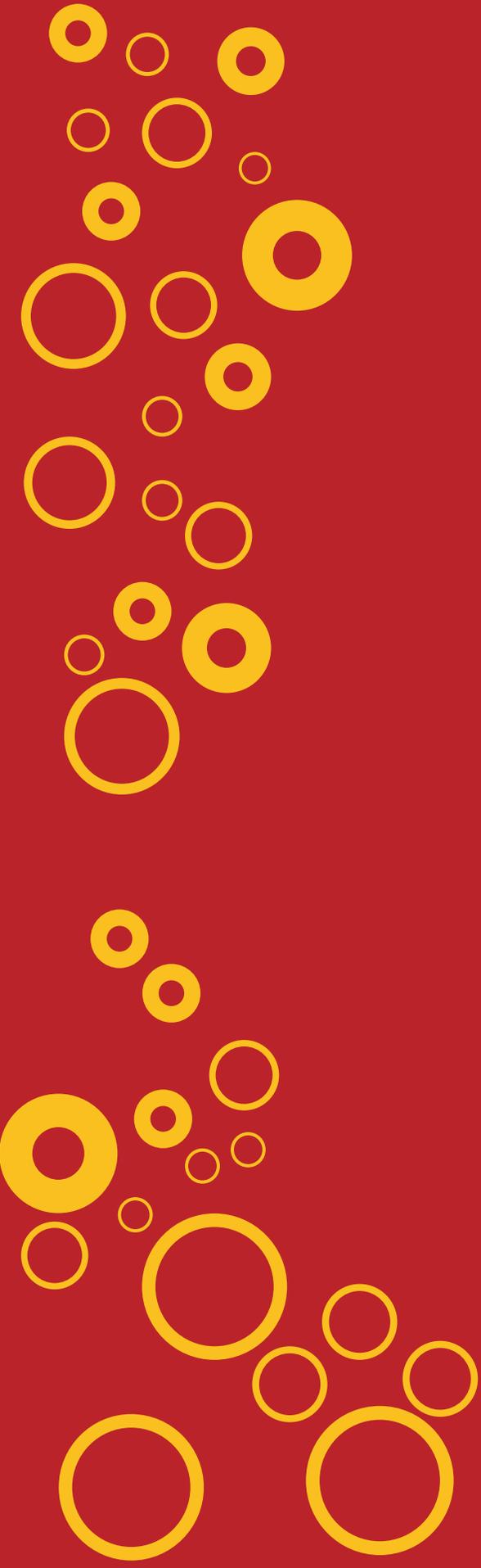
A não conformidade desses indicadores sujeita as empresas às sanções previstas no PGMQ. Mas medidas para a melhoria da qualidade são tomadas antes mesmo da conclusão dos processos sancionadores, com o objetivo de eliminar os problemas existentes e potenciais. Por meio da análise das informações registradas após contatos dos usuários com a Anatel, as prestadoras contra as quais é registrado maior número de reclamações são notificadas a apresentar planos de ações com o objetivo de mitigar, no curto prazo, as falhas de qualidade detectadas e a comparecer à sede da Agência para descrever a evolução das medidas corretivas em curso.

Ao longo de 2010, a Anatel realizou reuniões com as seis principais operadoras do setor – Net, Sky, Via Embratel, TVA, Telefônica e Oi TV –, ocasiões em que foram realizadas apresentações destacando os pontos de deficiência detectados e a evolução da qualidade medida pelos indicadores do PGMQ.

Desde o primeiro ciclo avaliativo do cumprimento do PGMQ, ocorrido em 2007, o número de indicadores cumpridos pelas prestadoras tem aumentado, conforme detalha o gráfico abaixo. Em 2010, o percentual de atendimento das metas alcançou 80,6%.

CUMPRIMENTO DO PGMQ-TV POR ASSINATURA





Administração



Para o caminhoneiro Gilmar de Souza Cunha, que passa praticamente a semana inteira fora de casa, o telefone celular é a melhor forma para se comunicar com a esposa e seus dois filhos. Mais ainda, o serviço móvel é fator gerador de renda, serve para agendar fretes e dá segurança para quem vive na estrada. “Além de matar a saudade da família e resolver alguns problemas, o celular é fundamental para o meu trabalho, já que boa parte dos meus compromissos é acertada por telefone. Não dá pra viver sem ele.”

ADMINISTRAÇÃO

Em 2010, com base em seu planejamento operacional, a Anatel agregou a programação física – estruturada a partir de objetivos, ações, metas e mapeamento de riscos – à orçamentária. Com isso, foi possível otimizar os recursos, de modo a priorizar ações e objetivos estratégicos para o atendimento às políticas públicas do setor de telecomunicações.

Expresso por meio do Plano de Trabalho, o planejamento operacional consiste em importante instrumento de gestão, possibilitando a melhoria dos processos da Agência.

Gestão orçamentária e financeira

Receitas

Criado pela Lei 5.070/1966, o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) tem natureza contábil e é destinado a prover recursos para cobrir despesas feitas pelo Governo Federal na execução da fiscalização de serviços de telecomunicações, desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa execução. Os recursos desse Fundo devem ser aplicados pela Anatel no atendimento das despesas realizadas no exercício de

suas competências, conforme determina a Lei Geral de Telecomunicações.

Em 2010, as receitas do Fistel alcançaram R\$ 3,9 bilhões, conforme detalhado na tabela abaixo. Desse total, 78,3% corresponderam à receita de taxas – que efetivamente custeiam as despesas da Agência.

A arrecadação do Fundo de Universalização das Telecomunicações (Fust) em 2010 foi de R\$ 986,6 milhões. Desde 2001, o Fundo – criado pela Lei 9.998/2000 para proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço – somou R\$ 9,6 bilhões.

No exercício, a arrecadação total dos dois fundos foi menor que a registrada no ano anterior – queda de 26,7% no caso do Fistel e de 31,3% no caso do Fust. Essa redução justifica-se pelo aumento significativo da receita de outorgas ocorrido em 2009 devido ao adiantamento, pelas prestadoras, de parcelas dos contratos decorrentes da licitação para as faixas de terceira geração da telefonia móvel realizada em 2007.

Receitas do Fistel			
	Arrecadado em 2009	Arrecadado em 2010	Variação (%)
			Em R\$ milhões
Taxas de fiscalização (TFI + TFF) *	2.652,5	3.066,0	15,6%
Outorgas de telecomunicações	2.255,4	363,2	- 83,9%
Aplicações financeiras **	427,1	481,7	12,8%
Outras receitas	1,5	1,6	6,7%
Total	5.336,5	3.912,5	- 26,7%

Fonte: Siafi

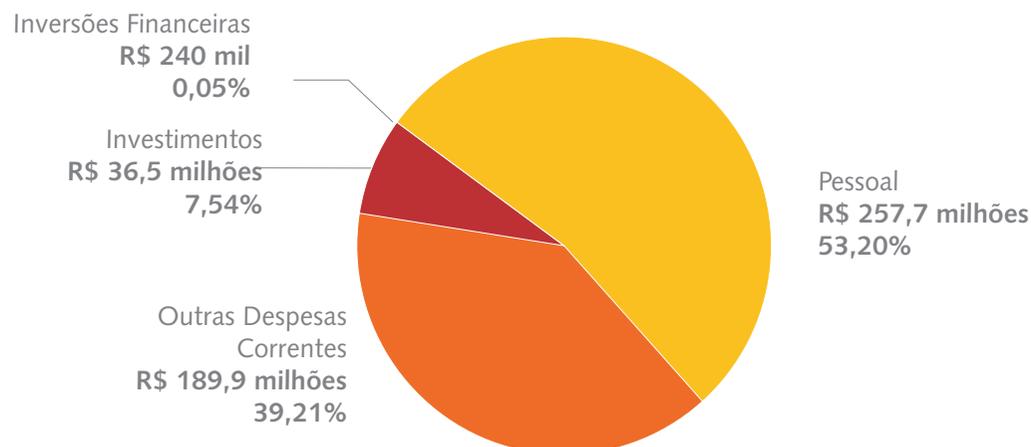
* TFI: Taxa de Fiscalização de Instalação / TFF: Taxa de Fiscalização de Funcionamento

** Inclui aplicações financeiras da Anatel

Despesas

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA ANATEL

R\$ 484,4 milhões



Para 2010, a Lei Orçamentária Anual (LOA/2010) definiu o montante de R\$ 448,1 milhões para as despesas da Anatel. Com os créditos suplementares autorizados ao longo do exercício, a Agência encerrou o ano com dotação orçamentária de R\$ 484,4 milhões, distribuída conforme o gráfico acima.

No início do exercício, o limite de empenho para *Outras Despesas Correntes* correspondeu a 59,6% da dotação autorizada. Após gestões da Anatel para recomposição dos valores definidos na LOA, o limite alcançou 65,2% da dotação.

Em relação às despesas destinadas a *Investimentos*, a dotação da Agência foi contingenciada em 55,5%: dos R\$ 36,5 milhões autorizados, foram liberados R\$ 16,2 milhões. As dotações destinadas às despesas com *Pessoal*, que incluem encargos sociais e benefícios assistenciais, foram integralmente liberadas.

O desempenho da execução orçamentária da Anatel foi de 98,1%, tendo sido empenhados e liquidados R\$ 390,3 milhões. Ao final do exercício, haviam sido pagos R\$ 356,5 milhões e outros R\$ 33,8 milhões foram inscritos em Restos a Pagar. A tabela a seguir apresenta a execução do orçamento no exercício.

Orçamento 2010					
Em R\$ 1,00					
Grupo de despesa	LOA + créditos	Liberado para empenho	Empenhado e liquidado	Pago	Inscrito em Restos a pagar
Pessoal	257.705.218	257.705.218	254.777.570	254.364.570	413.000
Outras Despesas Correntes	189.922.741	123.913.679	123.038.273	99.688.501	23.349.772
Investimento	36.503.831	16.230.577	12.481.806	2.474.285	10.007.521
Inversões Financeiras	240.000	0	0	0	0
Total	484.371.790	397.849.474	390.297.649	356.527.356	33.770.293

Fonte: Sistema Orçamento e Siafi

Relativamente às despesas com *Pessoal e Encargos Sociais*, a LOA/2010 definiu o montante de R\$ 226,4 milhões. Em decorrência de aumento de despesa devido, principalmente, ao ingresso de novos servidores ocorrido desde dezembro de 2009, foram autorizados créditos suplementares no valor de R\$ 31,3 milhões, o que elevou a dotação final deste grupo de despesa para R\$ 257,7 milhões. O valor empenhado representa aumento de 24,6% em relação ao ano anterior.

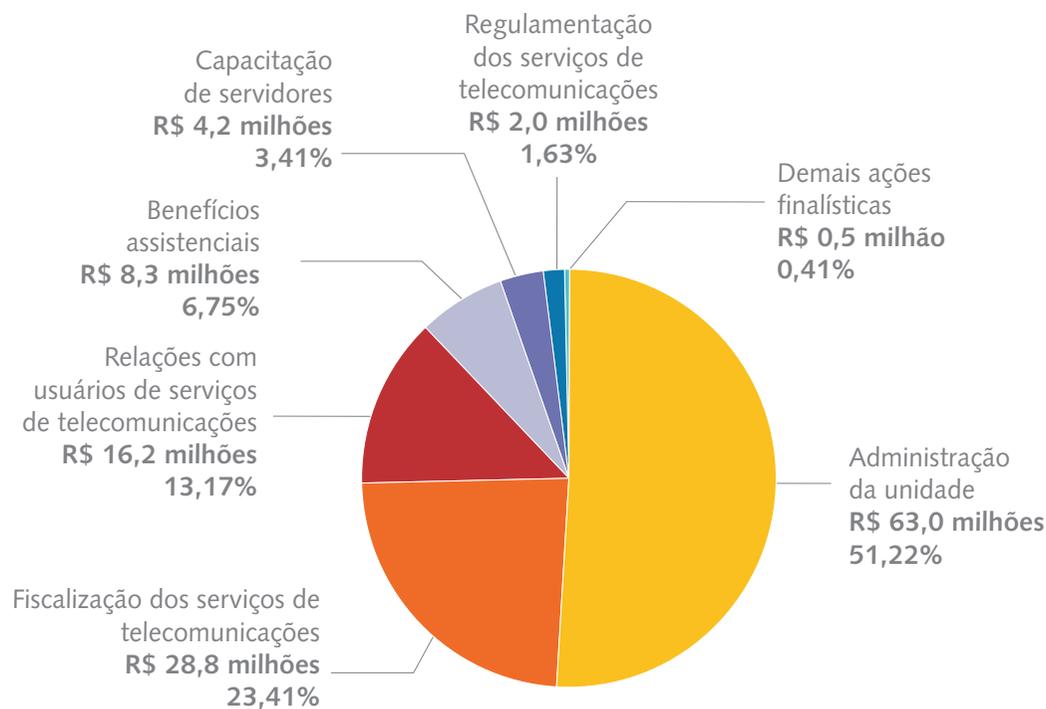
A execução de 99,3% do valor liberado para empenho do grupo *Outras Despesas Correntes* foi resultado de esforço da Agência para viabilizar a consecução de sua programação orçamentária. Além do acompanhamento das aquisições e das contratações em andamento na Anatel, a constante identificação de necessidades ou sobras de recursos – com consequentes ajustes nas dotações alocadas – também contribuiu para o alcance desse elevado nível de execução.

Os valores desse grupo de despesa foram destinados, principalmente, a gastos relacionados à atividade de fiscalização. Também merecem destaque as despesas relacionadas à manutenção da sede da Anatel e de suas representações nos estados e à Central de Atendimento, importante instrumento de interação entre a Agência e a sociedade.

O gráfico a seguir mostra como foram distribuídos os valores liquidados e empenhados para *Outras Despesas Correntes*.

EXECUÇÃO DAS OUTRAS DESPESAS CORRENTES

Valor empenhado e liquidado: R\$ 123 milhões



Em relação aos *Investimentos*, a execução da programação orçamentária alcançou 76,9% da dotação liberada para empenho. A maior parte dos recursos executados nesse grupo foi destinada à aquisição de equipamentos para fiscalização dos serviços de telecomunicações – principalmente para o Sistema de Monitoração de Radiointerferências em Aeroportos – e à ampliação e modernização dos recursos tecnológicos que dão suporte às atividades da Agência, com a aquisição de licenças de *softwares* e equipamentos servidores. Também houve aplicação de recursos na contratação de obras para a adequação das instalações de unidades descentralizadas da Anatel.

Gestão de aquisições e contratações

A Anatel concluiu, em 2010, cerca de 500 processos de aquisições e contratações. Mais de 20% deles foram realizados na modalidade pregão, o que garantiu à Agência economia de 33,8% em relação às menores propostas apresentadas nas licitações.

Devido à metodologia para planejamento e acompanhamento de aquisições e contratações implementada em 2009, a Anatel realizou, ao longo de 2010, importantes esforços para a adequação da rotina e para a capacitação dos servidores envolvidos nos processos de contratação.

No exercício, a Agência passou a instruir os processos usando como fundamentação a Lei 10.520/2002 e os decretos 3.555/2000 e 5.450/2005. Como resultado, foram realizados os primeiros pregões eletrônicos.

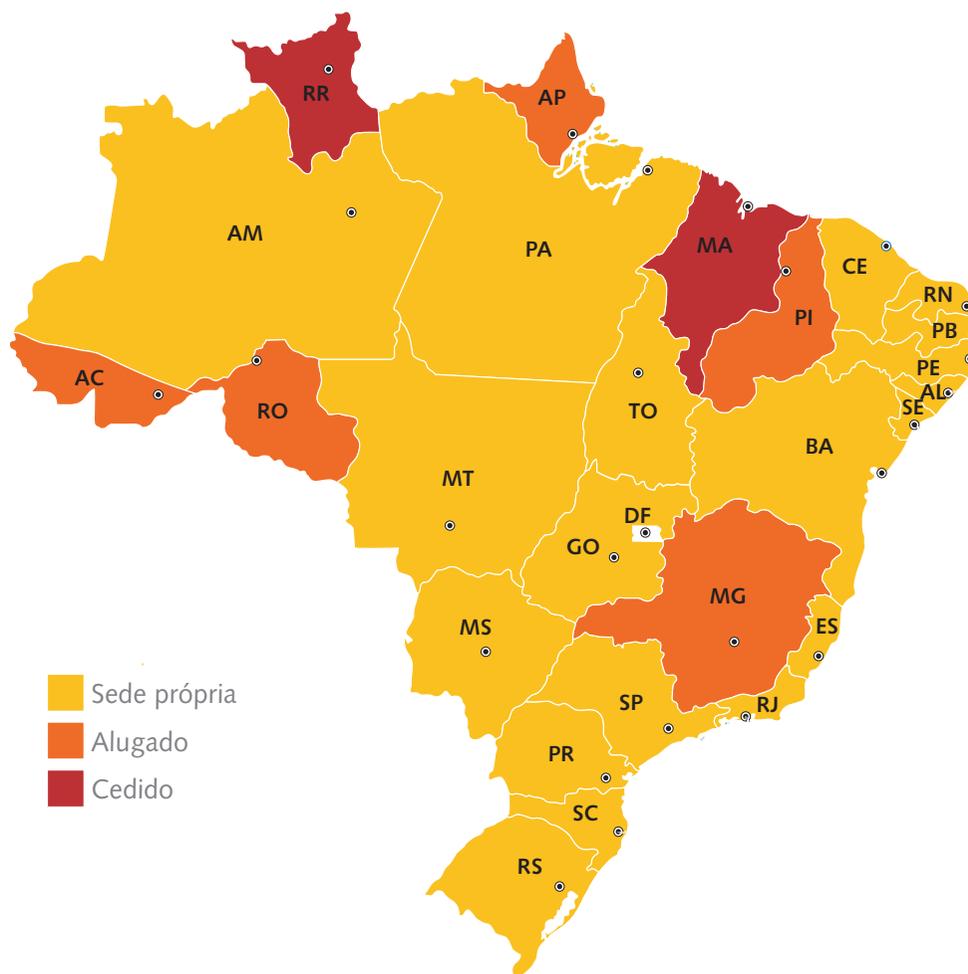
Gestão da infraestrutura

Em 2010, a Agência concluiu a obra de construção da Unidade Operacional da Paraíba, garantindo melhor atendimento à população daquele estado e, também,

melhores condições de trabalho aos servidores da Agência ali lotados. Além disso, foi iniciada a construção de sede própria para a Unidade Operacional do Amapá, que deverá ser concluída em 2011.

Ao final de 2010, a Anatel era proprietária dos imóveis ocupados em 19 estados e no Distrito Federal, alugava cinco prédios para escritórios regionais e unidades operacionais e ocupava dois imóveis cedidos, como aponta o mapa abaixo.

IMÓVEIS OCUPADOS PELA ANATEL



Gestão da Informação

Portal e Biblioteca

A Biblioteca da Anatel tem como objetivo assegurar ao público o conhecimento dos autos, documentos, decisões, informações e demais atos da Agência. Ao longo de 2010, a Anatel recebeu mais de dez mil pedidos de vista ou cópia de documentos e de processos – mais de 35% deles formalizados nas representações estaduais da Agência – que resultaram no fornecimento de 566 mil cópias. As solicitações de vistas podem ser feitas pelo portal da Anatel na internet ou pessoalmente, na Biblioteca e nas Salas do Cidadão existentes em todas as capitais.

No final do exercício, a Agência contava com um acervo de mais de 23 mil itens, entre livros, periódicos, multimeios e trabalhos acadêmicos disponíveis para consulta dos interessados. O portal da Anatel na internet, por sua vez, somava 131,8 mil documentos e havia recebido 4,1 milhões de acessos.

Um novo motor de busca eletrônico foi implementado em novembro de 2010, o que tornou a recuperação de informações no portal mais eficiente, com claros benefícios aos usuários em suas pesquisas.

Ao longo do ano, os conteúdos mais acessados no portal foram:

- Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – Resolução 477/2007;
- Perguntas mais frequentes sobre Portabilidade Numérica;
- Principais Direitos dos Usuários de Telefonia Fixa;
- Formulário para Requerimento do Serviço Rádio do Cidadão; e
- Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita – Resolução 506/2008.

No segundo semestre de 2010, a Agência realizou pesquisa de satisfação sobre a qualidade de seu portal, buscando identificar o perfil dos usuários, a frequência de uso do portal, as informações mais procuradas e as reclamações mais recorrentes. Os resultados obtidos serão usados para a melhoria do portal por parte do grupo de trabalho criado em 2010 para tal fim, que levará em consideração aspectos relativos à navegação, à organização dos conteúdos e à estrutura funcional, entre outros.

A Agência encerrou 2010 com 16,4 mil assinantes cadastrados para receber o Correio Anatel, boletim eletrônico que envia – diária ou semanalmente – links para os documentos recentemente publicados no portal da Agência, de modo a ampliar o acesso da sociedade às informações e aos atos da Anatel.

Sistemas de informação

Em 2010, a Anatel investiu no desenvolvimento e na modernização de sistemas de informação, de modo a garantir maior agilidade a suas atividades. Exemplo disso foi a criação, no Sistema de Acompanhamento de Processo de Licitação, de módulo específico para automatizar a licitação da Banda H.

Com mais de cem sistemas interativos – e devido à qualidade de seus recursos de tecnologia de informação –, em 2010 a Anatel cedeu sistemas a diversos órgãos do Governo: o sistema de atesto de despesas telefônicas, para o Ministério do Trabalho e Emprego; os sistemas de controle de horário flexível, de orçamento, de controle e acompanhamento de contratos, de administração de materiais e de integração e segurança, para a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Este último foi cedido também para o Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).

Atualização tecnológica

Em 2011, a Anatel pretende modernizar sua infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, com a atualização de recursos como telefonia IP e videoconferência. Dessa forma, será possível dar suporte ao crescimento do tráfego interno projetado para os próximos anos, além de permitir a redução de custos operacionais.

Gestão de Pessoas

No final de 2010, a Anatel contava com 1.620 servidores – conforme detalhado no quadro abaixo –, número 4% inferior ao efetivo previsto para a Agência. Desse total, 47% estavam lotados na sede da Agência, 41% nos escritórios regionais e 12% nas unidades operacionais. Cerca de 1,4 mil servidores possuíam nível superior. Desses, 26% eram formados em Engenharia Elétrica, 20% em Direito e 12% em Administração.

Embora a Lei 10.871/2004 estabeleça que a força de trabalho da Anatel seja composta por 1.690 servidores, levantamentos realizados pela Agência e encaminhados ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão indicam a necessidade de quadro de pessoal de 1.962 servidores – aumento de 16%. Essa ampliação permitirá o atendimento ao Termo de Ajuste de Conduta firmado junto ao Ministério Público do Trabalho para reduzir terceirizações, em conformidade com o disposto no Decreto 2.271/1997.

Em agosto de 2010, o Ministério do Planejamento autorizou a nomeação de 43 concursados de nível

Composição da força de trabalho da Anatel

Quadro	Quantidade
Efetivo	1.169
Específico	198
Exercício descentralizado	34
Lotação provisória	7
Nomeados	65
Requisitados da Telebrás	121
Requisitados de outros órgãos	26
Total	1.620

intermediário, embora não tenha atendido o pleito da Agência para a nomeação de 71 candidatos de nível superior aprovados no terceiro concurso público realizado pela Anatel. O Concurso de Nível Médio – Edital 15/2008 foi prorrogado por um ano a partir de 14 de abril de 2010; o de Nível Superior – Edital 16/2008, por um ano a partir de 31 de julho de 2010.

Com o retorno dos empregados da Telebrás para a empresa, amplia-se o déficit de pessoal da Anatel. Em virtude do conhecimento e da experiência desses servidores em regulação de telecomunicações, o processo de retorno tem sido conduzido com cautela, e de forma gradual, sob a coordenação do Ministério das Comunicações. Os desligamentos estão sendo realizados conforme acordado nas reuniões da Comissão de Retorno à Telebrás criada em outubro de 2010 para tratar, dentre outros assuntos, do cronograma de liberação dos requisitados.

Saiba mais

Com a reativação da Telebrás – por meio do Decreto 7.175/2010, que instituiu o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) –, teve início, no segundo semestre de 2010, o retorno dos empregados à empresa. Até junho, a Anatel contava com 178 requisitados da Telebrás; no final de 2010, 57 já haviam deixado a Agência.

Capacitação

Ao longo de 2010, a Anatel empreendeu esforços na realização de eventos de capacitação, de modo a melhorar a qualificação e a produtividade de seus servidores e, assim, aprimorar os processos de trabalho e os serviços prestados pela Agência no âmbito de suas competências legais.

No exercício, foram capacitados 1,4 mil servidores, com a realização de mais de 100 mil horas de treinamento em 417 eventos. A Agência ofereceu a seus servidores 305 cursos presenciais – sendo 15 no exterior e oito por instrutoria interna –, 111 cursos à distância e um semi-presencial. Além disso, 184 servidores participaram do *Curso Avançado de Especialização em Regulação de Telecomunicações* e 55 servidores participaram de outros cursos de pós-graduação apoiados pela Anatel.

Também merece menção o fato de, ao longo do ano, 30 servidores terem sido capacitados em 12 eventos – oito nacionais e quatro internacionais – promovidos pelo Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação (Pro-Reg) da Casa Civil da Presidência da República.

A fim de viabilizar as ações de capacitação ao longo de 2011, a Anatel firmou, em 2010, parcerias com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), para a realização de cursos gerenciais e de gestão de pessoas; e com a Associação Brasileira de Orçamento Público (Abop), para cursos na área orçamentária e financeira.

Terá continuidade, em 2011, a parceria firmada em 2009 com a Fundação Universidade de Brasília (FUB) para a realização de diversos cursos técnicos e operacionais.

Progressão e promoção

Ao dispor sobre a criação de carreiras e a organização dos cargos efetivos das agências reguladoras, a Lei 10.871/2004 determinou que o desenvolvimento dos servidores ocupantes dos cargos de provimento efetivo ocorreria mediante progressão funcional e promoção.

Em fevereiro de 2009, a Anatel publicou portaria interna fixando os critérios gerais e específicos para o desenvolvimento dos servidores do quadro efetivo. Devido a perspectivas de alteração do Decreto 6.530/2008, que regulamenta a progressão e a promoção, a Agência decidiu adiar a implementação das regras por ela estabelecidas. A Anatel concedeu, então, o reposicionamento de servidores ativos e inativos do quadro efetivo que haviam completado ciclos de 18 meses de exercício.

Como o Decreto não foi alterado, a Anatel decidiu regulamentar a progressão e a promoção na Agência por meio de nova portaria interna, estabelecendo critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação e os controles necessários ao desenvolvimento na carreira dos servidores titulares de cargo de provimento efetivo. As primeiras progressões foram realizadas no segundo semestre de 2010.

Valorização do quadro de pessoal

Em 2010, a Anatel disponibilizou para consulta interna minuta de portaria sobre a Política de Gestão de Pessoas da Agência, para a valorização e o desenvolvimento dos servidores.

Entre os objetivos específicos da Política estão:

- alinhar as práticas de gestão de pessoas à missão e aos objetivos da Anatel;
- promover entendimento comum de como são abordadas e tratadas as questões relativas à gestão de pessoas na Agência;
- promover e manter um ambiente de trabalho que promova a saúde do servidor e lhe ofereça a possibilidade de obter motivação, satisfação profissional e realização; e
- melhorar o clima e a comunicação organizacional, proporcionando oportunidades para o desenvolvimento dos servidores.

Também com o objetivo de valorizar o quadro de pessoal, a Agência lançou em 2010 o *Prêmio Anatel de Excelência*. A iniciativa pretende, também, estimular a implementação de ideias inovadoras que contribuam para a melhoria dos serviços e disseminar soluções que sirvam de inspiração ou referência para outras instituições, além de estimular os servidores a atuarem de forma criativa e proativa em suas atividades, comprometidos com o alcance de melhores resultados e com o interesse público.

O *Prêmio* será anual, como reconhecimento aos melhores projetos e ações que contribuam para o fortalecimento institucional e o alcance da missão de promover o desenvolvimento das telecomunicações do País.

Comissão de Ética da Anatel

No exercício, foram propostas alterações no Código de Ética da Anatel e desenvolvido o Regimento Interno da Comissão. Os dois documentos deverão ser apreciados pelo Conselho Diretor em 2011.

Os trabalhos de revisão do Código de Ética da Anatel tiveram como objetivo principal evitar conflito de interesse dos servidores junto aos administrados, especialmente no que diz respeito a investimento no mercado de ações de telecomunicações. A alteração foi feita com base no modelo adotado pelo Banco Central.

A elaboração do Regimento Interno, por sua vez, foi feita em cumprimento ao Decreto 6.029/2007, que determina que todas as Comissões de Ética seccionais tenham seu próprio Regimento.

Além disso, a fim de prevenir eventuais casos de assédio moral, a Comissão de Ética da Anatel elaborou, no exercício, cartilha sobre o assunto. Distribuído aos servidores da Agência, esse material foi divulgado também para outros órgãos da Administração Federal.

Responsabilidade Social

Doação de medula óssea

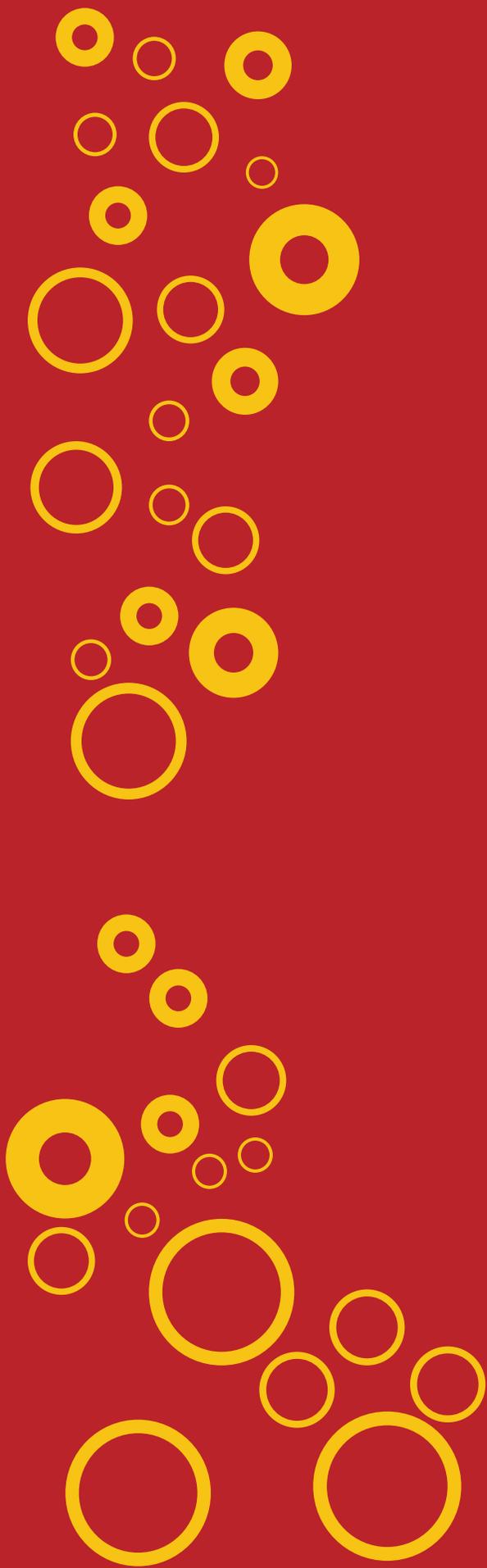
Em fevereiro de 2010, a Anatel lançou campanha para colaborar com a expansão do Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome). Para esclarecer dúvidas, técnicos da Fundação Hemocentro de Brasília ministraram palestra sobre o assunto. A campanha teve ampla divulgação interna e externa e, devido ao número de interessados, a coleta de sangue para exames de compatibilidade foi feita em duas etapas, somando mais de 130 potenciais doadores – número recorde nas campanhas do Hemocentro.

Gestão ambiental

Criada pela Anatel em 2009, a comissão responsável por preparar a adesão da Agência à Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P) empreendeu esforços junto ao Ministério do Meio Ambiente para inserir a Anatel na rede A3P e propôs um plano de trabalho conforme orientações daquele órgão. Além disso, avaliou parâmetros de economia de água e de eletricidade – levantamento que permitiu concluir que a Agência já apresenta resultados satisfatórios se comparados aos valores de referência disponibilizados na rede A3P.

Coleta seletiva de lixo

No exercício, a Anatel firmou termo de compromisso com a Cooperativa de Reciclagem, Trabalho e Produção (Coortrap), entidade administradora de iniciativas sociais que trabalham com coleta e triagem de material reciclável para beneficiamento e envio aos recicladores. A maior parte do material coletado pela Cooperativa vem do trabalho dos catadores cooperados ou dos programas de coleta seletiva municipais. Na sede da Anatel, são coletados resíduos de papéis, papelões, vidros e metais para reciclagem.



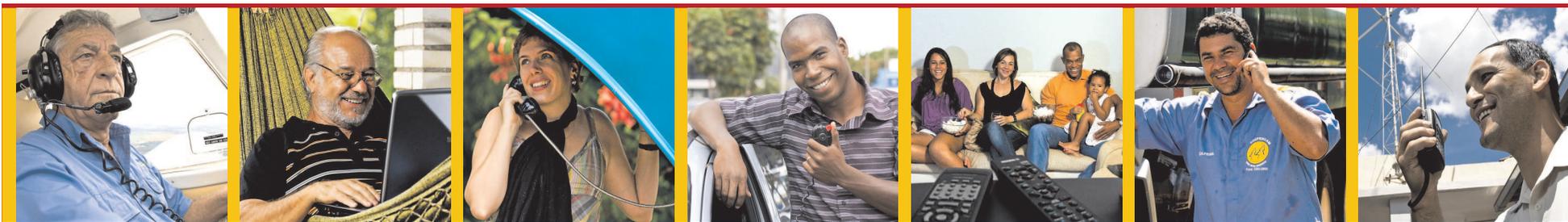
Série Histórica



Como nos velhos tempos, a família reúne-se em frente à TV depois do jantar e nos finais de semana. Marcos e Rafaella Paglia de Paula gostam de assistir esportes, principalmente vôlei de praia e basquete. A filha mais velha, Giovanna, prefere os seriados de humor e campeonatos de patinação e ginástica artística. Beatriz, a caçula, se pudesse assistia desenhos animados o dia inteiro. “Já tenho um ponto extra no meu quarto, e mesmo assim todo dia tem uma briga pelo controle, não sei mais o que faço” lamenta — sorrindo — Marcos, o pai coruja.

SÉRIE HISTÓRICA

A Série Histórica apresenta dados sobre a evolução do setor de telecomunicações entre 1972 e 2010. A tabela a seguir permite a análise da expansão dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel, de TV por Assinatura e de Comunicação Multimídia. Também são apresentados os números mais significativos da radiodifusão.



DADOS RETROSPECTIVOS																																										
INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		
EXPANSÃO DO SETOR																																										
TOTAL DE TELEFONES	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,6	13,1	14,7	17,5	21,5	27,4	40,0	54,1	66,1	73,7	85,5	105,2	126,0	138,7	160,4	191,8	215,4	245,0		
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,5	8,5	9,4	11,0	13,4	16,8	24,2	32,4	39,0	42,9	48,3	58,7	68,1	73,9	84,3	99,5	112,1	126,4		
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)																																										
ACESSO FIXO INSTALADO	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3,0	3,7	4,7	5,0	5,5	5,8	6,4	6,8	7,3	7,6	8,1	8,5	9,1	9,7	10,3	10,8	11,7	12,4	13,3	14,6	16,5	18,8	22,1	27,8	38,3	47,8	49,2	49,8	50,0	50,5	51,2	52,7	57,9	59,6	62,0		
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4,0	4,2	4,6	4,8	5,2	5,4	5,6	5,8	6,0	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3	7,8	8,2	8,6	9,3	10,4	11,7	13,6	16,8	23,1	28,2	28,7	28,2	27,9	27,3	27,3	27,7	30,1	31,0	32,0		
ACESSO FIXO EM SERVIÇO	milhões acesso serviço / 100 habitantes	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,5	12,3	13,3	14,8	17,0	20,0	25,0	30,9	37,4	38,8	39,2	39,6	39,8	38,8	39,4	41,2	41,5	42,1		
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO		1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,6	8,0	8,5	9,4	10,6	12,4	15,1	18,6	22,1	22,6	22,2	22,1	21,5	20,7	20,7	21,4	21,6	21,7		
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,9	35,5	45,8	56,1	67,8	73,2	84,6	92,5	97,2	98,3	98,7	99,4	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9			
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO PÚBLICO (STFC - TUP)																																										
TELEFONE DE USO PÚBLICO	mil	10,5	13,8	14,0	18,7	24,7	29,7	38,5	46,0	53,6	60,7	69,6	77,7	94,3	106,2	149,7	181,3	209,9	230,7	239,8	233,3	258,2	278,2	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5	1.378,7	1.368,2	1.327,3	1.316,6	1.274,0	1.132,8	1.142,0	1.131,1	1.127,2	1.103,0		
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,6	1,7	1,8	2,2	2,3	2,7	3,2	3,6	4,5	5,5	8,1	8,0	7,5	7,3	6,9	6,0	6,0	5,9	5,9	5,7		
SERVIÇO MÓVEL																																										
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7	31,7	191,4	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2	28.745,8	33.188,2	3.377,3	-	-	-	-	-	-	-		
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9	120,9	150,6	173,9	202,9			
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0	17,0	20,3	26,2	36,6	46,6	53,2	63,6	78,1	90,5	104,7		
SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO																																										
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME) ¹	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	6,2	7,9	20,1	20,8	21,4	23,8	82,2	193,8	358,6	429,8	429,9	430,0	431,0	668,6	927,5	1.330,5	1.844,3	2.508,3	3.337,1		
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO ²	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0,5	0,8	1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	1,8	2,6	3,5	4,6	6,1	
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA																																										
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122,5	360,2	587,2	966,3	3.157,5	4.363,8	5.921,9	8.711,3	11.401,9	12.997,6	15.473,0			
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	2,1	3,4	5,5	17,6	23,6	31,6	45,8	59,1	-	-			
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios																																							22,4	26,0	
TELEVISÃO POR ASSINATURA																																										
SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400,0	1.000,0	1.842,6	2.455,2	2.575,5	2.799,6	3.426,2	3.607,0	3.553,8	3.596,3	3.851,1	4.176,4	4.579,4	5.348,6	6.320,9	7.473,5	9.769,0	
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	2,6	4,7	6,0	6,2	6,5	7,7	8,0	7,7	7,6	7,9	8,3	8,9	10,2	11,7	12,9	16,4		
RADIODIFUSÃO																																										
GERADORES DE TV	estação	ND	ND	ND	ND	ND	ND	113	118	119	126	129	133	141	162	180	192	235	235	238	255	257	257	257	257	259	259	259	266	274	366	427	441	449	462	478	481	492	498	512		
RETRANSMISSORA DE TV		ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369	1.640	1.670	1.773	4.656	4.964	5.177	5.434	5.530	5.590	5.760	5.797	5.997	6.142	6.216	6.462	6.755	7.749	7.945	7.986	8.427	8.677	8.841	9.638	9.787	9.878	9.816	9.897	9.993	10.044	10.208	10.403		
RÁDIOS FM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266	320	369	413	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235	1.247	1.247	1.247	1.265	1.285	1.290	1.291	1.297	1.345	1.622	2.025	2.149	2.223	2.320	2.600	2.678	2.732	2.903	3.064		
RÁDIOS OM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009	1.040	1.089	1.160	1.187	1.214	1.274	1.312	1.362	1.528	1.529	1.532	1.563	1.571	1.571	1.573	1.575	1.576	1.576	1.576	1.578	1.588	1.632	1.682	1.697	1.707	1.708	1.711	1.718	1.749	1.773	1.784		
RÁDIOS OC		ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39	39	39	37	37	35	33	30	30	33	33	33	33	33	33	32	32	35	64	64	65	64	64	62	66	66	66	66	66	66	66	66	66	
RÁDIOS OT		ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	83	82	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75	75	75	75	75	74	74	74
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734	3.154	3.386	3.897	4.150			

1- Dados alterados devido a revisão de sistema

2- Dados calculados com base na população de municípios atendidos por SME



Ministério das
Comunicações

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA