

ANATEL DEZ ANOS

DE REGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações



SUMÁRIO

Apresentação	**2**
Dez Anos de Regulação	**5**
Perfil Institucional	**15**
Desempenho da Agência	**19**
Integração com a Sociedade	**45**
Serviços de Telecomunicações	**53**
Série Histórica	**Anexo**



APRESENTAÇÃO

O ano de 2007 assinalou os dez anos da Lei Geral de Telecomunicações, a LGT (Lei 9.472/1997), marco legal do modelo brasileiro para o setor e da instituição de uma agência reguladora no país. Há dez anos, quando da instalação da Anatel, o modelo baseava-se em três pontos: qualidade, universalização e competição. Nos primeiros anos após a desestatização, o foco foi centrado na consolidação do modelo. Desde então são inegáveis os avanços na qualidade dos serviços, conquistados em paralelo à universalização da telefonia fixa e à competição na telefonia móvel.

A despeito dos avanços, o dinamismo do setor estimula e exige que essa visão seja ampliada. O novo cenário das telecomunicações conjuga convergência tecnológica, melhoria do atendimento e inclusão social, fatores que têm como valor essencial apontar para o usuário como protagonista. É o usuário, o consumidor dos múltiplos serviços e tecnologias, cada vez mais a razão de se regular com consistência as telecomunicações nacionais.

Outorgar, regulamentar e fiscalizar os serviços de telecomunicações com excelência são desafios à missão regulatória da Anatel, o que significa a constante busca do equilíbrio entre os diferentes agentes, tendo como premissa inarredável o interesse público. O exercício da regulação requer conhecimento técnico e sensibilidade para os assuntos sociais. Não se regula apenas com a certeza do presente. Regula-se também com a visão ajustada para um futuro de mais igualdade e justiça.

Ao longo desse período, foi fundamental fortalecer o papel do regulador e fazer com que a Anatel mantivesse postura de instituição de Estado. Juntamente com a atração de investimentos, era preciso proporcionar estabilidade regulatória e confiança aos empreendedores. Não se poderia permitir, por outro lado, que os interesses da sociedade brasileira fossem subordinados unicamente a essa dimensão, o que garantiu papel de relevo à fiscalização dos serviços de telecomunicações.



Não nos faltam exemplos de desafios que foram superados, como o estabelecimento de planos de metas de universalização e de qualidade, a definição de regulamentos e normas acerca dos mais diversos assuntos, bem como a gestão eficiente do espectro de radiofreqüências e a homologação e a certificação de equipamentos e de produtos de telecomunicações.

Mais recentemente, a renovação dos contratos de concessão ampliou os direitos dos usuários de telefonia fixa e, com esse mesmo propósito, foram aprovadas as novas regras para a telefonia celular e para a TV por Assinatura. Com a licitação das freqüências de 3G, no final de 2007, a telefonia móvel deverá alcançar todos os municípios brasileiros – o que significará a universalização geográfica do celular. O edital trouxe obrigações de abrangência a serem cumpridas nos primeiros oito anos após a autorização das licenças. Com ele, cerca de 3,8 mil municípios serão atendidos com os serviços de banda larga sem fio e todos os municípios brasileiros terão o serviço móvel – fato inédito entre os países em desenvolvimento.

Ponto marcante da dimensão social dos trabalhos da Agência foi a assinatura do Termo de Obrigações referente ao Plano de Metas para a Universalização, em 2007, que permitiu, pela primeira vez, a utilização dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) para beneficiar instituições de assistência às pessoas com deficiência auditiva, por meio da instalação de aparelhos próprios para esse segmento da população. A troca dos Postos de Serviços de Telecomunicações (PSTs) urbanos pelas infovias em banda larga, ou *backhauls*, foi outra alteração que certamente abrirá amplos horizontes, em especial para a expansão dos programas de inclusão digital. As concessionárias da telefonia fixa deverão, até dezembro de 2010, levar a rede de banda larga a todos os municípios brasileiros.

Esses são exemplos de que a Anatel vem cumprindo suas atribuições e responsabilidades. São vários os ganhos do setor e os resultados que beneficiaram os usuários dos serviços de telecomunicações – nos grandes centros ou nos municípios populacionais mais isolados. As telecomunicações brasileiras converteram-se em sinônimo de êxito.

Mas nossas atenções agora se voltam para os próximos dez anos, período em que deveremos, a partir de avaliação crítica sobre êxitos e fragilidades, enfrentar os desafios com diligência e capacidade de antecipação. A evolução tecnológica, a dinâmica de fusões e aquisições empresariais e a modernização do conjunto do setor de telecomunicações não permitem que a Anatel apenas acompanhe tendências. É preciso estar à frente dos acontecimentos a fim de proporcionar à sociedade brasileira benefícios do desenvolvimento das telecomunicações, que se traduzem em melhor qualidade de vida e crescente inclusão social.

Trazer ao conhecimento do público, por meio deste trabalho, os resultados dos primeiros dez anos de regulação das telecomunicações no Brasil, é uma forma que a Agência Nacional de Telecomunicações tem de prestar contas, à sociedade, de sua missão institucional.

Brasília, 31 de dezembro de 2007
Embaixador ***Ronaldo Mota Sardenberg***,
Presidente da Agência Nacional de
Telecomunicações





DEZ ANOS DE REGULAÇÃO

Em 3 de dezembro de 2001, apenas quatro anos após o início efetivo de suas atividades, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) era apontada em Genebra (Suíça) como exemplo de agência reguladora pela seriedade, eficácia, abrangência e transparência de seu trabalho. Perante platéia formada por representantes de mais de uma centena de países, reunida pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) para assistir ao *Effective Regulation Case Study: Brazil 2001*, a Anatel tornava-se naquele dia referência internacional. Desde então, a UIT fez recomendações a vários países para que tomassem a reguladora brasileira de telecomunicações como referência de trabalho nas atribuições de outorgar, de regulamentar e de fiscalizar.

Estimulados por aquela instituição ou por iniciativa própria, chegam a quase três dezenas os países que se aproximaram da Anatel nos anos recentes e com ela firmaram acordos de cooperação técnica. Não raro, uma delegação estrangeira vem ao Brasil para dialogar, debater problemas e dificuldades e assimilar conhecimentos e experiências acumulados pela Agência nos dez anos de sua existência. Ou para participar da série de cursos de pós-graduação iniciada em 2003, numa conjugação de esforços entre a Anatel, a Universidade de Brasília e a União Internacional de Telecomunicações, que deu origem ao projeto *Parcerias Acadêmicas – Excelência Regulatória*.

Criada para regulamentar o setor e para construir o atual modelo brasileiro de telecomunicações, a Anatel completou dez anos de existência em 5 de novembro de 2007. Ao longo desse decênio, a Agência contribuiu para a preparação da privatização do Sistema Telebrás e elaborou um conjunto de regulamentos, de planos e de regras que constitui o marco regulatório para o setor.

Foi esse arcabouço, por sua consistência, que conquistou credibilidade e atraiu para o Brasil capitais e avançadas tecnologias; facultou a evolução das plantas de telefonia e a ampliação da oferta de serviços de telecomunicações à sociedade brasileira; ampliou a competição e melhorou a qualidade dos serviços. Nos nove anos pós-privatização, os investimentos diretos e os valores pagos por licenças pela iniciativa privada nos segmentos de telefonia fixa e móvel, de TV por Assinatura e de serviços via satélite e multimídia somaram R$ 196,4 bilhões – média anual de R$ 21,8 bilhões, ou 1.548% a mais que no tempo do modelo estatal.

O trabalho da Anatel não apenas fortaleceu o papel regulador do Estado, como viabilizou a modernização das telecomunicações brasileiras. A infra-estrutura brasileira de telecomunicações, na sua maior parte construída no período pós-privatização, sob a diretriz regulamentar da Anatel, está atualmente entre as sete mais desenvolvidas de todo o mundo. Nesse tempo, considerável parte da população, incluídos os núcleos populacionais isolados, ganhou voz. As telecomunicações constituem um dos mais dinâmicos e fundamentais setores da economia nacional.

Os resultados até aqui obtidos pelo atual modelo brasileiro de telecomunicações sinalizam ganhos tecnológicos, econômicos e sociais. O Brasil, hoje, faz parte da Sociedade da Informação em boa parte devido à credibilidade conquistada pelo arcabouço regulatório.

Em 1997, quando da instalação da Anatel, a planta de telefonia fixa somava 17 milhões de acessos em serviço; em dezembro de 2007, esses acessos alcançaram 39,4 milhões. Nesse período, a rede de Telefone de Uso Público (orelhões) avançou de 520 mil para mais de 1,1 milhão. Graças aos programas de universalização, todos os 5.564 municípios brasileiros dispõem, hoje, de telefonia fixa com acesso individual e de uso público.

Em fins de 2003, 28,3 mil localidades brasileiras eram atendidas pela telefonia fixa. Um ano depois, esse atendimento cobria 28,9 mil localidades, povoadas por 154,2 milhões de habitantes de um universo de 182,5 milhões de brasileiros, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Mais um ano, e graças ao Plano Geral de Metas para a Universalização, elaborado pela Anatel, a telefonia fixa já alcançava 33,6 mil localidades – crescimento de 4,7 mil localidades em apenas 365 dias. Em 2007, as localidades atendidas alcançavam 35,8 mil e, de uma população de 190,3 milhões de habitantes do País, segundo o IBGE, 159,2 milhões tinham acesso à telefonia fixa: 18,7 mil localidades eram atendidas apenas por acessos coletivos e outras 17,1 mil, por acessos individuais e coletivos.

Essa expansão abriu caminhos para a inclusão social e digital. Além disso, dos mais de 1,1 milhão de telefones de uso público em operação em 2007, perto de 22 mil eram adaptados para cadeirantes e outros 2,4 mil para pessoas com deficiências auditivas e da fala. Essa expansão vai crescer, a partir de 2008, em decorrência do projeto que atenderá com Telefone de Uso Público outras 8,5 mil localidades com menos de cem habitantes. Além disso, um programa com recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) contemplará com amplos benefícios as instituições de assistência às pessoas com deficiência auditiva.

Antes do atual modelo de telecomunicações, o brasileiro tinha dificuldades de comunicação telefônica até entre pequenas distâncias, por falta de conexão ou em virtude da precária qualidade das ligações. Em fins de 1999, pouco mais de um ano após a privatização das estatais de telecomunicações, já eram perceptíveis os avanços obtidos com relação às metas de qualidade. O tempo máximo de espera de três segundos para o usuário obter o sinal de discar havia alcançado 99,8% das chamadas. Hoje, esse sinal é instantâneo.

Ao final de 2007, 166 aldeias indígenas dispunham de telefone público e, várias delas, de acessos individuais. A telefonia fixa chegava também a 386 assentamentos rurais, a quatro arquipélagos, a 77 núcleos habitacionais localizados em áreas remotas e a 122 localidades situadas em zonas de fronteira. São alguns reflexos de planos e de regulamentos preparados pela Agência, elaborados para atender necessidades e anseios também da população de baixa renda.

Desde os momentos que antecederam a criação da Anatel, os documentos que balizaram a construção do atual modelo apontaram para a necessidade de o arcabouço regulatório das telecomunicações evoluir de modo a colocar o usuário em primeiro lugar. Entre as premissas, a determinação de que o novo modelo deveria ter como referência os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações e de que, para alcançar esse objetivo, deveria assegurar: a busca do acesso universal aos serviços básicos de telecomunicações; o aumento das possibilidades de oferta de serviços, em termos de quantidade, diversidade, qualidade e cobertura territorial; a possibilidade de competição justa entre os prestadores de serviços; e preços razoáveis para os serviços de telecomunicações. Os contratos de concessão dos serviços de telefonia fixa prorrogados em 7 de dezembro de 2005 e em vigor desde 1º de janeiro de 2006 – com os cerca de 30 regulamentos a eles correlatos – tiveram múltiplos desdobramentos positivos em favor do usuário, mas sem perder de vista o equilíbrio econômico-financeiro das empresas prestadoras, condição essencial para que a telefonia prestada em regime público produza resultados sociais.

Entre esses documentos, destaca-se o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que definiu as regras gerais para a prestação do serviço, aumentou os deveres das prestadoras e disciplinou as formas de provimento do serviço e as novas regras de modernização da telefonia. Esse regulamento ampliou e consolidou direitos dos usuários ao incorporar vários dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, vitória expressiva e complementada, recentemente, por planos e regulamentos que:

- ampliaram direitos dos usuários de telefonia móvel, em linha com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor;
- reconheceram direitos dos usuários do serviço de TV por Assinatura;
- viabilizaram a chegada de telefonia, fax e internet à zona rural;
- facultaram a substituição dos Postos de Serviços de Telecomunicações (PSTs) urbanos por infovias de banda larga (*backhauls*), com o objetivo de estender esse recurso às sedes de mais de 3,4 mil municípios;
- viabilizaram o programa governamental de fornecer gratuitamente acessos individuais de telefonia fixa a instituições de assistência às pessoas com deficiência auditiva;
- viabilizaram o projeto que levará telefone de uso público para cerca de 8,5 mil pequenos núcleos habitacionais;
- criaram facilidades para pessoas com deficiências visuais, de audição ou de locomoção na utilização de telefone de uso público; e
- obrigaram as operadoras de telefonia fixa a criar conselhos de usuários, que atuarão dentro das operadoras com a atribuição de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento, além de propor soluções para conflitos entre prestadoras e usuários.



Outros avanços recentes no âmbito da telefonia fixa: as ligações locais passaram a ser tarifadas em minutos, e não mais por pulsos, alteração que propiciou mais transparência na prestação do serviço e maior possibilidade de controle pelo usuário, e a instituição do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), que facilitou o processo de revisão tarifária, também favorecedora do usuário.

No conjunto, existem fatos sinalizadores de que, no atual modelo, o foco está nas necessidades, nos interesses e nos direitos do cidadão. Um processo que não sofre interrupção: no momento em que a Agência comemorava seu décimo aniversário, algumas iniciativas já preparavam a alteração qüinqüenal dos contratos de concessão, que deverão ser assinados com as operadoras em 2010, para entrar em vigor em 1º de janeiro de 2011.

Em 1997, existiam em todo o Brasil 4,6 milhões de celulares. Com a implementação, em 2002, do Serviço Móvel Pessoal – sucessor do Serviço Móvel Celular – e com a chegada de novos competidores, no final de 2007 a planta brasileira de telefonia móvel somava 121 milhões de acessos em serviço, dos quais 97,6 milhões (80,66%) eram pré-pagos. O Brasil, que em 2002 ocupava a 8ª posição no ranking mundial de plantas de telefonia celular, em 2007 havia avançado para a 5ª posição. Na frente do Brasil, a China, os Estados Unidos, a Rússia e a Índia; após o Brasil, Japão, Alemanha, Itália e Inglaterra, entre outros. Essa evolução da planta foi possível devido a diversas ações regulamentares da Anatel, entre elas, a adaptação do instrumento de concessão para o de autorização.

A competição e a qualidade, ao lado da universalização, formam os três pilares fundamentais do atual modelo brasileiro de telecomunicações. Embora a universalização dos serviços de telefonia fixa desponte pelos sucessos somados ao longo do decênio da Anatel, o mesmo não ocorreu com a competição no serviço local. O desempenho das chamadas empresas-espelho e espelhinhos, um dos caminhos buscados pela Anatel para promover a competição no serviço local, ficou aquém do esperado.

A Anatel, como mostram regulamentos recentes – entre eles o que introduz o conceito de Poder de Mercado Significativo, o Regulamento Geral de Interconexão e o que trata da portabilidade numérica – não está inerte diante desse problema. Desde a percepção das respostas técnicas e comerciais insatisfatórias dadas pelas empresas-espelho e espelhinhos, a Agência atua para viabilizar a competição plena na telefonia fixa local.

Ao mesmo tempo em que procura oferecer condições específicas e necessárias às empresas entrantes, a Agência estuda novas tecnologias em desenvolvimento, que poderão se transformar em vetores concorrenciais das plantas consolidadas e dominantes nas redes locais. Olhado de outro ângulo, vê a Agência como fator altamente contributivo nesse propósito o fato de a telefonia móvel já despontar, de modo natural, como concorrente da telefonia fixa. Cresce, a cada instante, o número de famílias que optam pelo telefone móvel pré-pago em casa, fazendo o papel de um terminal fixo. Em outro segmento, milhões de brasileiros têm preferido o celular ao telefone fixo, uma tendência com forte crescimento e que certamente começa a influir em termos concorrenciais na telefonia fixa.

Nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, a competição é favorável ao usuário dos serviços de telefonias fixa e móvel. Os preços caíram, as promoções beneficiam os usuários com diferenças que, em determinados horários, podem ser superiores a 300%. A possibilidade de o usuário escolher a prestadora de serviços de telecomunicações a cada chamada de longa distância – com a adoção do Código de Seleção de Prestadora – colocou todas as operadoras em ambiente de concorrência permanente.

A consolidação de novas iniciativas da Agência, a serem implementadas, deverá movimentar o mercado de telecomunicações no campo da competição, com amplos benefícios para o usuário, tanto em termos econômicos como sociais. Uma dessas iniciativas é o início da exploração das subfaixas de radiofreqüências F, G, I e J, destinadas ao uso da tecnologia de terceira geração (3G); outra, o aproveitamento das sobras de freqüências leiloadas em 2007; além dessas, a implementação da portabilidade numérica, entre setembro de 2008 e o primeiro trimestre de 2009, marcará o início de um novo ciclo nas relações entre usuários e operadoras.

A bem-sucedida licitação das subfaixas de radiofreqüências para uso da tecnologia 3G demonstra que é permanente o esforço para que a regulamentação acompanhe e permita ao Brasil usufruir os benefícios dos avanços tecnológicos. O uso dessa tecnologia abrirá horizontes para a ampliação dos serviços em banda larga móvel, nos próximos anos, em mais de 3,8 mil municípios.

Em virtude dos compromissos de abrangência estabelecidos pela Anatel, todos os 1.836 municípios que ainda não dispõem de telefonia móvel passarão a contar com esse serviço, o que ampliará o atendimento para mais 17 milhões de brasileiros. Com o leilão das sobras de freqüências do Serviço Móvel Pessoal (SMP), o novo mapa desse serviço consolida o modelo de competição, firmado com a presença de pelo menos quatro operadoras móveis em cada área de exploração. Nos dois casos, há ganhos para a sociedade, puxados pelo aumento da competição, principalmente no que tange à melhora na qualidade e no atendimento do serviço, na redução de preços e no aumento das facilidades.

As atividades da Anatel ao longo de seus dez anos resultaram em outras conquistas para o setor de telecomunicações e para o País. Na exploração de serviços via satélite, em 1997 uma única empresa dominava o mercado com a operação de três satélites em banda **C**. Hoje, atuam no mercado três exploradoras de satélites brasileiros, além de 18 exploradoras de satélites estrangeiros, totalizando 30 satélites autorizados a operar no Brasil.

Em 1997, apenas uma empresa operava no segmento do Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações, com a competição, hoje há 280 autorizações para o serviço de comunicação de dados prestado por empresas privadas. Com a criação do Serviço de Comunicação Multimídia, em 2001, a Anatel propiciou a convergência de vários serviços. Estimulados pelo quadro regulatório vigente e pela evolução das tecnologias, os acessos em banda larga cresceram. Saltaram de 360 mil, em 2001, para 8,7 milhões no final de 2007. Definido na regulamentação como serviço de interesse coletivo e aberto à exploração por pessoas jurídicas

em âmbito nacional e internacional, apenas em 2007 o Serviço de Comunicação Multimídia gerou renda bruta de R$ 12,7 bilhões.

O segmento de TV por Assinatura, nos dez anos da Anatel, evoluiu da distribuição de sinais de vídeo para a prestação de múltiplos serviços. Nesse período, o segmento saiu das redes com transmissão analógica, avançou para redes híbridas e chegou a redes 100% digitais. Além disso, um novo regulamento de licitações deu nova dinâmica ao processo de serviços. Com o Plano Geral de Metas de Qualidade e, mais recentemente, com o Regulamento de Proteção e Defesa do Assinante de TV por Assinatura, a Anatel dispõe de ferramenta hábil para o tratamento de questões como alteração de planos e interrupção de serviços, entre outras. O segmento saiu dos 2,4 milhões de assinantes, em 1997, para 5,3 milhões no final de 2007.

Na atribuição de fiscalizar, está outra função da Anatel, desenvolvida pelos 11 escritórios regionais e pelas 16 unidades operacionais da Agência, localizados no Distrito Federal e nas capitais de todos os estados brasileiros. O trabalho fiscalizador evoluiu como mostram alguns números recentes: as ações de fiscalização somaram, apenas no ano de 2007, 294,2 mil, das quais 23,4 mil presenciais e 270,8 mil remotas. Ao longo dos dez anos da Anatel, dezenas de milhares de ações de fiscalização e milhões de horas de trabalho deram curso a um processo com resultados positivos e só possíveis pela adoção de novos sistemas, hoje estudados e aproveitados por outros países. Entre eles, o Sistema de Gestão e Monitoramento do Espectro, implementado no ano 2000.

Composto por um centro nacional**,** por 27 centros regionais, por 28 unidades móveis e por 56 estações remotas, esse sistema realiza pesquisas técnico-científicas que subsidiam a administração do espectro radioelétrico para assegurar o uso racional do espectro e a identificação de radiointerferências aeronáuticas.

Outro passo importante foi a implementação, em 2003, da Rede Nacional de Radiovideometria, um sistema auxiliar na monitoragem e no controle do espectro, composto por 27 estações, com capacidade para gravar programas de rádio e de televisão em todo o País. Desse serviço têm se utilizado também a Agência Nacional de Cinema (Ancine) e a Secretaria Nacional de Justiça (SNJ), que acessam a rede por terminais instalados em suas sedes. Por meio dessa rede, a Anatel igualmente controla o cumprimento de obrigações pelos prestadores de serviços de radiodifusão.

A gestão do espectro de radiofreqüências – bem público e escasso – é outra atribuição da Anatel, que toma decisões e define os critérios de gestão em observância aos padrões internacionais. O resultado principal obtido pela Anatel em dez anos é que, para as necessidades brasileiras, existe espectro regulamentado para atender às novas tecnologias convergentes e para responder aos desafios que elas representam. Hoje, a crescente demanda por mobilidade e por infra-estrutura encontra resposta rápida e a custo acessível. São esses avanços, propiciados pela racional administração do espectro, que têm permitido o provimento de grande quantidade de acessos sem fio em locais com elevada densidade populacional, como também em locais não atendidos pela telefonia fixa.

No período correspondente aos dez anos de existência da Anatel, as exportações brasileiras de produtos de telecomunicações somaram US$ 15,5 bilhões. Saltaram de US$ 223,8 milhões, em 1997, para US$ 2,4 bilhões, em 2007, depois de um pico superior a US$ 3 bilhões, em 2006. Essas cifras mostram outro ângulo que a atuação da Anatel alcança e beneficia em larga escala: as exportações e, por decorrência, a balança comercial.

A Agência implementou novo modelo de Certificação e de Homologação de Produtos para Telecomunicações, ao mesmo tempo em que, por medidas disciplinares, assegurou que os produtos de telecomunicações utilizados no País possuam padrão mínimo de qualidade e de segurança, de modo a estarem adequados às finalidades a que se destinam.

No contexto da certificação e da homologação, há que se salientar o estabelecimento do modelo de entidades certificadoras independentes, os Organismos de Certificação Designados, que resultou em importante parque laboratorial no País, creditado pelo Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro). Hoje, atuam no Brasil 13 organismos de certificação, 14 laboratórios acreditados pelo Inmetro e 24 laboratórios avaliados pelos organismos de certificação. Desde 2001 a Anatel emitiu 44 normas e regulamentos e expediu 8,9 mil certificados de homologação para 15,8 mil produtos de uso nas telecomunicações. Apenas em 2007, a Agência expediu 1,8 mil homologações, que abrangeram 2,8 mil produtos, números que superaram em 11,5% os resultados do ano anterior.

A licitação na modalidade pregão reverso, destinada à aquisição de bens e de serviços – exceto obras e serviços de engenharia –, adotada pela Anatel de modo pioneiro, seguiu produzindo para a Agência resultados satisfatórios pela economia, agilidade e transparência que esse sistema inovador proporciona. Desde a adoção da modalidade, foi registrada economia de R$ 32,7 milhões, significando ganho médio de 12,4% em relação aos preços iniciais das licitações.





Com a criação, em 2004, da carreira de regulação e dos cargos efetivos das agências reguladoras, a Anatel priorizou a composição de seu quadro de servidores. Em dois concursos públicos, preencheu 1.133 vagas e substituiu a força temporária de trabalho. A Agência contava, no fim de 2007, com 1.531 servidores**,** dos quais 1.019 efetivos, 208 do quadro específico, 221 requisitados e 83 cargos comissionados, ocupados por servidores sem vínculo com a instituição.

A Anatel também avançou no esforço de estreitar o relacionamento com o Congresso Nacional e com as entidades de defesa do consumidor. No âmbito internacional, a Agência representa o Brasil em entidades e em órgãos internacionais de telecomunicações, como a União Internacional das Telecomunicações (UIT) e a Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel).

Para levar avante essa obra e sustentar o balizamento regulatório e fiscalizador que garantiu a evolução das telecomunicações brasileiras nos últimos dez anos, a Anatel produziu dezenas de milhares de documentos. Foram mais de 68 mil atos e cerca de 500 regulamentos e normas. Para sustentar a transparência de cada iniciativa a Agência realizou 831 consultas públicas, 458 reuniões do Conselho Diretor e tomou mais de 1,4 mil decisões por intermédio de circuitos deliberativos.

Órgão com as atribuições de outorgar, de regulamentar e de fiscalizar as telecomunicações, como também de executar as políticas governamentais para o setor, a Anatel seguirá, no ciclo que se inicia, enfrentando os desafios do setor de telecomunicações, que não são poucos no presente e serão maiores ainda no futuro próximo, para corresponder ao que espera da Agência a sociedade brasileira, em todos os estratos sociais, em qualquer ponto do País.







PERFIL INSTITUCIONAL

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi a primeira agência reguladora a ser instalada no País, em 5 de novembro de 1997, concebida para viabilizar o atual modelo das telecomunicações brasileiras e para exercer as atribuições de outorgar, de regulamentar e de fiscalizar esse importante setor de infra-estrutura.

Criada na Lei Geral de Telecomunicações (LGT), Lei nº 9.472/1997, a Anatel é uma autarquia vinculada ao Ministério das Comunicações, mas administrativamente independente e financeiramente autônoma. Seu processo decisório caracteriza-se como última instância administrativa e suas decisões só podem ser contestadas judicialmente. A composição colegiada da direção superior da instituição favorece a transparência, a tomada de decisões por seus membros.

Essas características institucionais conferiram à Anatel condições de liberdade, de agilidade, de autonomia e de dinamismo no cumprimento de suas atribuições, ao mesmo tempo em que lhe permitiram dar respostas rápidas a questões operacionais, estruturais e administrativas. Coube à Anatel preparar todos os regulamentos e desenvolver o esforço de regulação que preparou o País para receber os investimentos e a tecnologia que elevaram as telecomunicações brasileiras, nos anos recentes, a patamares comparáveis aos experimentados por países mais desenvolvidos.

Ao longo de seus dez anos de existência, a Agência desenvolveu amplo trabalho com foco em sua missão de:

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

Ao apoiar suas atividades nos princípios da universalização e da competição, dois dos pilares de sustentação do atual modelo brasileiro de telecomunicações, a Agência tem como objetivo finalístico corresponder às necessidades e aos anseios dos consumidores. Afinal, é dever do Poder Público favorecer o desenvolvimento social e econômico, contexto em que as telecomunicações desempenham relevante papel como componente de infra-estrutura.

Estrutura Organizacional

Conselho Diretor – Trata-se do órgão superior da Agência. Seus cinco membros, escolhidos pelo presidente da República e aprovados pelo Senado Federal, formam o colegiado responsável pelas decisões da instituição, tomadas em sessões, em reuniões ou em circuitos deliberativos – um procedimento de coleta de votos que independe de reunião ou de sessão e dinamiza os

trabalhos do Conselho. Aos conselheiros é proibido o exercício de qualquer outra atividade profissional, empresarial, sindical ou de direção político-partidária, com exceção da de professor universitário, em tempo compatível. Não lhes é permitido também ter interesse significativo, direto ou indireto, em empresa relacionada com telecomunicações, bem como representar qualquer pessoa ou interesse perante a Agência até um ano após deixar o cargo. O presidente do Conselho Diretor acumula o cargo de presidente-executivo da Agência.

Conselho Consultivo – Composto por doze membros designados pela Presidência da República, o Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade nas atividades e nas decisões da Anatel, ampliando o controle externo sobre a Agência. Os integrantes do Conselho são indicados pelo Senado Federal, pela Câmara dos Deputados, pelo Poder Executivo, por entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações e por entidades representativas dos usuários e da sociedade. Cada conselheiro é indicado para cumprir mandato de três anos.

Ouvidoria – A Ouvidoria tem como principal atribuição a elaboração de documentos de apreciação técnica sobre a atuação da Agência, aportando sugestões e comentários vindos de dentro e de fora da instituição, com vistas à melhoria de seu funcionamento. Em síntese, cabe ao ouvidor produzir apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Executivo e ao Congresso Nacional, além de publicá-las no Diário Oficial da União. O ouvidor é um servidor independente, sem subordinação hierárquica, nomeado pelo presidente da República para mandato de dois anos.

Superintendências e Assessorias – A Anatel conta com seis superintendências, entre as quais se dividem as diversas atribuições da Agência. Cabe ao superintendente-executivo orientar e coordenar o alinhamento das ações e das atividades desenvolvidas por aquelas seis áreas para o atendimento aos objetivos e à missão da Anatel. A Agência conta, também, com oito órgãos de assessoramento à Presidência, conforme quadro abaixo:

SUPERINTENDÊNCIAS	ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO
• Superintendente-executivo • Superintendência de Serviços Públicos • Superintendência de Serviços Privados • Superintendência de Serviços de Comunicação de Massa • Superintendência de Radiofreqüência e Fiscalização • Superintendência de Universalização • Superintendência de Administração-Geral	• Gabinete da Presidência • Procuradoria • Corregedoria • Auditoria Interna • Assessoria Internacional • Assessoria Técnica • Assessoria de Relações com os Usuários • Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social

A estrutura da Anatel é composta, ainda, por 27 unidades descentralizadas, uma em cada capital brasileira e no Distrito Federal. Os escritórios regionais e as unidades operacionais realizam as atividades de fiscalização e são responsáveis pelo contato mais próximo da Agência com a sociedade, em todo o País.


A
S
D
E
Z
X
C



DESEMPENHO DA AGÊNCIA

Conversão Pulso-Minuto

A entrada em vigor, no final de 2005, dos novos contratos de concessão das operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) resultou em diversos ganhos para a sociedade, entre eles a conversão pulso/minuto, metodologia de tarifação implementada entre 1° de março e 31 de julho de 2007 para medir o tempo de utilização das ligações locais na telefonia fixa. A iniciativa representou importante evolução, por adotar os critérios de tarifação já consolidados nos serviços de Longa Distância e na telefonia móvel.

A conversão pulso/minuto foi possível graças à digitalização, que ao final de 2007 alcançava 99,9% das redes locais. Um processo que vinha dos anos 1980, mas acelerado pelas obrigações de qualidade impostas pela Anatel às concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado, por meio do Plano Geral de Metas de Qualidade.

O advento da tecnologia digital e a modernização das centrais telefônicas foram essenciais para a conversão pulso/minuto, que beneficia toda a sociedade por possibilitar a emissão gratuita e contínua de documento de cobrança, com detalhamento que permite aferir destino, data e hora de início da chamada, tempo de duração e valor atribuído a cada ligação telefônica. Além disso, com a cobrança por minutos ficou mais fácil para o usuário entender a conta, usar racionalmente o telefone e controlar as chamadas.

Além do Plano Básico, Anatel definiu que as concessionárias deveriam oferecer aos usuários também o Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (Pasoo), aprovado pela Resolução nº 450, de 7 de dezembro de 2006, que prescreveu o início da implementação da conversão pulso/minuto até agosto de 2007. O Pasoo preservou os interesses de usuários que costumam fazer longas chamadas locais, como é o caso do acesso discado à internet, evitando variações abruptas em suas contas telefônicas.

Mais de 70% dos assinantes brasileiros de telefonia fixa têm a característica predominante do usuário que faz ligações curtas, perfil mais adequado ao Plano Básico por minutos que ao Pasoo. Daí a determinação da Agência de que a transição natural do Plano Básico por pulsos fosse para o Plano Básico por minutos, mas garantindo o direito de o assinante optar pelo Pasoo, a qualquer tempo e gratuitamente, caso visse mais vantagem neste plano.

A Anatel desenvolveu amplo trabalho em parceria com instituições brasileiras encarregadas de calcular os índices inflacionários, empreitada que envolveu especialistas da Fundação Getúlio Vargas (FGV), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe) e do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese). Em notas, dois daqueles institutos – FGV e IBGE – afirmaram que a conversão pulso/minuto não acarretaria impactos consideráveis na inflação; no

caso do IBGE, houve a admissão de que a mudança traria deflação nas tarifas de telefonia local, conforme nota técnica 3/07, de 2 de julho de 2007.

Portabilidade Numérica

Aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel em 19 de março de 2007, o Regulamento Geral de Portabilidade constituiu avanço que, a partir de 2008, terá reflexos na competição e na qualidade dos serviços de telefonia, com benefícios diretos para os assinantes, por permitir que mudem de operadora e mantenham o número do telefone fixo ou celular quantas vezes desejarem.

Facilidade que possibilitará ao assinante manter seu número, independentemente da prestadora de serviço de telecomunicações ou da área de prestação do serviço, a portabilidade será possível, no âmbito da telefonia fixa, dentro da área Local (município ou conjunto de localidades com continuidade urbana). No caso do serviço móvel, a manutenção do número pelo assinante será possível dentro da área de registro, que corresponde ao Código Nacional (CN). O atendimento à solicitação do assinante para mudança de operadora deverá ocorrer em até cinco dias úteis, nas condições previstas no regulamento.

Outro aspecto importante da introdução do recurso de portabilidade nos serviços de telefonia fixa e móvel está na obrigação de as operadoras contratarem uma Entidade Administradora para a execução dos procedimentos relacionados com o processo de mudança; caberá a ela centralizar a Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade. No final de 2007, já estava instalado o Grupo de Implementação de Portabilidade (GIP), constituído com as atribuições de coordenar, de definir, de elaborar cronograma detalhado de atividades e de acompanhar a implementação da portabilidade em todo o território nacional.

Leilão de Sobras

O leilão de sobras de freqüências para exploração do Serviço Móvel Pessoal (SMP) realizado em setembro de 2007, mas que em razão de recurso administrativo interposto por uma das empresas participantes só foi concluído em 27 de dezembro daquele ano, resultou na arrecadação de R$ 638,1 milhões, montante que significou ágio de 35,8% sobre o preço mínimo. Com a oferta de 105 lotes, em 28 áreas de prestação que abrangem faixas de radiofreqüências em todo o território nacional, essa licitação propiciou a extensão da oferta de serviços pelas atuais prestadoras e a entrada de novas empresas no mercado de telefonia celular.

Com o resultado, o novo mapa do Serviço Móvel Pessoal consolida o modelo de competição, que passa a contar com pelo menos quatro operadoras móveis em cada área de prestação. As empresas terão prazo de 12 meses – a partir da assinatura dos termos de autorização – para iniciar suas operações nas áreas adquiridas no leilão.

Essas prestadoras proporcionarão diversos ganhos para o setor de telecomunicações e para a sociedade, pois o aumento da competição levará à redução dos preços e ao aumento das facilidades. Outras decorrências significativas: a competição promoverá a maximização da cobertura, da capacidade e da qualidade do serviço prestado, a par da minimização do custo operacional, principalmente com equipamentos e tempo de instalação; as prestadoras terão que adequar as suas redes para possibilitar o compartilhamento de infra-estrutura, conforme previsto no Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofreqüências nas Faixas de 800 MHz, 900 MHz, 1.800 MHz, 1.900 MHz e 2.100 MHz, aprovado pela Resolução nº 454, de 11 de dezembro de 2006.

As sobras são faixas de radiofreqüências não arrematadas em leilões anteriores ou decorrentes de renúncias de radiofreqüências por parte de empresas vitoriosas em licitações. Em 2002, a Anatel licitou novas faixas para o SMP e sobras de leilões anteriores, iniciativa que repetiu em 2004. Em 2005, a Anatel iniciou o processo de licitação de outorgas de autorização de uso na subfaixa de radiofreqüência E.

Registra-se, ainda, que o leilão de sobras finalizado em dezembro de 2007 foi realizado pela Anatel devido à existência de limitação técnica ao uso das subfaixas de radiofreqüências e à ocorrência de interesse na sua utilização por mais de um candidato. Além das freqüências resultantes de sobras e de renúncias, neste leilão foram disponibilizadas novas subfaixas recentemente destinadas ao Serviço Móvel Pessoal e subfaixas de radiofreqüência de extensão ainda não outorgadas.

Leilão de 3G

Com a licitação das subfaixas de radiofreqüências para 3G, realizada entre 18 e 20 de dezembro de 2007, a Anatel abriu os horizontes para o uso dessa tecnologia no País.

Postos em leilão pelo valor mínimo de R$ 2,8 bilhões, os 36 lotes de subfaixas de radiofreqüências F, G, I e J foram disputados por oito grupos empresariais e resultaram na arrecadação de R$ 5,2 bilhões, montante que representou ágio médio de quase 90%. A banda H, não incluída naqueles lotes, deverá ser disponibilizada em um segundo momento, a fim de permitir a entrada no mercado de novas operadoras ou de empresas menores que não conseguiram comprar faixas nesse primeiro leilão.

A iniciativa significará abertura para que a rede de banda larga sem fio alcance e beneficie todo o território nacional, graças aos aspectos inovadores do leilão daquelas subfaixas de radiofreqüências. Entre esses aspectos estão as obrigações de abrangência assumidas pelas operadoras no ato de compra das subfaixas, a serem cumpridas nos oito anos seguintes à assinatura dos termos de autorização, ato previsto para o próximo exercício.

Nesse esforço e com vistas a ampliar os benefícios diretos para os atuais e futuros usuários, a Agência enfatizou as obrigações relacionadas com a cobertura dos pequenos municípios.



Graças a essa providência, 1,8 mil municípios que ainda não dispõem de telefonia móvel passarão a contar com esse serviço no prazo de dois anos, contados da assinatura daqueles termos, o que significará a extensão dos benefícios da telefonia celular para mais 17 milhões de brasileiros.

Mediante as exigências feitas pela Anatel na licitação das subfaixas a serem exploradas pela tecnologia 3G, em dois anos todas as capitais dos estados, o Distrito Federal e as cidades com mais de 500 mil habitantes terão cobertura total para serviços de banda larga móvel. Ao fim de quatro anos, todos os municípios com mais de 200 mil habitantes deverão estar cobertos pela banda larga sem fio. Decorridos cinco anos, 50% dos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes e 100% daqueles acima desta faixa estarão aptos a utilizar esses serviços. Ao fim do oitavo ano, pelo menos 60% dos municípios com menos de 30 mil habitantes terão a tecnologia disponível. Ao todo, mais de 3,8 mil municípios brasileiros serão atendidos com os serviços de banda larga sem fio, tal o alcance da licitação daquelas faixas para a exploração da tecnologia 3G.

Essa evolução, destinada a beneficiar regiões isoladas e habitadas por maioria de baixa renda – não interessantes em termos de retorno para as operadoras – será alcançada pela exigência, no edital de licitação, da junção de áreas de prestação de elevado interesse com áreas menos atrativas.

As prestadoras que compraram lotes de subfaixas em regiões desenvolvidas, como as metropolitanas, tiveram a aquisição que lhes interessava condicionada à obrigação de adquirir lotes em regiões do Norte e do Nordeste. Ao fazer essa exigência, a Anatel compatibilizou a prestação de um serviço no regime privado, de interesse coletivo, com contrapartidas que têm como objetivo disseminar e democratizar o acesso à telefonia móvel, mesmo nas pequenas e mais isoladas localidades com população inferior a 30 mil habitantes.

Jogos Pan-Americanos

A atuação da Anatel em eventos nacionais de grande expressão, como a prova anual de Fórmula 1 e a Fórmula Truck, em shows e por ocasião de visitas de autoridades estrangeiras, nem sempre é percebida pela sociedade. O que ocorreu durante os XV Jogos Pan-Americanos, realizados na cidade do Rio de Janeiro entre 13 e 29 de julho de 2007, dá a dimensão e a exata importância das ações fiscalizadoras exercidas pela Anatel também nesses eventos.

O trabalho da Anatel tomou como base a experiência da Autoridade de Comunicações Australiana (Australian Communications Authority) na organização dos Jogos Olímpicos de Sydney 2000. A atuação da Anatel não só atendeu as necessidades do comitê organizador, dos órgãos de segurança e dos visitantes, como promoveu o uso eficiente do espectro de radiofreqüências, protegeu os usuários de serviços de telecomunicação de interferências e assegurou o funcionamento das redes de telecomunicações. No âmbito do Pan e durante todo o período

de realização dos jogos, estiveram em operação mais de 17 mil estações de radiocomunicação autorizadas e controladas pela Anatel com o concurso de modernos equipamentos de rastreamento, além da fiscalização presencial.

A Anatel também apoiou o esforço conjunto do Ministério do Turismo e da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro com vistas a analisar a viabilidade técnica e operacional, além de alternativas tecnológicas, com vistas à utilização do *Sistema de Tradução Consecutiva para Comunicação do Turista Estrangeiro com o Taxista*, via rádio, nos idiomas inglês e espanhol. A experiência, que também contou com a participação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, foi realizada durante os jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos, no período de 13 de junho a 30 de agosto de 2007.

Outorgas

Entre as atribuições essenciais da Anatel está a de outorgar, configurada por atos administrativos que delegam concessão, autorização ou permissão para a exploração de serviço de telecomunicações, como prescreve a Lei Geral de Telecomunicações. Em 2007, a Agência concedeu 20 autorizações para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), no regime privado, mesmo número de atos registrados no exercício anterior. Concedeu também três aditivos a Termos de Autorização, ato administrativo pelo qual o Poder Público competente outorga a terceiros, em nome da União, a faculdade de explorar serviços de telecomunicações, por conta própria e por tempo indeterminado.

No final de 2006, 68 empresas possuíam autorização para prestar telefonia fixa no regime privado e os termos de autorização vigentes somavam 304, distribuídos pelas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI). Em dezembro de 2007, 85 empresas detinham autorização para prestar o STFC, totalizando 358 os termos de autorização vigentes naquelas três modalidades. Foram também emitidas, no exercício, 13,6 mil licenças de estação de comutação e 7,5 mil licenças de estação de radiocomunicação vinculadas à prestação do STFC.

Em 2007, foram expedidas outorgas para as regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas (PGO), nas modalidades Local, LDN e LDI. No conjunto, contribuíram para tornar o ambiente da telefonia fixa mais competitivo e favoreceram a introdução de novas tecnologias no segmento, com reflexos na melhoria da qualidade do serviço oferecido à população. Ademais, as autorizações para exploração de novos serviços têm reflexo na geração de empregos e na queda das tarifas telefônicas, com benefícios para os usuários.

Em outra frente e em decorrência da crescente utilização da tecnologia Voz sobre Protocolo IP (VoIP) pelas prestadoras de telefonia fixa, a Anatel atualizou a Norma de Procedimento



para Cadastramento, Licenciamento e Recolhimento das Taxas de Fiscalização de Estação de Comutação do STFC, de 2001, com a inclusão do conceito de Estágio Remoto (ER) e a possibilidade de instalação de Estágio de Linha Remoto (ELR) em área local distinta da estação à qual está vinculada.

No âmbito dos serviços privados, ao longo de 2007, foram concedidas mais de 11 mil outorgas. Os volumes mais expressivos foram registrados em:

- Rádio do Cidadão – 5,7 mil outorgas;
- Radioamador – 1,8 mil outorgas;
- Serviço Limitado Privado – 1,7 mil outorgas;
- Serviço de Comunicação Multimídia – 263 outorgas;
- Serviço Móvel Aeronáutico – 551 outorgas; e
- Serviço Móvel Marítimo – 572 outorgas.

Na perspectiva da Anatel, firmada sobre o planejamento traçado para o próximo exercício, a competição entre as prestadoras crescerá em áreas não disputadas até 2007, fator que contribuirá para a redução de preços. Essa expansão, que deverá ampliar o número de estações radiobase que sustentam o serviço móvel em todo o País, será fortemente incentivada pelo início das operações que utilizam tecnologia de terceira geração (3G). Entre 2006 e 2007, o número de estações radiobase saltou de 34,2 mil para 36,2 mil.

Em 2007 foram conferidos dois novos Direitos de Exploração de Satélite Brasileiro, como resultado da primeira e da segunda etapas da licitação 005/2006. A primeira etapa desse processo licitatório, iniciada no final do exercício de 2006, foi concluída com sucesso em princípios deste exercício, na assinatura do Termo de Direito de Exploração de Satélite Brasileiro com a empresa vencedora dessa etapa, com a oferta de R$ 6,1 milhões. Esse termo deu-lhe direito de explorar satélite brasileiro associado à posição orbital 75°W e às faixas de freqüências das bandas C, Ku, L e S. A segunda etapa do certame, realizada em 2007, lhe deu direito à exploração de satélite brasileiro associado à posição orbital 68°W e às faixas de freqüências das bandas C e Ku.

Outro fato relevante ocorrido no exercício de 2007 e vinculado à atribuição que tem a Agência de outorgar foi o bem-sucedido lançamento do satélite geoestacionário brasileiro Star One C1, que ocupa a posição orbital 65°W e opera nas bandas C e Ku, e substituiu o satélite Brasilsat B2. Esse satélite implementa o Direito de Exploração de Satélite Brasileiro conferido na primeira etapa do processo licitatório anterior, realizado em 2003.

Fiscalização

Fiscalizar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e normativas assumidas por prestadoras, por radiodifusores, por entidades outorgadas e licenciadas e por usuários de radiofreqüências é uma das três atribuições essenciais da Anatel – as outras duas são outorgar e regulamentar. Desenvolvidas pelos 11 escritórios regionais e pelas 16 unidades operacionais da Agência, localizadas no Distrito Federal e nas capitais de todos os estados brasileiros, as atividades de fiscalização registraram, mais uma vez, resultados satisfatórios.

Em 2007, a Anatel realizou 294,3 mil ações de fiscalização, das quais 23,4 mil presenciais e 270,9 mil remotas. Foram fiscalizadas 19,6 mil entidades – pessoas físicas e jurídicas – operadoras de algum serviço de telecomunicação. Esse esforço consumiu 561,6 mil horas de trabalho, das quais 463 mil dedicadas à vigilância dos serviços de interesse coletivo, principalmente aqueles com impacto direto sobre o cidadão, cuidado que consumiu 63% desse tempo. Esse volume de ações incluiu a fiscalização da implementação, pelas operadoras, do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), que abrangeu 288 municípios distribuídos entre os 33 setores do Plano Geral de Outorgas (PGO).

Outro trabalho desenvolvido em 2007 foi o de acompanhamento e controle da conversão pulso/minuto. Iniciado em abril, esse esforço exigiu ações de fiscalização em todas as unidades da Federação, a fim de garantir, por parte das operadoras, a prestação de informações claras e separadas sobre os planos obrigatórios e os planos alternativos, evitar a realização de publicidade e de marketing direto sobre os planos alternativos e garantir à sociedade a comunicação sobre os diversos aspectos da conversão.

Cabe à Anatel interromper o funcionamento de emissoras de radiodifusão quando promovem interferência prejudicial, acarretam risco à vida, exercem atividade clandestina de telecomunicações, fazem uso não-autorizado do espectro de radiofreqüência – caso das emissoras não-outorgadas – e quando estações emissoras utilizam equipamentos não-certificados. Em 2007 as ações fiscalizadoras da Agência interromperam o funcionamento de 119 estações de telecomunicações e 44 emissoras outorgadas, além de 646 estações de telecomunicações e 1.342 de radiodifusão não-outorgadas.

Além disso, a Anatel identificou, em território nacional, 199 radiointerferências que ofereciam risco à vida e 213 que prejudicavam interesses comerciais, além de outras 1.752 interferências de tipos diversos. No mesmo período, a Anatel recebeu denúncias de radiointerferências com origem no Brasil, apresentadas por países vizinhos. Recebeu também denúncias de interferências de emissoras de países estrangeiros em freqüências brasileiras. Três desses casos representavam risco à vida, enquanto outros dois prejudicavam interesses comerciais; todos receberam pronta atenção e solução imediata por parte da Agência.

Também foi intensa a fiscalização remota, executada com o uso de sistemas e de modernos recursos eletrônicos. Entre eles, o Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME),

composto por 56 Estações Remotas de Monitoragem (ERMs) e 28 Unidades Móveis de Radiomonitoragem (UMRs), utilizadas na vigilância, na análise e no controle do espectro de radiofreqüência. O contínuo crescimento do uso de radiofreqüências tem exigido acompanhamento e monitoração por sistemas automatizados, o que explica o uso crescente dos recursos remotos. Em 2007, apenas com os recursos do SGME, a Anatel realizou 38,8 mil ações de fiscalização. Com os recursos da Rede Nacional de Radiovideometria (RNR), a Agência realizou, em 2007, 231,5 mil ações de fiscalização. Em operação desde 2004, a RNR é formada por 27 plataformas fixas, uma em cada capital, e por 90 plataformas portáteis.

Registra-se também a continuidade, em 2007, dos trabalhos realizados pelo Grupo Permanente de Estudos de Radiointerferências (GPRI), criado em dezembro de 2002 e coordenado pela Anatel. Esse grupo, integrado por entidades públicas, privadas e militares, tem como objetivos compartilhar experiências entre seus integrantes e estudar as diferentes situações que causam ou possam vir a causar interferências, a fim de subsidiar tecnicamente programas de prevenção e solução de problemas relacionados a radiointerferências no País.

Gestão do Espectro

Ao traçar o perfil do atual modelo brasileiro, a Lei Geral de Telecomunicações atribuiu à Anatel a tarefa de administrar o espectro de radiofreqüências. Trata-se da organização e da divisão da radiofreqüência em faixas, espécie de canais por onde trafegam os sinais de rádio. O espectro é internacionalmente regulamentado pela União Internacional de Telecomunicações (UIT), foro onde são acordadas por países de todo o mundo as diretrizes de controle dos serviços a serem prestados em função das características físicas de propagação dos sinais. Cada país elabora, em consonância com as diretrizes da UIT, o Plano de Atribuição, Distribuição e Destinação de Radiofreqüências, em conformidade com características regionais.

Dois outros motivos conferem tanta significação ao espectro de radiofreqüências: ele é um bem público e, ao mesmo tempo, escasso, duas razões para que seja administrado e utilizado de modo racional, com vistas a promover legítimos benefícios econômicos, tecnológicos e sociais em favor do desenvolvimento do País.

Com relação ao uso temporário do espectro, a Agência emitiu, entre janeiro e dezembro de 2007, 608 atos de autorização ou de alteração de uso de radiofreqüência para 965 estações fixas ou de base e 23,6 mil estações terminais ou móveis. Contemplaram o uso de radiofreqüências para demonstrações em feiras e em eventos, com destaques para a festa de carnaval, provas automobilísticas e os XV Jogos Pan-Americanos, na cidade do Rio de Janeiro. Esses números também incluem as solicitações de uso temporário de radiofreqüências, por ocasião de visitas de líderes estrangeiros de expressão política internacional, além de atendimento às necessidades de missões diplomáticas, por ocasião de visitas oficiais e de ministérios militares.

Com relação às resoluções aprovadas pelo Conselho Diretor em 2007, destacam-se as referentes às seguintes e relevantes questões de interesse da sociedade brasileira:

- revisão do Regulamento sobre Autorização de Uso Temporário de Radiofreqüências, de 2003, que teve como principal objetivo permitir que eventuais demonstrações de equipamentos em faixas de freqüências destinadas ao serviço de radiodifusão passassem a ser feitas mediante autorização do Serviço Especial para Fins Científicos ou Experimentais;

- destinação da faixa de radiofreqüências de 24,05 GHz a 24,25 GHz, para o Serviço Limitado Especializado em Aplicações de Radiolocalização. A iniciativa é justificada pela necessidade de compatibilizar a outorga do serviço com o Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Freqüências e pela demanda potencial na prestação de serviços de controle de velocidade de veículos;

- atribuição da faixa de radiofreqüências de 4.940 MHz a 4.990 MHz ao serviço móvel, em caráter primário, feita com o objetivo de buscar a harmonização nas regiões 2 e 3 nesta faixa para Proteção Pública e Situações de Calamidade;

- edição anual do Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Freqüências no Brasil e seu respectivo Quadro.

Certificação e Homologação

A certificação e a homologação de produtos para telecomunicações pela Anatel têm reflexos na Balança Comercial brasileira, no desempenho da indústria de eletroeletrônicos e na geração de empregos. O modelo de certificação e de homologação adotado pela Agência conta com a retaguarda de uma rede de laboratórios especializados em ensaios e testes, e, na etapa seguinte do processo, com uma rede de organismos credenciados, que certificam cada produto destinado às telecomunicações. Só então a Anatel apõe o selo de homologação, chancela que tem contribuído para a melhoria da qualidade e aberto mercados para os produtos de uso nas telecomunicações fabricados no Brasil.

A certificação e a homologação integram instrumento de política industrial, de comércio exterior, de estímulo à pesquisa e desenvolvimento tecnológico e de proteção ao usuário dos serviços de telecomunicações. Por isso, tem o modelo, como princípios, assegurar que:

- os produtos comercializados ou utilizados no País estejam em conformidade com os regulamentos editados ou com as normas adotadas pela Anatel;

- os produtos para telecomunicação comercializados no País, em particular aqueles ofertados pelo comércio diretamente ao público, possuam padrão mínimo de qualidade e de adequação aos serviços a que se destinam;



- os produtos atendam aos requisitos de segurança e de não-agressão ao ambiente;
- as regras facilitem a inserção do Brasil em acordos internacionais e de reconhecimento mútuo.

De janeiro a dezembro de 2007, a Anatel expediu 1.798 certificados de homologação, abrangendo 2.846 novos modelos de produtos, superando em 11,53% os resultados obtidos em 2006 e a previsão da Agência, de 1.560 homologações. Desde a edição do regulamento de certificação e homologação de produtos de telecomunicações, em novembro de 2000, foram certificados e homologados 15.766 produtos de telecomunicações, que resultaram na emissão de 8.879 homologações pela Agência.

Em outra ponta do processo, no exercício, a Agência realizou 385 ações de fiscalização do cumprimento das obrigações de certificação e homologação dos produtos por parte dos fabricantes. Em síntese, o fechamento de um processo que garante ao cidadão a aquisição e o uso de produtos de telecomunicações que respeitam padrões mínimos de qualidade e de segurança e cumprem as funcionalidades técnicas regulamentadas.

No final de 2007, o modelo de certificação e homologação adotado pela Anatel contava com uma rede de 13 organismos de certificação designados (OCDs), distribuídos por várias regiões do País. Os OCDs são entidades sem fins lucrativos, dotadas de capacidade técnica e administrativa para a condução do processo de avaliação da conformidade. No exercício, foram acreditados mais quatro laboratórios para a realização de ensaios de produtos de telecomunicações, perfazendo um total de 15 unidades acreditadas pelo Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro). No final de 2007, a rede de laboratórios contava com 23 unidades.

Regulamentação

Regulamentar é uma das três atribuições essenciais da Anatel – as duas outras são outorgar e fiscalizar. Regulamentar faz parte, portanto, dos instrumentos vitais conferidos pela Lei Geral de Telecomunicações à Agência, para dar-lhe condições de viabilizar o atual modelo brasileiro de telecomunicações.

Em cada um de seus atos, tomou a Agência como referências os direitos e as necessidades do usuário, o estímulo à competição, a melhoria da qualidade dos serviços e o incentivo ao desenvolvimento tecnológico das telecomunicações. Por outra vertente, considerou os princípios da universalização, que têm dado curso às políticas públicas de levar os benefícios das telecomunicações a populações isoladas, formadas pelos estratos mais pobres da sociedade brasileira.

No segmento da telefonia fixa, o ano de 2007 foi marcado pela publicação:

- da alteração da Norma de Procedimento para Cadastramento, Licenciamento e Recolhimento das Taxas de Fiscalização de Estação de Comutação associada à Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC);

- do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado;

- do Regulamento de Características de Funcionamento do Telefone de Uso Público do STFC, incluindo facilidades para pessoas com deficiências de visão, de audição ou de locomoção;

- do Regulamento Geral de Portabilidade (RGP); e

- das alterações dos Anexos I e II do Regulamento sobre Áreas Locais para o STFC, a fim de atualizar as situações de continuidade urbana entre localidades de municípios distintos, para fins de tarifação.

No segmento de Radiofreqüência e Fiscalização, o Conselho Diretor da Agência aprovou resoluções relacionadas com a certificação e a homologação de produtos para as telecomunicações, todas de elevada importância para a sociedade, como a seguir se registra:

Acessibilidade

- Norma para Certificação e Homologação de Telefone de Uso Público. A medida beneficia pessoas com capacidade visual limitada, que poderão saber, por meio de sinais auditivos, a quantidade de créditos existentes no cartão telefônico;

- Regulamento para Certificação do Cartão Indutivo, que promoveu alterações para facilitar o uso do cartão telefônico por pessoas com capacidade visual limitada, pela exigência do aumento no tamanho mínimo da fonte utilizada para indicar a quantidade de créditos no cartão.

Padronização de Planta

- Proposta de Alteração no Regulamento da Interface Usuário-Rede e de Terminais do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

Baterias e Carregadores

- Norma para a Certificação e Homologação de Baterias de Lítio e Carregadores Utilizados em Telefones Celulares. Com essa iniciativa, a Agência objetivou preservar o usuário de produtos de origem duvidosa, que podem ser encontrados no comércio

de baterias e de carregadores. Com a entrada em vigor dessa resolução, as baterias de terminais celulares deverão portar um selo de segurança, com o logotipo da Anatel e o número da homologação do produto, para facilitar sua identificação pelo comprador. Além disso, as baterias e os carregadores, que antes eram testados em conjunto com os telefones, a partir da entrada em vigor dessa resolução passarão por testes específicos de segurança e de qualidade.

- Norma para Certificação e Homologação de Terminal de Acesso Público. Previsto inicialmente para ser instalado nos Postos de Serviços de Telecomunicações (PSTs), esse projeto estava sujeito a alterações, no final do exercício, pela possibilidade de substituição dos PSTs pelas infovias de banda larga (*backhauls*). Os estudos iniciais preservavam a implementação dos TAPs na zona rural, no âmbito das cooperativas, sustentando o objetivo de permitir, independentemente de assinatura ou inscrição na prestadora, que qualquer pessoa – mesmo não-cooperada – usasse os serviços de telefonia fixa, incluída interconexão à internet.

Cabos Coaxiais

- Meio físico de transmissão amplamente utilizado para a implantação de redes locais e para a transmissão a longa distância. As questões relacionadas com os cabos coaxiais foram matéria de quatro processos envolvendo a atualização das normas para certificação e homologação. Desse cuidado resultaram quatro resoluções – de números 467, 468, 470 e 472 –, todas atualizadoras de normas e necessárias em razão da evolução tecnológica.

No segmento de Radiofreqüência e Fiscalização foram registradas, entre outras, as seguintes iniciativas, ao longo de 2007:

- elaboração da Norma para Padronização de Procedimentos para Avaliação da Taxa de Absorção Específica;

- elaboração da Norma para Certificação e Homologação de Equipamentos de Comunicação pela Rede de Energia Elétrica – Power Line Communication (PLC), de interesse para a expansão da banda larga com o aproveitamento das redes de energia elétrica;

- revisão da Norma de Segurança Elétrica;

- revisão das Normas de Transceptores para o STFC, para o Serviço Móvel Pessoal e para o Serviço Móvel Especializado;

- definição de Requisitos Técnicos para a Certificação de Telefones IP, relevante para a convergência tecnológica e utilização das redes Internet Protocol (IP) para a oferta de serviços de voz;

- elaboração da Norma para Certificação e Homologação de Transmissores para o Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre, desenvolvida em parceria com a indústria nacional de transmissores de TV Digital e com o grupo responsável pelas normas da ABNT relacionadas a esse sistema;

- elaboração de Norma para Certificação e Homologação da Interface Analógica de Adaptadores para Terminal de Assinante, relevante para a convergência tecnológica e para a utilização das redes IP na oferta de serviços de voz;

- elaboração de Norma para Certificação e Homologação de Unidades Retificadoras Chaveadas em Alta Freqüência para Telecomunicações (UR), com vistas a assegurar o funcionamento das estações de telecomunicações nacionais, em particular do STFC; e

- elaboração de Norma para Certificação e Homologação de Sistemas de Retificadores para Telecomunicações (SR).

No âmbito da Gestão do Espectro de Radiofreqüências, a Anatel se prepara para pôr em consulta pública o Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofreqüências. Com esse regulamento, avança a Agência na construção de um conjunto de formulações matemáticas e de critérios objetivos que permitirão fundamentar, tecnicamente, decisões relativas a autorizações de uso do espectro, assim como planejar adequadamente a introdução de novas aplicações e tecnologias em telecomunicações, em detrimento daquelas cuja utilização demonstre obsolescência e ineficiência sob a ótica da administração do espectro rádio. Significa dizer que, com esse instrumento, a Anatel estará habilitada para coibir o mau uso do espectro, para determinar a caducidade total ou parcial da autorização de faixas, para multar ou retomar faixas ou parte delas.

No segmento dos Serviços de Comunicação de Massa, um dos fatos mais expressivos no campo regulamentar, ao longo do exercício de 2007, foi a aprovação do Regulamento de Proteção e Defesa dos Diretos dos Assinantes de TV por Assinatura. Com esse instrumento, a Anatel passará a contar com uma ferramenta para o tratamento de questões como alteração de planos, interrupção de serviços, atendimento pessoal e restituição de valores, entre outros relacionados com a prestação dos serviços de TV por Assinatura.

No segmento da telefonia móvel, a aprovação do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal constituiu outra expressiva conquista para as telecomunicações e, principalmente, para o usuário. Esse regulamento reflete sugestões, críticas e contribuições dos usuários, do Ministério Público e dos órgãos de defesa do consumidor.

O Regulamento do Serviço Móvel Pessoal substitui a regulamentação aprovada em 2000 e modificada em 2002. Suas principais alterações contemplam questões relacionadas com o setor de atendimento, central de atendimento e de relacionamento das operadoras com os

usuários, direitos e procedimentos operacionais de atendimento dos usuários por parte das operadoras, questões referentes a saldo de créditos de planos pré-pagos e também as concernentes à devolução de valores cobrados indevidamente. Ademais, dá especial atenção aos usuários com deficiência auditiva e da fala, entre outros assuntos de interesse de toda a sociedade.

O segmento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) também registrou, no exercício de 2007, outros avanços decorrentes de medidas aprovadas pelo Conselho Diretor da Anatel:

- alterações no Plano Geral de Autorizações do SMP que extinguem a limitação de três autorizações do serviço por região e modificam as condições para a consolidação de termos de autorização;

- alteração no Regulamento de Numeração do Serviço Móvel Pessoal que estabelece procedimento alternativo para a marcação de chamadas originadas por usuário visitante internacional;

- Resolução nº 480, de 14 de agosto, e Resolução nº 483, de 24 de outubro de 2007, que estabelecem prazos para a apresentação do Documento de Separação e Alocação de Contas (DSAC) pelas prestadoras do Serviço Móvel Pessoal que detenham Poder de Mercado Significativo (PMS) na oferta de interconexão em rede móvel;

- alteração do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite que teve como objetivo sanar dúvidas e incluir novas disposições, necessárias para assegurar melhor entendimento do regulamento e facilitar sua aplicação;

- Ato nº 63.024, de 9 de janeiro de 2007, que assegurou o cumprimento, no Brasil, da Resolução MERCOSUL/GMC EXT. nº 38/06 – Manual de Procedimentos de Coordenação de Freqüências para Estações do Serviço Fixo (Ponto-a-Ponto) em Radiofreqüências superiores a 1.000 MHz; e

- Ato nº 63.521, de 8 de fevereiro de 2007, que assegurou o cumprimento, no Brasil, da Resolução MERCOSUL/GMC nº 05/06, de 22 de junho de 2006 – Manual de Procedimentos de Coordenação de Radiofreqüências na Faixa de 1.710 MHz a 1.990 MHz e de 2.100 MHz a 2.200 MHz.

Em outra conquista expressiva para a sociedade, a Anatel aprovou, em fevereiro de 2007, o Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva (PMU-I), que propõe o acesso individual gratuito à telefonia fixa, com o pagamento mensal da assinatura básica e o fornecimento, a instalação e a manutenção de equipamentos de interface que permitam a comunicação de pessoas com deficiência auditiva nas instituições que lhes dão assistência, independentemente de sua localização.

Revisão Qüinqüenal

Foram iniciados no exercício de 2007, em cumprimento a prescrições legais e contratuais, os estudos para a revisão qüinqüenal dos contratos de concessão das operadoras de telefonia fixa, prorrogados em dezembro de 2005, que incorporaram significativos avanços para as telecomunicações e para a sociedade. Entre as características desses contratos, em vigor desde janeiro de 2006, destacaram-se seu período de vigência até 2025; a possibilidade de revisão a cada cinco anos, com vistas a novos condicionamentos regulatórios; e a previsão de reestudo das metas de universalização e de qualidade, a fim de harmonizar as necessidades e os anseios da sociedade com os avanços tecnológicos.

Os contratos de concessão são documentos pelos quais o governo estabelece as regras a serem observadas na prestação de serviços públicos por particulares. Registra-se, com o objetivo de recomposição histórica, que os contratos de concessão para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado foram assinados com as operadoras, pela primeira vez, em 2 junho de 1998, com vigência até 31 de dezembro de 2005, com direito a uma única prorrogação, de 20 anos, conforme determina a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997. Os contratos englobam concessões para exploração de telefonia fixa nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

A revisão qüinqüenal dos contratos de concessão para a exploração da telefonia fixa reveste-se, portanto, de elevada significação, especialmente por tocar em questões contratuais de interesse direto do usuário/consumidor, como as relacionadas com a universalização e a qualidade na prestação dos serviços. A tal ponto são relevantes esses aprimoramentos que, por preceito legal, são eles iniciados com 36 meses de antecedência, o que explica o andamento, no exercício de 2007, dos estudos com vistas a definir e, posteriormente, submeter a consulta pública os aspectos dos contratos que devem merecer algum tipo de revisão.

Atuação Internacional

Desde sua instalação a Anatel implementa as políticas traçadas pela Administração brasileira para o setor de telecomunicações, com objetivos universalistas e firmados na prioridade sul-sul. Pelos mesmos preceitos, cabe também à Anatel a representação do Brasil nos órgãos internacionais de telecomunicações.

A Anatel deu seqüência, em 2007, em ação conjunta com o Ministério das Relações Exteriores (MRE), à participação nas reuniões da Organização Mundial do Comércio (OMC) com vistas à elaboração e à negociação das posições brasileiras. Membro da OMC desde 1º de janeiro de 1995, o Brasil tem compromissos formais com aquela entidade, relacionados com as telecomunicações. A OMC é a instituição responsável por gerir acordos de comércio sobre bens, serviços e direitos entre seus países-membros e, no exercício, concentrou esforços na retomada da Rodada de Doha.

Em decorrência do alcance do trabalho desenvolvido pela Agência e da repercussão internacional do atual modelo brasileiro de telecomunicações, tem sido crescente o número de países interessados em compartilhar, por intermédio de missões de cooperação técnica, as experiências acumuladas pela Anatel. Foi grande o esforço desenvolvido pela Agência para corresponder aos compromissos bilaterais e multilaterais, para dar curso à sua missão de estreitar o relacionamento com governos e com órgãos reguladores da América do Sul e para sustentar a presença expressiva da Administração brasileira em foros internacionais.

As Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs), criadas e coordenadas pela Anatel, garantem, em boa parte, que as atividades internacionais da Agência sejam alcançadas com excelência. Cabe às CBCs estudar e debater questões, reunir sugestões, esclarecer dúvidas e consolidar propostas que norteiem as posições brasileiras. Em outra frente, cabe às CBCs adequar as recomendações das organizações internacionais ao arcabouço regulatório do setor brasileiro de telecomunicações. Ademais, pelo fato de serem compostas por servidores da Agência, por pesquisadores, por representantes de diversos segmentos da sociedade civil, essas comissões constituem outro instrumento de interação da Anatel com a sociedade. Os objetivos das CBCs podem ser assim resumidos:

- permitir à Anatel ação coordenada das participações brasileiras nos fóruns internacionais de telecomunicações, em especial na União Internacional de Telecomunicações (UIT), na Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel) e no Mercado Comum do Sul (Mercosul);

- estimular segmentos da sociedade brasileira, como os formados pelas operadoras, pelos fabricantes de equipamentos, pelas universidades, pelos centros de pesquisas e pelos prestadores de serviços, entre outros, a participar de fóruns e debates internacionais relacionados com as telecomunicações;

- otimizar a utilização, pela Anatel, dos profissionais especializados em telecomunicações; e

- adequar as atuações técnico-políticas de delegações brasileiras ao modelo definido pela Lei Geral das Telecomunicações e legislação dela decorrente, conferindo unidade às participações e posições brasileiras em fóruns internacionais.

Nos dez anos de atividades da Agência foram criadas 13 CBCs permanentes, duas coordenações e diversas comissões temporárias, estas, destinadas a coordenar e a preparar a atuação da Administração brasileira em fóruns internacionais de telecomunicações.

Com relação às duas CBCs criadas em 2007, registra-se que a Comissão Brasileira de Comunicação Temporária Preparação para a AMNT-2008 foi concebida com o objetivo de elaborar um conjunto de propostas brasileiras a serem apresentadas na Assembléia Mundial de Normalização das Telecomunicações, com destaque para a proposta de reestruturação do Setor de Normalização da União Internacional de Telecomunicações. A Comissão Brasileira de Comunicação 13 foi

criada para analisar os assuntos referentes à governança da internet, com destaque para temas como recursos críticos, segurança, acessibilidade, estabilidade e diversidade.

União Internacional de Telecomunicações

Órgão das Nações Unidas responsável pela regulamentação, pela normalização e pelo desenvolvimento das telecomunicações em todo o mundo, a União Internacional de Telecomunicações (UIT), com 143 anos de existência, é o mais antigo órgão mundial das telecomunicações e fórum onde a Anatel tem representado o Brasil com resultados positivos para os interesses nacionais.

Em 2007, a Agência participou da Conferência Mundial de Radiocomunicações (CMR). Essa conferência, organizada pelo Setor de Radiocomunicação da UIT, teve por finalidade rever o Regulamento de Radiocomunicação, tratado internacional que estabelece as condições de utilização das faixas de freqüências de rádio no mundo, pelos atuais e futuros serviços em desenvolvimento.

Em decorrência dos resultados da CMR, a Anatel deverá revisar a Tabela de Atribuição de Freqüências e implementar as novas resoluções, com o estabelecimento de regras para uso e compartilhamento de faixas de freqüências.

Comissão Interamericana de Telecomunicações

Na Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel) – entidade da Organização dos Estados Americanos (OEA) – governos e setor privado discutem e coordenam os esforços regionais para o desenvolvimento e a padronização das telecomunicações, das radiocomunicações e da radiodifusão. Em 2007, a Citel realizou sua agenda de reuniões com presença da Administração brasileira, representada por servidores da Anatel.

No Comitê Consultivo Permanente I – Normalização, parte dos esforços empreendidos em 2007 foi direcionada à sua reestruturação. No Comitê Consultivo Permanente II – Radiocomunicações, o foco foi a preparação para a Conferência Mundial de Radiocomunicações.

Esse comitê, que tem sua vice-presidência e várias relatorias conduzidas por servidores da Anatel, ocupou-se também das discussões relacionadas à adoção do padrão de televisão digital. Nessa questão, a participação brasileira foi decisiva para o desenvolvimento do Guia de Implementação de Televisão Digital. Resultados semelhantes foram obtidos nos grupos de trabalho voltados para os Sistemas Satelitais para a Prestação de Serviços Fixos e Móveis e para os Serviços de Radiocomunicações Terrestres Fixos e Móveis.

Mercosul – Subgrupo de Trabalho nº 1

O Subgrupo de Trabalho nº 1 – Comunicações (SGT-1) foi criado em 1995, no âmbito do Mercosul, com o objetivo de elaborar recomendações para consolidar a união alfandegária,



progredindo até o mercado comum, e desenvolver trabalhos que promovessem a integração dos estados-partes nas áreas de telecomunicações e serviços postais.

Em 2007, foram realizadas duas reuniões do SGT-1. O Brasil apresentou informações e dados relativos ao processo de aprovação do sistema de TV Digital a ser utilizado no País, além de estudo sobre as especificidades técnicas para a adoção da portabilidade numérica nas telefonias fixa e móvel. Tiveram continuidade os esforços com vistas a melhorar a integração entre os estados-partes do Mercosul, com destaque para a atuação do SGT-1 na solução de problemas relacionados a interferências de radiocomunicações nas regiões de fronteira.

Foro Latino-Americano de Entidades Reguladoras de Telecomunicações

Ainda em 2007 a Anatel participou das atividades do Foro Latino-Americano de Entidades Reguladoras de Telecomunicações (Regulatel), instituição que tem como objetivo integrar as iniciativas dos órgãos reguladores do setor nos países latino-americanos, com vistas a permitir maior presença internacional e projeção de interesses comuns.

Em fevereiro de 2007, a Anatel enviou a Bruxelas uma delegação como parte de ação conjunta de vários países integrantes do Regulatel, com o objetivo de debater na Comissão Européia (CE) as atividades realizadas no âmbito do convênio Regulatel/CE.

A Agência representou o Brasil nas seguintes reuniões promovidas pela Regulatel: *VI Cumbre de Reguladores Europeos y Latinoamericanos* e *X Plenario de Presidentes do Regulatel,* ambos em novembro de 2007. Entre os resultados desses encontros destaca-se a eleição do Brasil para presidir o órgão a partir de novembro de 2008.

Atuações Multilaterais

Anatel/Anacom – Teve lugar em Natal (RN), de 15 a 17 de outubro de 2007, a 11ª Reunião Ordinária da Comissão de Coordenação Anatel/Anacom – Autoridade Nacional de Comunicações de Portugal –, evento anual realizado alternadamente entre os dois países. Deu seqüência ao objetivo comum de análise e de discussão de temas de mútuo interesse, que versaram sobre medidas regulamentares adotadas em ambos os países; medidas regulamentares estudadas ou em andamento; e banda larga, convergência tecnológica na regulamentação, governança e segurança na internet, entre outros temas. Essa reunião é decorrência do Ajuste Complementar ao Acordo Básico de Cooperação Técnica Relativo ao Intercâmbio de Informações na Área de Telecomunicações, assinado por Brasil e Portugal em abril de 1999, em Lisboa. Como nas edições anteriores, a reunião realizada em Natal despontou como excelente oportunidade para troca de informações sobre políticas e normas de telecomunicações aplicadas pelas partes em relação aos avanços tecnológicos e seus desdobramentos no mercado.

Missões Técnicas – Em 2007, a Anatel recebeu a visita da delegação da Superintendência de Telecomunicações do Equador (Supertel), órgão responsável pela fiscalização, pela auditoria e pelo monitoramento do espectro de radiofreqüências naquele país. Seus membros vieram

conhecer a experiência brasileira com relação às plataformas de serviços móveis pré-pagos, sobretudo no que se refere a fraudes e qualidade do serviço.

A Anatel recebeu também a visita de representante da Agência Francesa de Regulação das Comunicações Eletrônicas e dos Correios (Arcep), que iniciou intercâmbio de visões estratégicas sobre os modelos de regulação brasileiro e francês, sobre os desafios para a regulamentação do mercado e sobre o desenvolvimento do mercado das telecomunicações nos dois países.

A participação da Anatel em missões de cooperação técnica também ocorreu em sentido inverso. Entre 21 de abril e 12 de maio, a Agência realizou missão internacional à Coréia do Sul, Hungria, Alemanha, Reino Unido e Espanha. Teve como objetivo identificar, entre outros, os parâmetros principais a serem utilizados na avaliação da qualidade da telefonia no Brasil, conforme percebida pelos usuários, tendo em vista a formação de redes nacionais, a interconexão e o compartilhamento da infra-estrutura entre as operadoras. A missão foi exitosa no sentido de respaldar os técnicos da Agência na escolha do equipamento para a implantação do Sistema de Monitoração da Qualidade.

Em setembro, a pedido da Agência Brasileira de Cooperação, a Anatel enviou um técnico à República de Gana, país localizado no oeste da África, com a missão de subsidiar o Projeto de Cooperação Técnica Brasil/Gana.

Gestão Técnica

A Agência deu seqüência, no exercício de 2007, às atividades relacionadas à gestão do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel); à coordenação do estabelecimento e da implementação de políticas setoriais relativas ao desenvolvimento industrial e tecnológico; e à coordenação e planejamento estratégico da utilização do espectro de radiofreqüência e do uso de órbitas, entre outras ações.

Funttel – Fundo setorial gerido pelo Ministério das Comunicações, o Funttel tem como objetivo buscar inovação tecnológica em telecomunicações, acesso a recursos de capital para pequenas e médias empresas de base tecnológica no setor de telecomunicações, capacitação de recursos humanos em tecnologia e pesquisa aplicada às telecomunicações. O Conselho Gestor do Funttel conta com a participação de um representante da Anatel e os Comitês Técnicos, com profissionais indicados pela Agência. Em 2007, esses comitês concentraram esforços em cinco áreas prioritárias: comunicações digitais sem fio; plataformas de serviços sobre protocolos IP (NGN); plataformas de suporte à produção e difusão de conteúdos digitais; sistemas de transporte em banda larga; e domínio de tecnologias básicas, como microeletrônica, fotônica e software.

Comitê de Uso do Espectro e Órbita (C-EO) – Criado em setembro de 1998 pela Resolução nº 61, o C-EO tem como objetivo auxiliar a Agência no cumprimento de suas funções de



administrar o espectro de radiofreqüência e as órbitas de satélites, compatibilizando regulamentação nacional e internacional, padrões e procedimentos. Outra atribuição do Comitê é subsidiar o Conselho Diretor, no exercício de suas competências legais, nas tomadas de decisões relativas à Tabela de Atribuição de Freqüências e à utilização do espectro de radiofreqüências e de órbitas no Brasil. No exercício de 2007, o C-EO realizou três reuniões ordinárias, que tiveram como principal objetivo dar conhecimento, aos membros do comitê e à sociedade, dos resultados de reuniões preparatórias para a Conferência Mundial de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações e da própria Conferência e de Grupos de Trabalho da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e da Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel).

Infra-Estrutura Crítica – Tiveram seqüência as atividades do Grupo de Trabalho da Anatel que acompanha o andamento do projeto *Proteção da Infra-Estrutura Crítica de Telecomunicações*, iniciado em janeiro de 2007 e desenvolvido pelo Centro de Pesquisas e Desenvolvimento (CPqD), com o objetivo de formular estratégias, normas e regulamentos para a segurança das telecomunicações. O projeto está organizado em nove metas, das quais três foram concluídas no exercício:

- Infra-Estrutura Crítica de Telecomunicações – Pan2007;
- Contextualização e Estratégia para a Proteção de Infra-Estrutura Crítica de Telecomunicações;
- Revisão da Metodologia para Identificação de Infra-Estruturas Críticas e sua aplicação no contexto Brasil.

Administração

Em 2007, a Agência buscou aprimorar as atividades que envolvem as áreas administrativa, de recursos humanos, orçamentária e financeira e de gestão da informação (Tecnologia da Informação e Biblioteca). Com vistas a modernizar e a dinamizar a administração, um plano de trabalho, instrumento que busca resultados mais efetivos nas atividades da Agência, contemplou as orientações do Conselho Diretor para o período 2007/2009 com relação à gestão dos recursos da instituição.

Gestão Orçamentária e Financeira

Criado pela Lei nº 5.070/66, o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) é definido como fundo de natureza contábil, destinado a prover recursos para cobrir as despesas na execução da fiscalização dos serviços de telecomunicações, desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa execução. Os recursos do Fistel são, conforme determina Lei Geral de Telecomunicações (LGT), aplicados pela Anatel. No exercício de 2007, a receita da Agência

atingiu o montante de R$ 379,6 milhões. As receitas do Fistel, que de fato custeiam as despesas da instituição, totalizaram R$ 3,1 bilhões e as receitas do Fundo de Universalização das Telecomunicações (Fust) atingiram o montante de R$ 1,2 bilhão.

Composição do Orçamento – Para a realização das despesas previstas, a Lei Orçamentária Anual (LOA/2007) estabeleceu o montante de R$ 355,9 milhões. Destes, R$ 130,5 milhões destinados às despesas de Pessoal e Encargos Sociais, R$ 194,5 milhões a Outras Despesas Correntes e R$ 30,9 milhões a Investimentos. Foram contingenciados os valores de R$ 95,4 milhões para as despesas de custeio e de R$ 4,6 milhões para as despesas de investimentos. Após a publicação daquela lei, o Ministério das Comunicações, com base no Decreto nº 6.046/2007, definiu, a título de limite para movimentação e empenho, os montantes de R$ 99,1 milhões para as despesas de custeio e de R$ 26,3 milhões para investimentos, a serem liberados ao longo do ano de 2007.

A Agência destinou grande parte do valor liberado para empenho ao atendimento de despesas de manutenção necessárias ao cumprimento de obrigações já contratadas e, paralelamente, iniciou esforços no sentido de obter expansão dos limites autorizados. Em agosto, a Anatel obteve aumento da dotação liberada para empenho, no valor de R$ 50 milhões.

Ao final do exercício de 2007, a dotação orçamentária para as despesas da Anatel atingiu o montante de R$ 356,4 milhões, a dotação liberada para empenho final foi de R$ 280,4 milhões, dos quais foram empenhados R$ 262,9 milhões e, destes, liquidados R$ 229,3 milhões; outros R$ 33,6 milhões foram inscritos em Restos a Pagar.

Aquisições e Pregão

A licitação na modalidade Pregão Reverso para a aquisição de bens e de serviços – exceto obras e serviços de engenharia – adotada pela Anatel produz para a Agência resultados satisfatórios pela economia, pela agilidade e pela transparência que esse sistema proporciona. Com a modalidade, a Anatel obteve, em 2007, ganho absoluto de R$ 2,9 milhões, diferença de 12% entre as propostas iniciais dos fornecedores e as finais, determinadas pelo Pregão Reverso. Desde a adoção dessa modalidade, a economia somava R$ 32,7 milhões no final do exercício, ganho médio de 12,4% em relação aos preços iniciais.

Gestão da Infra-Estrutura

Com sede em Brasília, a Anatel tem como base de suas atividades nos estados e no Distrito Federal 11 escritórios regionais e 16 unidades operacionais, a maior parte funcionando em instalações próprias. Para o ano de 2007, a Lei Orçamentária Anual definiu o montante de R$ 97,8 milhões para as despesas relacionadas à manutenção da Agência, dos quais R$ 86,5 milhões para as despesas correntes e R$ 11,3 milhões para investimentos. Em virtude dos contingenciamentos, foram alocados R$ 67,2 milhões, dos quais R$ 50,5 milhões foram liquidados e R$ 11 milhões estão inscritos em Restos a Pagar.



Do valor liquidado na ação de Administração de Unidade, 23,5% destinaram-se a custear despesas com o funcionamento das unidades descentralizadas, para dar suporte à atividade fiscalizadora, atribuição principal dos escritórios regionais e das unidades operacionais. Os recursos liquidados no âmbito da sede da Agência destinaram-se a custear despesas de manutenção, de tecnologia da informação, pagamento de menores aprendizes e de assistência ambulatorial, entre outros.

No decorrer do exercício também foram realizadas obras de manutenção, de modernização e de adequação ao *layout* padrão da Agência na sede e nas unidades descentralizadas. No conjunto, foram licitadas obras de construção de novos imóveis, reformas e modernização dos escritórios e das unidades operacionais.

Em 2007, foi iniciada a implementação do projeto de integração dos escritórios regionais. Por outra vertente, além da aquisição de terrenos, destinados a construções de sedes para as unidades descentralizadas, foram licitadas obras de construção de imóveis, reformas e modernização.

Gestão de Pessoas

Entre as muitas iniciativas registradas no exercício de 2007, com vistas ao aprimoramento da gestão de pessoas, destacam-se as seguintes:

- providências para realização de concurso público em 2008, com 236 vagas;
- esforços para o estabelecimento da progressão e promoção dos servidores das agências;
- estudo do redimensionamento de pessoal, em razão do Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) assinado com o Ministério Público do Trabalho e atrelado aos macroprocessos da Agência;
- gestão da força de trabalho via Sistema de Contratos (SICAC), para atendimento aos acordos firmados no TAC; e
- capacitação, com vistas a atender pontos específicos apontados pela auditoria.

Quadro de Pessoal – A Anatel encerrou o exercício de 2007 com um quadro de 1.531 servidores – 4,5% maior em relação ao ano de 2006. Comparado com o exercício anterior, o número de servidores pertencentes ao quadro efetivo da Agência teve, em 2007, aumento de 62,3%, decorrente da nomeação de 474 novos servidores aprovados no segundo concurso público da Anatel: 258 especialistas em regulação, 123 analistas administrativos e 93 técnicos em regulação.

Capacitação – Com relação à ação estratégica de capacitação de pessoal, o Conselho Diretor da Agência aprovou, em 2007, o Plano Anual de Capacitação, orientado para o Treinamento e o Desenvolvimento dos servidores da Agência, que obedece à seguinte divisão:

- Programa de Capacitação Permanente;
- Programa de Desenvolvimento Gerencial;
- Programa de Capacitação Técnica.

Para as despesas relacionadas com a capacitação do quadro de servidores da Agência, a Lei Orçamentária Anual definiu o montante de R$ 6,8 milhões, dos quais R$ 3,9 milhões foram liberados para empenho. Desses, foram liquidados apenas R$ 2,2 milhões, afetando o desempenho no tocante aos programas de capacitação.

Parcerias Acadêmicas – Iniciado em 2003, o projeto *Parcerias Acadêmicas – Excelência Regulatória* é desenvolvido graças a convênio firmado entre a Anatel, a Universidade de Brasília (UnB) e a União Internacional de Telecomunicações (UIT). Tem como proposta, além da realização de cursos, a promoção de eventos e de pesquisas que contribuam para a gestão ótima da regulação. Esse esforço, surgido de uma iniciativa pioneira da Anatel, teve continuidade em 2007 com o curso de pós-graduação em regulação de telecomunicações para mais uma turma, da qual participaram 34 servidores da Agência.

Outro fato significativo foi o acordo de cooperação técnica e científica firmado pela Anatel com a Agência Brasileira de Informações (ABIN), com vistas ao compartilhamento de infra-estrutura e de banco de dados para monitoragem de faixas de freqüências, a ser realizada por servidores de ambas as Agências. O acordo também prevê o oferecimento de cursos e treinamentos específicos de interesse da Anatel, a serem ministrados pela ABIN.

Centro de Desenvolvimento – Os esforços relacionados com a capacitação dos servidores da Agência serão intensificados, de modo a prepará-los para os novos desafios que o setor e a instituição deverão enfrentar em virtude da evolução tecnológica e de novas demandas da sociedade. Com vistas a esse cenário, a administração criará um centro de desenvolvimento e gestão, com a missão de promover a aprendizagem contínua dos servidores, capacitando-os para atuar de modo pró-ativo no âmbito da Agência e no setor de telecomunicações. O centro, como apontam estudos iniciais, atuará em quatro frentes: capacitação, prospecção tecnológica e regulatória, avaliação socioeconômica e promoção institucional (intercâmbio, eventos, publicações).

Gestão da Informação

A Agência buscou avançar no processo de gestão da informação com vistas às necessidades internas e também às demandas da sociedade. Por gerar e possuir volumoso acervo de infor-

mações e por entender a importância da agilidade e da confiabilidade na sua disponibilização, em 2007, a Anatel desenvolveu suas atividades no âmbito da Tecnologia da Informação (TI), objetivando:

- prover estrutura orgânica alinhada aos processos de desenvolvimento de sistemas e de gerenciamento de serviços;
- proporcionar maior controle e transparência na alocação dos recursos; e
- permitir maior integração entre a área de TI e os demais órgãos da Agência.

A Anatel contava, no final de 2007, com 120 sistemas informacionais, incluídos os novos sistemas desenvolvidos no exercício, entre os quais são destacados o Sistema de Controle de Processos Administrativos de Descumprimento de Obrigações (SPADO), o Sistema de Indicadores da Anatel (Vetor), o Sistema Integrado de Informações sobre o Setor de Telecomunicações (Anateldata) e o Sistema de Informação de Gestão de Tecnologia da Informação (Visão), este concebido de modo a possibilitar a gestão integrada e eficiente dos recursos, dos serviços, dos contratos e do orçamento da área de Tecnologia da Informação da Agência.

Nos anos recentes, a Anatel cedeu 13 sistemas para 12 órgãos públicos. Entre eles o Sistema Focus, que suporta os procedimentos de registro, de consulta, de tratamento e de gestão do atendimento aos usuários; o Sistema de Controle de Passagens e Diárias; e o Sistema de Controle de Rastreamento de Documentos e Processos, que permite o cadastramento e o controle da movimentação de documentos produzidos e recebidos na instituição.

Aumento da Produtividade

No intuito de reduzir os tempos de resposta e os custos, foram iniciadas no exercício ações de otimização de processos, automação e racionalização de atividades. Entre essas iniciativas destacam-se a implementação dos processos Administrar Bens Patrimoniais, Analisar e Controlar Instrumentos Contratuais, Administrar a Execução de Contratos e Atender Solicitação de Informação.

No exercício também foram iniciados projetos direcionados para a melhoria das atividades de compras no âmbito da Agência, com vistas a tornar os processos de aquisição mais céleres e a ampliar o foco de gestão corporativa de fornecedores. Com relação às atividades de compras, destaca-se ainda o Projeto de Melhoria da Gestão de Contratos, que tem como principais objetivos a otimização de processos operacionais relacionados às atividades de gestão de contratos, a capacitação dos gestores e fiscais de contrato, a revisão de normas internas relacionadas e a otimização do sistema de apoio.





INTEGRAÇÃO COM A SOCIEDADE

INTEGRAÇÃO COM A SOCIEDADE

A Anatel conta com instrumentos e canais de diálogo com a sociedade, pelos quais recebe queixas, sugestões, críticas e contribuições, manifestações relevantes para o trabalho regulamentar que executa. Ao mesmo tempo, esclarece e informa os usuários sobre regulamentos e prestação de serviços.

Central de Atendimento – No acumulado do ano, a Agência fez 3,4 milhões de atendimentos. Desse total, 96% pela Central de Atendimento, 3% pelo canal Fale Conosco do portal da Anatel na internet e o 1% restante por outros canais. Essas manifestações subsidiam estudos regulamentares e dão origem à instauração de Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigação (Pados) e à celebração de Termos de Ajuste de Conduta entre a Anatel e prestadoras de serviços de telecomunicações.

As 3,4 milhões de manifestações de usuários registradas ao longo de 2007 significaram redução de 15% em relação ao montante do ano anterior, o que implicou em redução de reincidências e de reabertura de reclamações. Vistos os contatos pelos motivos originadores, foram 857,5 mil reclamações (25,21%), 33,7 mil pedidos de informação (1%), 16 mil denúncias (0,5%), 2,6 mil sugestões (0,08%) e 2,4 mil elogios (0,07%). Os demais contatos (73,14%) corresponderam, entre outros motivos, a pedidos de informações respondidos no primeiro contato com a Agência e a acompanhamentos de solicitações em andamento. Comparado com 2006, o volume total de reclamações registrou aumento da ordem de 14,14%, mas o Índice Médio de Reclamações por Mil Acessos em Serviço, que no início de 2007 era de 0,438, declinou, fechando o ano em 0,414.

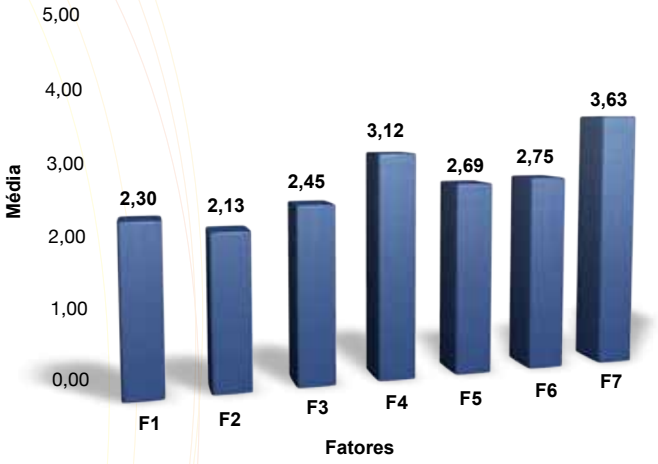
Vistas as manifestações por modalidade de serviço, a telefonia móvel foi a que apresentou os melhores resultados proporcionais no período. As 359,8 mil reclamações relacionadas com esse serviço, em 2007, representaram redução de 10,16% em relação a 2006, ganho considerável quando se leva em conta que, no mesmo período, a planta registrou crescimento da ordem de 21% no número de acessos. Enquanto as reclamações relacionadas com o serviço móvel representaram 41,96% das reclamações, as da telefonia fixa atingiram 43,51% – crescimento de 28,11% em relação ao exercício anterior, apesar de a planta ter apontado evolução de apenas 1,4% de novos acessos. Problemas relacionados com cobrança, atendimento e reparos foram os motivos predominantes nas reclamações da telefonia fixa.

No âmbito da telefonia celular, predominaram as reclamações relacionadas à cobrança, à qualidade do atendimento, às promoções e aos pedidos não atendidos de cancelamento. As prestadoras dispõem de cinco dias úteis para resolver as solicitações dos usuários ou para fornecer esclarecimentos acerca do tratamento dispensado às questões a elas encaminhadas. Em 2007, a taxa de solicitações resolvidas no prazo manteve a média de 73% alcançada em 2006. Além disso, das solicitações registradas em 2007, 96,95% estavam resolvidas no final do exercício.

Com a finalidade de estimular a melhora da qualidade no atendimento prestado ao usuário pelas operadoras de serviços de telecomunicações, a Anatel promoveu, em outubro de 2007, o 1º Fórum de Valorização dos Usuários. O evento abriu oportunidade para que técnicos da Agência se reunissem com representantes das operadoras para discutir o tratamento e aprimorar o acompanhamento das solicitações.

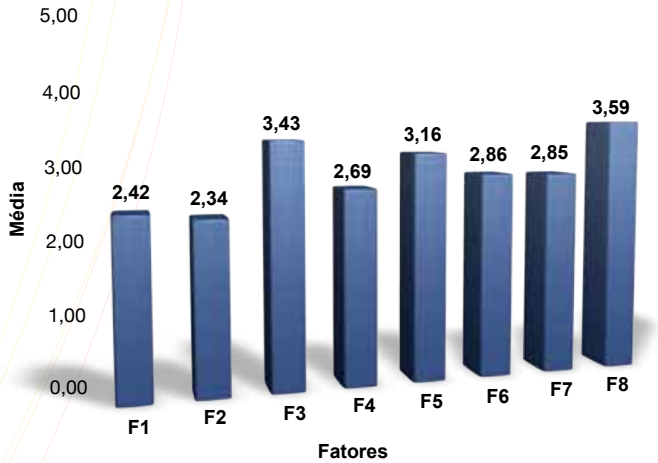
Pesquisa – Com a Pesquisa de Satisfação Web, a Agência buscou avaliar a satisfação dos usuários com relação aos acessos de telefonia celular. Responderam à pesquisa 1,1 mil usuários de telefones celulares pré-pagos e 1,8 mil de pós-pagos, cujas percepções podem ser observadas nos gráficos abaixo.

Média dos Fatores - Pré-pago



Legenda:
Fator 1 - Atendimento nas lojas da operadora
Fator 2 - Central de atendimento
Fator 3 - Conta, cobrança e condições de pagamento
Fator 4 - Cobertura e qualidade das ligações
Fator 5 - Qualidade das informações prestadas pelas operadoras
Fator 6 - Serviços prestados pela operadora/empresa
Fator 7 - Qualidade do aparelho

Média dos Fatores - Pós-pago



Legenda:
Fator 1 - Atendimento nas lojas da operadora
Fator 2 - Central de atendimento
Fator 3 - Conta, cobrança e condições de pagamento
Fator 4 - Preço dos serviços
Fator 5 - Qualidade das ligações
Fator 6 - Qualidade das informações prestadas pelas operadoras
Fator 7 - Serviços prestados pela operadora/empresa
Fator 8 - Qualidade do aparelho

Conselho Consultivo – Órgão que formaliza a participação da sociedade nas atividades e nas decisões da Agência, o Conselho Consultivo da Anatel é integrado por 12 membros, originários de segmentos organizados da sociedade e designados pelo presidente da República mediante indicação das entidades e das instituições que representam. Seus integrantes têm mandato de três anos e não são remunerados. Têm assento neste Conselho dois representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, de entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, de entidades representativas dos usuários e de entidades representativas da sociedade civil.

Comitês Estratégicos – Os comitês estratégicos foram criados com as atribuições de realizar estudos e de formular proposições ao Conselho Diretor da Agência, relacionados com os objetivos, com os princípios fundamentais ou com assuntos de interesse estratégico no campo das telecomunicações. Os comitês contam com a participação de servidores da Agência e de representantes da sociedade civil, com a qual promovem importante interação. São cinco esses colegiados:

1. Comitê de Defesa da Ordem Econômica;
2. Comitê sobre Infra-Estrutura Nacional de Informações;
3. Comitê de Uso do Espectro e de Órbita;
4. Comitê para Universalização dos Serviços de Telecomunicações; e
5. Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

Comissões Brasileiras – Compostas por servidores da Anatel, por pesquisadores e por representantes de diversos segmentos da sociedade civil, as 13 Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs) foram criadas pela Anatel com vistas a contribuir para que a Agência e a Administração brasileira atuem de modo coordenado e integrado nos diversos foros de órgãos internacionais do setor de telecomunicações. Informações mais detalhadas sobre as CBCs são encontradas no enfoque sobre *Atuação Internacional*, no capítulo *Desempenho da Agência*.

Sala do Cidadão – Uma em cada estado e no Distrito Federal, as 27 Salas do Cidadão funcionam nas dependências dos escritórios regionais e das unidades operacionais, e no espaço da biblioteca na sede da Anatel, em Brasília. Foram criadas com o objetivo de tornar mais interativo o relacionamento do órgão regulador com os usuários ou demais interessados nos serviços de telecomunicações, para oferecer-lhes, em ambiente próprio, mais facilidades para obter informações e documentos, registrar reclamações, dar entrada em documento e/ou acompanhar o andamento de processos protocolados na Agência.

Cada Sala do Cidadão conta com estrutura completa de atendimento – computadores, fax, impressora, *scanner*, telefone, TV e vídeo, além de atendente para prestar informações,



esclarecimentos e ajudar os interessados na busca de informações sobre o setor de telecomunicações ou sobre ações desenvolvidas pela Anatel e por outras esferas governamentais. Em 2007, as Salas do Cidadão registraram 4.997 atendimentos. Desse total, 83,7% para registro de reclamações, 9,4% para pedidos de informações e os restantes 6,9% para sugestões e elogios.

Consultas Públicas – Previstas na Lei Geral de Telecomunicações (LGT), a consulta pública e a audiência pública constituem dois instrumentos favorecedores da transparência e da interação da Agência com a sociedade. Na consulta ou nas audiências públicas, os consumidores dos serviços de telecomunicações podem apresentar contribuições que auxiliam a Agência na elaboração e na edição de regulamentos mais aderentes às demandas da sociedade.

A consulta pública tem por objetivo submeter minuta de ato normativo a ser editado ou alterado pela Agência, assim como documento ou tema de interesse relevante, comentários, críticas e sugestões da sociedade. As contribuições recebidas nas consultas e nas audiências públicas são analisadas, rejeitadas ou consideradas em parte ou no todo, conforme a pertinência, e incorporadas com as adaptações necessárias ao texto submetido à consulta ou à audiência pública.

Interação com o Legislativo – No relacionamento com o Poder Legislativo, a Anatel acompanhava, no final do exercício de 2007, 671 propostas legislativas, entre projetos de lei, medidas provisórias e propostas de emenda à Constituição. Desse total, 448 faziam referência direta ao setor de telecomunicações, ora propondo mudanças na aplicação de recursos arrecadados, como os do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) e do Fundo de Fiscalização de Telecomunicações (Fistel), ora propondo alterações na Lei Geral de Telecomunicações (LGT) ou, ainda, a instituição de obrigações para o setor.

As demais 223 propostas, embora não tratassem de temas com reflexos diretos no setor de telecomunicações ou nas atividades da Agência, foram acompanhadas, por tratarem de temas como concessões ou serviços públicos, que ao longo da tramitação poderiam e podem abordar questões que derivem para o setor de telecomunicações.

Em 2007, a Anatel participou de audiências públicas, de seminários e de fóruns promovidos pelas comissões temáticas das duas casas do Congresso Nacional, sobre temas como a conversão pulso/minuto, os efeitos da radiação eletromagnética sobre a saúde e o meio ambiente, a universalização das telefonias fixa e móvel e a organização e a exploração das atividades de Comunicação Social Eletrônica, entre outros.

Outros temas que mereceram atenção do Poder Legislativo durante o exercício de 2007, acompanhados e subsidiados pela Agência, foram os relacionados com o marco regulatório das telecomunicações e a lei geral das agências reguladoras, contingenciamento de recursos e a vinculação das agências ao Poder Legislativo, além da incidência tributária sobre os serviços de telecomunicações. A qualidade na prestação dos serviços e a defesa do consumidor foram outras questões recorrentes no Congresso Nacional no ano de 2007, com acompanhamento constante pela Anatel.

Publicidade – A Publicidade de Utilidade Pública é outro instrumento de que a Agência dispõe para se comunicar com a sociedade. Em junho de 2007, foi realizada campanha de âmbito nacional para divulgar a mudança na forma de tarifação das chamadas locais da telefonia fixa, que passou a ser feita por minuto, e não mais por pulso.

A campanha foi composta por anúncios para rádio e para televisão, veiculados nas principais emissoras abertas do País, e teve como principal objetivo garantir que os usuários de telefonia fixa tivessem informações suficientes sobre os dois planos obrigatoriamente oferecidos pelas concessionárias – Plano Básico e Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (Pasoo) –, para escolher entre eles. Como reforço à campanha, a Anatel distribuiu cartilha sobre a mudança em seus escritórios regionais e unidades operacionais e em eventos relacionados ao setor de telecomunicações ou aos direitos dos usuários.

A Agência criou em seu portal na internet (www.anatel.gov.br) uma área específica com respostas às principais perguntas dos usuários sobre o assunto, com vistas a facilitar a assimilação, pela sociedade, da nova modalidade de tarifação na telefonia local. A Anatel também determinou que as operadoras comunicassem aos usuários as diferenças entre o Plano Básico e o Pasoo, por informes nas contas telefônicas.

Atendimento à Imprensa – No exercício de 2007, a Agência fez 3,5 mil atendimentos à imprensa, realizou 16 entrevistas coletivas e publicou 145 textos informativos sobre atos e fatos originados na Anatel ou relacionados com as telecomunicações, de interesse da sociedade. Do total de atendimentos, 740 foram concluídos por entrevista com alguma fonte técnica da Agência.

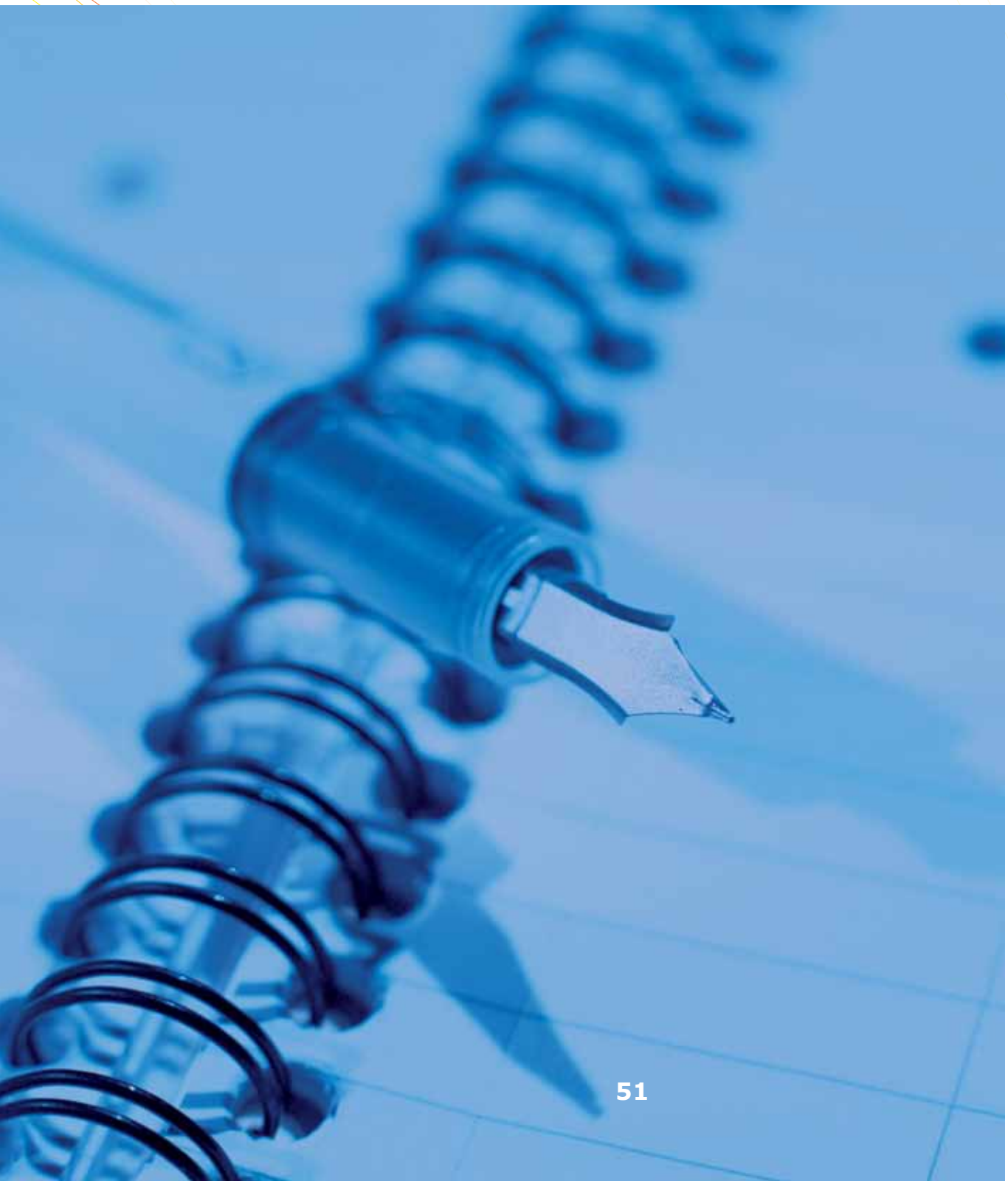
Portal Anatel – Em 2007, o portal da Agência na internet foi reformulado e adequado às legislações que tratam da acessibilidade, entre elas, a que institucionalizou o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-Mag) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática.

A reformulação e a modernização do portal promoveram a segmentação de conteúdo, com vistas a facilitar o acesso à informação; a adoção de plataforma tecnológica voltada para software livre e novo sistema de publicação, com facilidades e funcionalidades para a gestão de conteúdo; promoveu a fusão dos portais intranet e internet e a alteração do visual e da navegação, criou novas funcionalidades e melhorou a forma de publicação e controle do conteúdo de ambos os portais. Com isso, a Agência viabilizou o uso de sistemas leitores de tela para pessoas com deficiências visuais, a adoção de teclados virtuais para pessoas com deficiência motora, de sintetizadores de voz para pessoas com problemas de fala.

Bibliotecas – A biblioteca virtual – acessível pelo portal da Anatel na internet – publicou, no exercício, 10,8 mil documentos e, no final de 2007, disponibilizava 97,5 mil documentos. A biblioteca convencional, com acervo de 19,3 mil volumes entre livros, periódicos e teses, recebeu em 2007 1,4 mil pedidos de cópias e 4,5 mil solicitações de vistas de documentos/processos.



Preços e tarifas – Criado em 2000, o Sistema de Informações sobre Preços e Tarifas (SIPT) foi concebido para facultar aos usuários do serviço telefônico a consulta no portal da Agência – com base na origem, no destino, no dia da semana e no horário – de qual operadora oferece o menor preço para chamadas de Longa Distância Nacional e Internacional nos planos básicos. Esse sistema recebeu, em 2007, 430,5 mil consultas, resultado que aponta para a média mensal de 35,9 mil acessos, ou 1,2 mil consultas por dia. No exercício anterior, a média mensal foi de 47,1 mil acessos e a diária, de 1,6 mil.







SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Telefonia fixa inverte tendência e cresce

A planta brasileira de telefonia fixa, que de 39,8 milhões de acessos em serviço em 2005 declinou para 38,8 milhões em 2006, voltou a crescer em 2007, quando atingiu 39,4 milhões de acessos. A teledensidade – número de acessos por grupo de cem habitantes – permaneceu constante em 2007, quando comparada com o índice alcançado em 2006, o que é explicado pelo fato de o aumento populacional ter ocorrido na mesma proporção do crescimento dos acessos em serviço.

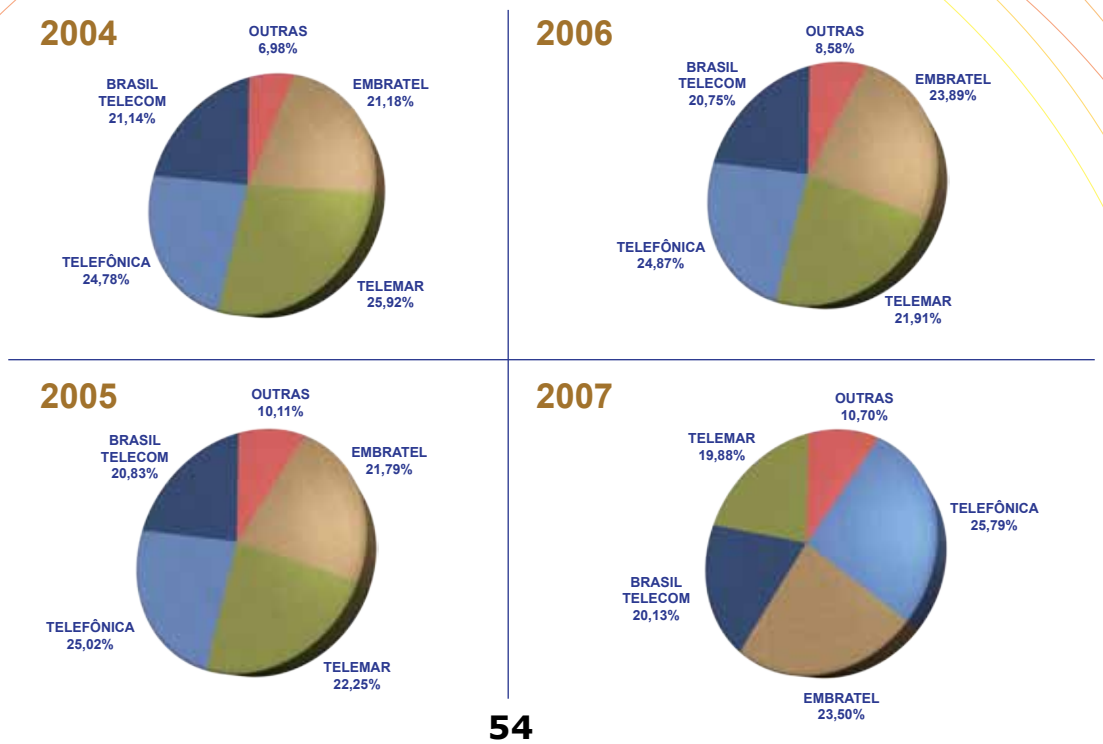
Com relação aos acessos instalados – aptos a serem postos em serviço –, a capacidade de oferta das operadoras, que era de 51,2 milhões em 2006, atingiu 52,7 milhões. No final de 2007, havia, portanto, 13,3 milhões de acessos instalados a mais que os acessos em serviço. Entre os motivos determinantes para o crescimento desse estoque nos anos recentes, está o baixo poder aquisitivo de alguns extratos sociais.

Competição – A competição seguiu acirrada no âmbito da telefonia fixa em 2007, no segmento das chamadas de Longa Distância Nacional (LDN). No final do ano, o volume de tráfego acumulado apontava pequena variação na participação das operadoras no mercado de LDN, evidenciando equilíbrio entre as competidoras desse segmento. Os gráficos abaixo retratam esse quadro mercadológico em 2007 e permitem visualizar sua evolução desde 2004.

Competição no Mercado – LDN

Serviço Telefônico Fixo Comutado

Minutos Tarifados Nacionais - LDN



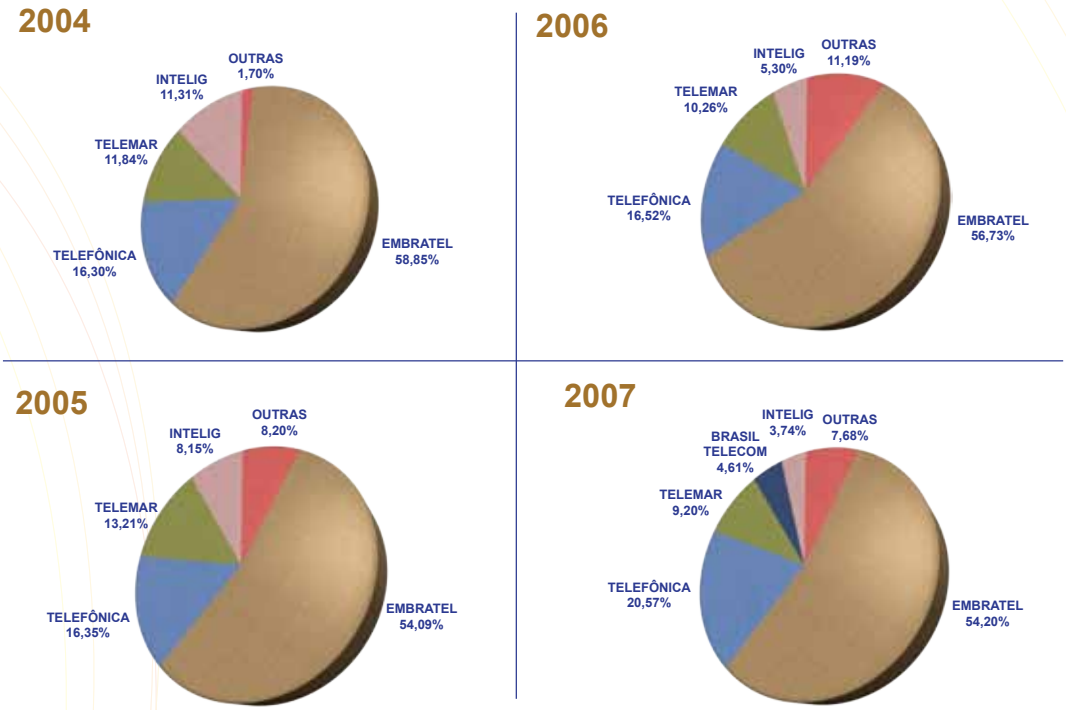


No que se refere às chamadas de Longa Distância Internacional (LDI), registrou-se, em 2007, a competição entre as mais expressivas operadoras dessa modalidade, como demonstram os gráficos a seguir.

Competição no Mercado – LDI

Serviço Telefônico Fixo Comutado

Minutos Tarifados Internacionais - LDI

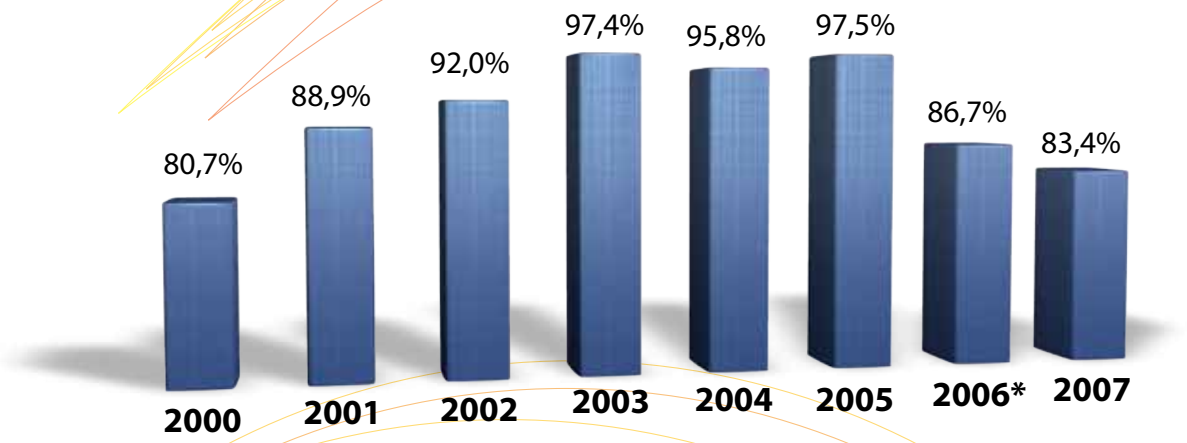


A competição nos segmentos LDN e LDI pode ser medida também pelos registros do Sistema de Informações sobre Preços e Tarifas (SIPT), serviço disponibilizado pela Anatel em seu portal na internet para permitir a pesquisa de preços dos planos básicos das operadoras. Por meio dele, é possível verificar as diferenças de preços tanto nas chamadas de LDN quanto nas de LDI.



Qualidade – A entrada em vigor, em 1º de janeiro de 2006, do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Regulamento de Indicadores de Qualidade do STFC aprimorou e tornou mais rígidos os indicadores que são verificados nos serviços prestados, acrescentando ganhos para a qualidade da telefonia fixa. Em 2000, 19,3% das metas fixadas no antigo PGMQ não eram cumpridas pelas operadoras; no final de 2005, quando expirou aquele PGMQ, o descumprimento havia caído para 2,5% (gráfico abaixo), evidenciando considerável melhoria na qualidade dos serviços oferecidos à sociedade.

Metas do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) Cumpridas



METAS			
ANO	TOTAL	CUMPRIDAS	NÃO CUMPRIDAS
2000	11.619	9.380	2.239
2001	15.855	14.096	1.759
2002	15.852	14.588	1.264
2003	15.912	15.493	419
2004	15.912	15.243	669
2005	15.912	15.512	400
2006*	119.447	103.592	15.855
2007	120.920	100.797	20.123

Até 2005, concessionárias e espelhos. A partir de 2006, todas as prestadoras.

*Dados alterados em relação ao Relatório Anual 2006 devido à inclusão das modalidades LDN e LDI no cálculo das metas de qualidade.

Com o novo Plano Geral de Metas de Qualidade, foi ampliada a visibilidade de ocorrências que anteriormente permaneciam ocultas sob resultados consolidados por setor, por região ou por área de atuação das prestadoras. A introdução da mensuração em cada uma das 67 áreas de numeração do País, em substituição às mensurações usadas no plano anterior, elevou a quantidade de itens de qualidade diretamente monitorados de 15.912, em 2005, para 120.920, em 2007.

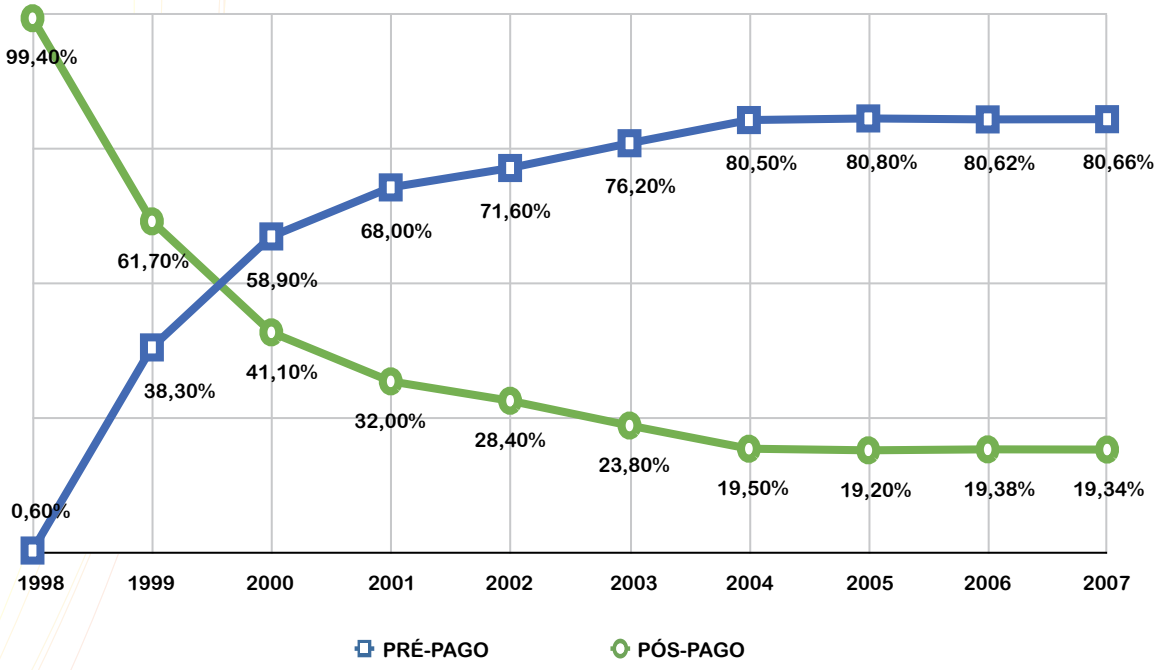
Digitalização – A digitalização da rede local revela a modernidade da planta instalada e permite oferta de maior gama de serviços não possíveis com a tecnologia analógica. Entre as facilidades destacam-se: a portabilidade numérica, a identificação ou não do número do assinante que origina a chamada, chamada em espera, caixa de mensagem, teleconferência, siga-me. Permite também a utilização de sistemas de supervisão e de ferramentas de análise das ocorrências, que simplificam a detecção de falhas e de diagnósticos de problemas sistêmicos.

Telefonia móvel habilitou 21 milhões de acessos em 2007

O Serviço Móvel Pessoal (SMP), que sucedeu em 2002 o Serviço Móvel Celular, registrava, em dezembro de 2007, 120,9 milhões de acessos, 21 milhões a mais que no ano anterior e que representaram crescimento de 21,02% em relação a 2006.

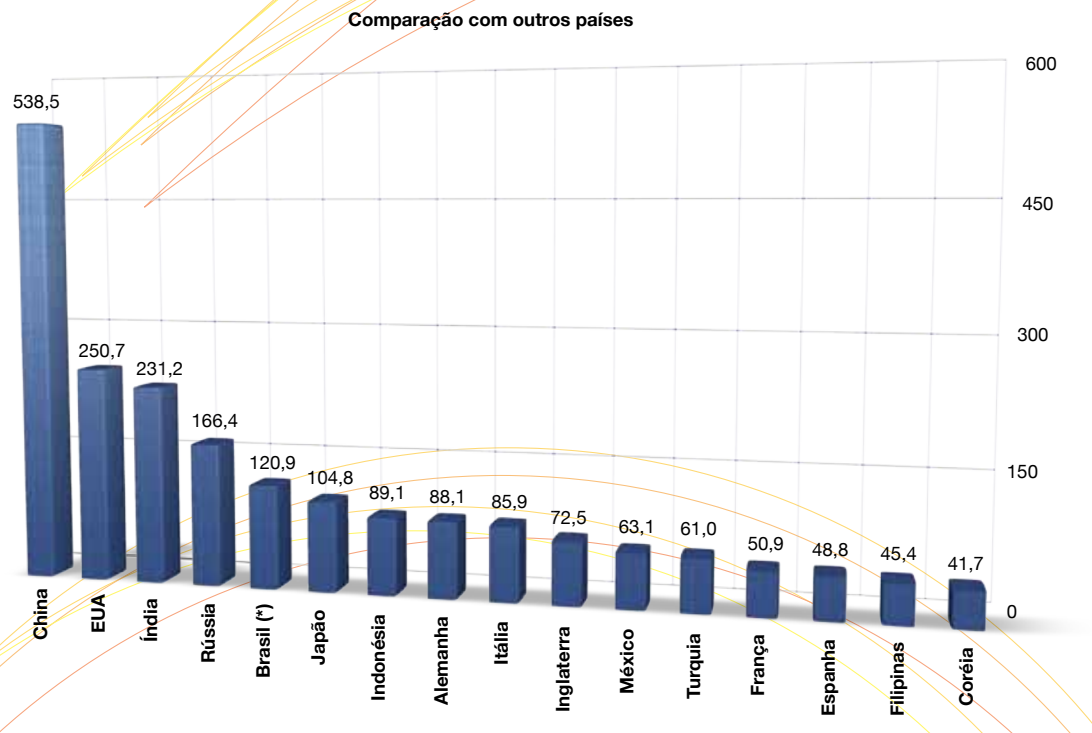
Para esse cenário evolutivo, o serviço pré-pago, introduzido no Brasil em 1998, teve contribuição considerável, passando de 80,6 milhões de acessos em 2006 para 97,6 milhões, em 2007, volume que representava 80,66% do total de acessos móveis em operação no País no final de 2007, como aponta o gráfico abaixo. A teledensidade – número de acessos por grupo de cem habitantes – do pré-pago também sustentou forte ritmo de crescimento, passando de 43,13% em 2006 para 51,29% em 2007. No final de 1998, ano em que a modalidade foi adotada, a teledensidade do pré-pago era de 0,03%.

Evolução dos acessos pré e pós-pago



Ao final de 2007, o Serviço Móvel Pessoal mantinha tendência de crescimento, principalmente pelos seguintes fatores: entrada da Oi em São Paulo e da Vivo no Nordeste; início de utilização da tecnologia de terceira geração (3G), que estimulou o surgimento de novos serviços e a expansão da banda larga; e pacotes promocionais de minutos para chamadas na rede da própria operadora, a preços cada vez mais baixos. Independentemente desse crescimento, em dezembro de 2007 a planta brasileira de telefonia celular ocupava a quinta posição, em tamanho, no ranking mundial.

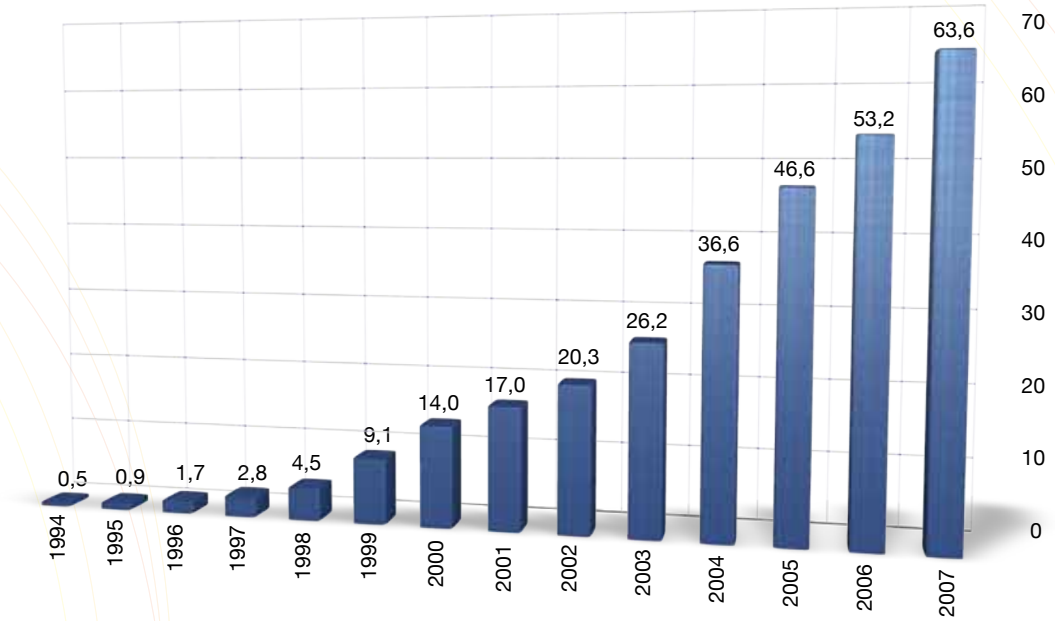
Acessos móveis em operação *(em milhões)*



Fonte: Merrill Lynch
(*) Dado de dezembro/2007. Os dados dos demais países são estimativas.



Teledensidade – Vista de modo global – antes se mencionou a evolução da teledensidade apenas no pré-pago –, a teledensidade teve crescimento expressivo. Avançou de 53,2% em 2006 para 63,6% em 2007, crescimento de 19,5%. O gráfico a seguir mostra essa evolução desde 1994.



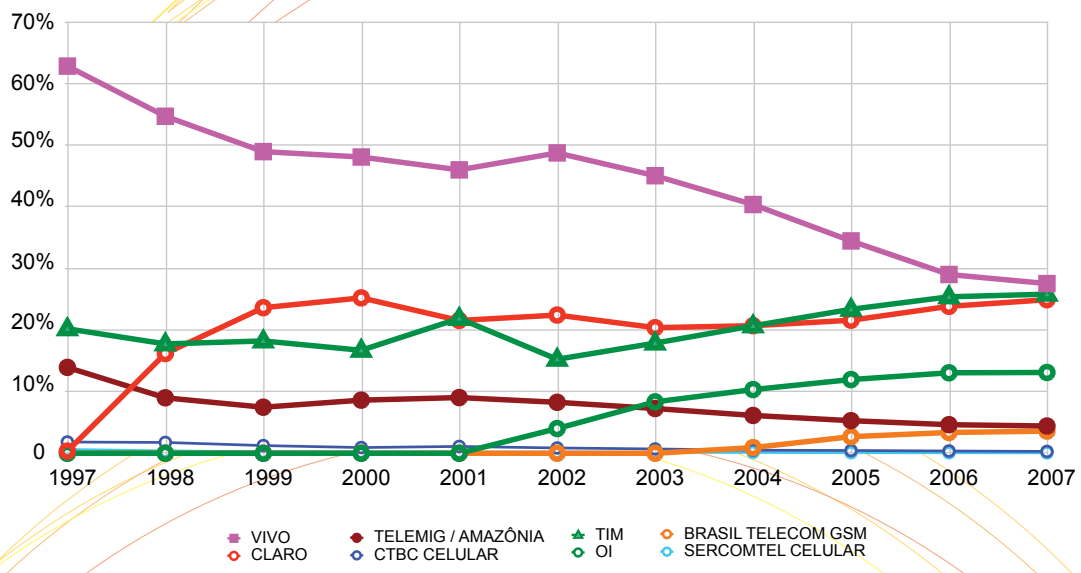
O Distrito Federal continuou liderando com grande vantagem, em 2007, a teledensidade na telefonia móvel, com 117,7 acessos por 100 habitantes; em 2006 esse índice era de 111,8. O Rio de Janeiro saiu da terceira posição, em 2006, para a segunda melhor teledensidade, com 79,7, seguido de Mato Grosso do Sul (77,5), Rio Grande do Sul (76,2), Goiás (79,9), São Paulo (70,0), Santa Catarina (69,7), Minas Gerais (67,6), Mato Grosso (67,2), Espírito Santo (64,7), Paraná (64,2), Pernambuco (62,9), Rio Grande do Norte (60,5), Sergipe (59,4), Rondônia (56,6), Amapá (53,5%) e Acre (52,8). Os índices acima de 50 sinalizam que todos esses estados têm um celular para cada dois habitantes.

Cobertura – O ano de 2007 foi encerrado com pequeno aumento na cobertura do Serviço Móvel Pessoal. Esse serviço, que estava disponível em 3.264 municípios no final de 2006, abrangia 3.357 (60,3%) no término de 2007, significando que o acesso à telefonia móvel estava disponível para 90% da população. Para viabilizar a expansão e garantir a qualidade dos serviços, as estações radiobase (ERBs) somaram 36,2 mil em 2007 – 2,2 mil a mais que no ano anterior.

Expansão – A licitação das sobras de freqüências e os compromissos de abrangência assumidos pelas operadoras na compra das subfaixas de radiofreqüências para utilização da tecnologia 3G promoverão a expansão do Serviço Móvel Pessoal a partir de 2008. A licitação de 105 lotes de sobras de radiofreqüências em 28 áreas de prestação possibilitará às empresas vencedoras expandir seus serviços para todo o território nacional, além da entrada de novas empresas no mercado de telefonia celular.

Com a iniciativa, a Anatel buscou consolidar o modelo de competição no âmbito do Serviço Móvel Pessoal, que passa a contar com pelo menos quatro operadoras móveis autorizadas em cada área de prestação. Em operação, essas operadoras proporcionarão diversos ganhos para o setor de telecomunicações e para a sociedade, pois o aumento da competição levará à redução dos preços e ao aumento das facilidades.

Competição – A competição é intensa no âmbito do Serviço Móvel Pessoal. Essa concorrência será acirrada, a partir de 2008, por decorrência da licitação de novas bandas e entrada da operadora Vivo no Nordeste, da Oi em São Paulo e da Claro no Norte. O gráfico abaixo mostra a evolução da participação das operadoras no mercado.

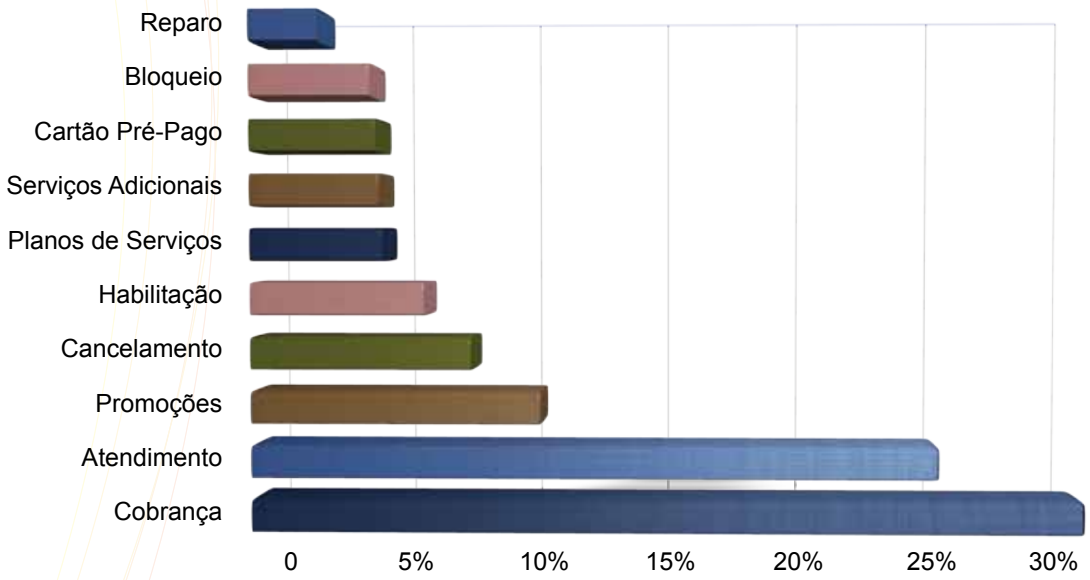




Tecnologia – Avaliado pela vertente tecnológica, o segmento do Serviço Móvel Pessoal mostrou que, em 2007, a tecnologia *Global System for Mobile Communications* (GSM) permaneceu em expansão e na liderança do mercado, com 94,9 milhões de acessos ou 78,5% do total da planta de telefonia móvel. Cresceu 49% em relação a 2006, quando somava 63,5 milhões de acessos.

A tecnologia *Code Division Multiple Access* (CDMA), que em 2006 registrava 26 milhões de acessos, caiu para 20,9 milhões em 2007, representando 17,26% de participação no mercado e uma queda de quase 20% em relação ao exercício anterior. O uso da tecnologia *Time Division Multiple Access* (TDMA) caiu mais de 50% em relação a 2006, declinando de 10,3 milhões de acessos para 5,2 milhões, 4,26% de participação no mercado. A tecnologia analógica *Advanced Mobile Phone System* (AMPS) possuía, no final de 2007, apenas 15,6 mil dos 61,5 mil acessos de 2006, queda de 74,6% e participação de 0,01% do mercado.

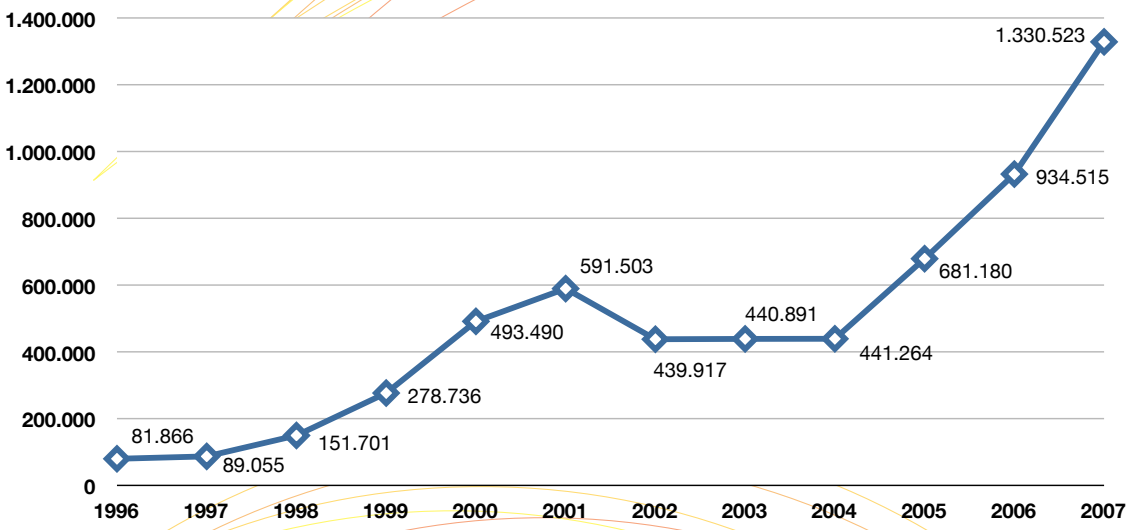
Qualidade – O declínio na instauração de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigação (Pados) relacionados à qualidade é indicador de que, também nesse aspecto, os serviços prestados pelas operadoras têm apresentado melhoras. Em 2007, conforme registro da Central de Atendimento da Anatel, entre os dez motivos mais reclamados pelos usuários do Serviço Móvel Pessoal, despontaram os relacionados com problemas em contas (30%) e com o atendimento por parte das operadoras (24,5%). O gráfico abaixo dá visão global desse ranking de reclamações.



Em 2007, a Anatel concluiu processos instaurados em 2005 e aplicou às operadoras do SMP multas no montante de R$ 13,2 milhões por descumprimento de obrigações relacionadas com a qualidade dos serviços. Processos referentes aos descumprimentos ocorridos nos períodos de 2006 e 2007 também estavam sob análise, aguardando-se para o final dessa fase a definição e a aplicação de multas.

Serviço Móvel Especializado – Serviço de telecomunicações terrestres de interesse coletivo, o Serviço Móvel Especializado (SME) utiliza sistema de radiocomunicação para a realização de operações do tipo despacho (controle de frotas de veículos, por exemplo) entre outros modos de telecomunicações. Em 2007, o SME somou 1,3 milhão de acessos, 44,4% a mais que no final de 2006, confirmando forte tendência de evolução observada desde 2004, como demonstra o gráfico abaixo. Com relação às estações fixas, o crescimento foi de 9,3%. De 2.236 estações em 2006 para 2.444 em 2007.

Evolução de Acessos SME



Universalização amplia os benefícios da telefonia fixa

No ano de 2006, a telefonia fixa alcançava 33,6 mil localidades, beneficiando 154,8 milhões de pessoas de uma população de 187,7 milhões (segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE). Em 2007, as localidades atendidas somavam 35,8 mil e, dos 190,3 milhões de habitantes do País (IBGE), 159,2 milhões podiam desfrutar de uma das duas modalidades da telefonia fixa: 18,7 mil localidades eram atendidas apenas por acessos coletivos – Telefone de Uso Público (orelhão) –, e 17,1 mil por acessos individuais e coletivos. Em síntese, no final de 2007 a telefonia fixa estava disponível em todos os 5.564 municípios brasileiros. Ademais, atendia:

- com 199 Telefones de Uso Público (TUPs) e nove acessos individuais, 205 aldeias indígenas, beneficiando contingente de 52 mil pessoas;
- com 504 TUPs e 830 acessos individuais, 540 assentamentos rurais, contemplando população de 290,2 mil pessoas;
- com 13 TUPs, 13 arquipélagos nos territórios do Espírito Santo, do Pará, do Rio Grande do Norte e do Rio Grande do Sul, atendendo 520 pessoas;

- com 77 TUPs, 77 núcleos habitacionais localizados em áreas remotas nos estados do Acre, do Amazonas, da Bahia, do Maranhão, do Mato Grosso, de Minas Gerais, do Pará, do Piauí, de Rondônia, de Roraima e de Tocantins, beneficiando 8,9 mil pessoas; e

- com 209 TUPs, 122 localidades situadas em zonas fronteiriças dos estados de Rondônia, Roraima, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, Acre, Amazonas, Amapá e Mato Grosso, beneficiando contingente de 166,8 mil pessoas.

Nesse cenário há que se acrescentar outro aspecto importante: do total de 1,1 milhão de TUPs, 21,8 mil eram adaptados para pessoas com deficiência de locomoção (cadeirantes) e outros 3,3 mil para pessoas com deficiências auditiva ou da fala. Em 2006, os TUPs adaptados somavam 21,6 mil e 2,3 mil, respectivamente. A propósito dos orelhões adaptados, estabelece o PGMU que é obrigação das concessionárias assegurar, nas localidades com mais de 300 habitantes e atendidas por acesso individual, que pelo menos 2% dos acessos coletivos sejam adaptados, sob demanda, para cada tipo de necessidade especial.

As concessionárias têm até sete dias para realizar esse atendimento. Outro benefício garantido pelo Plano Geral de Metas para a Universalização é a Central de Intermediação da Comunicação Surdo/Ouvinte. Trata-se da obrigação que tem toda concessionária de telefonia fixa de manter uma central de atendimento, pelo número 142, para intermediar chamadas de pessoas com deficiência da fala ou da audição.

PSTs x *Backhauls* – A Anatel aprovou, em dezembro, alteração no PGMU que determinou às concessionárias substituir a instalação de Postos de Serviços de Telecomunicações (PSTs) urbanos por infovias em banda larga (*backhauls*). Até dezembro de 2010, a banda larga chegará às sedes de mais de 3,4 mil municípios que ainda não dispõem dessa infra-estrutura. A medida visa ampliar e acelerar os programas governamentais de inclusão digital. As concessionárias continuaram compromissadas em instalar os PSTs nas Unidades de Atendimento de Cooperativas localizadas na zona rural, que deverão contar com pelo menos um telefone público, um fax e um Terminal de Acesso Público, modalidade de provimento que permitirá ao público em geral usar o serviço de telefonia e se conectar à internet.

Recursos do Fust – Criado pela Lei nº 9.998/2000 com o objetivo de promover a universalização de serviços de telecomunicações, o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) tem a arrecadação de seus recursos gerenciada pela Anatel. Esse fundo, que em 2007 arrecadou R$ 1,2 bilhão, no final do ano acumulava recursos da ordem de R$ 5,8 bilhões.

Com relação ao Fust, merecem menção as iniciativas governamentais que facultarão o uso de seus recursos, acumulados desde 2001, para a implementação de dois programas de universalização de grande alcance social, viabilizados por planos elaborados pela Anatel. No primeiro caso está o Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva (PMU-I), sancionado em fevereiro de 2007. Deverá atender 782 instituições de assistência às pessoas com deficiência

auditiva, a serem contempladas com a instalação gratuita de linha telefônica, fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos que permitirão o uso do telefone fixo pelas pessoas com deficiência auditiva e isenção mensal do valor da assinatura básica. Esse plano prevê investimentos de R$ 1,3 milhão e, apenas no primeiro trimestre de sua implementação, propiciou o atendimento a 20,8 mil pessoas, em 109 instituições, em 103 municípios de 19 estados.

A outra iniciativa governamental foi o lançamento do Projeto de Atendimento às Localidades com Menos de Cem Habitantes, a ser viabilizado pelo Plano de Metas de Universalização II (PMU-II), em complementação à meta de atendimento com acessos coletivos em localidades a partir de cem habitantes prevista no ao Plano Geral de Metas para a Universalização, que deverá ser apreciado pelo Conselho Diretor da Anatel. Quando implementado, e também graças aos recursos do Fust, esse projeto deverá beneficiar 8,5 mil localidades com Telefone de Uso Público (orelhão).

Comunicação de Massa

Neste enfoque são destacados os principais fatos de 2007 relacionados com os serviços de comunicação eletrônica de massa, de interesse coletivo e prestados em regime privado, que incluem as diferentes modalidades de TV por Assinatura e os aspectos técnicos correlatos à radiodifusão, excetuando-se, neste caso, as outorgas, atribuição exclusiva do Ministério das Comunicações, como define a Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

TV por Assinatura – Com a expansão da oferta de múltiplos serviços (triple-play) e, principalmente, com o incremento da oferta de serviços que usam banda larga, as empresas de TV por Assinatura alcançaram, em 2007, 5,3 milhões de assinantes, que significaram crescimento de 15,2% em relação a 2006. Foi o maior crescimento registrado no decênio, confirmando tendência evolutiva experimentada pelo setor nos últimos quatro anos. Vista a base de assinantes por tecnologia, 60,5% se serviam do serviço de TV a Cabo; 33% do Direct to Home (DTH); e 6,5% da modalidade Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS, na sigla em inglês). No final de 2007, existiam 398 outorgas concedidas pela Anatel para a exploração dos serviços de TV por Assinatura. Desse total, 39 empresas estavam em fase de implementação e 347 em operação. Em 2007 foram extintas 52 outorgas.

Controle de Obrigações – As metas do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ – TV), de 2005, foram modificadas e tornadas mais rigorosas desde julho de 2007. Esse plano tem quatro classes de metas para indicadores: de qualidade do serviço, de atendimento, de emissão de documento de cobrança e de continuidade do serviço.

Percebeu-se, no ano de 2007, avanços qualitativos em grande parte dos indicadores do PGMQ, como foi o caso das metas de atendimento pelas prestadoras. O índice de correspondências respondidas, por exemplo, de 86,7%, em janeiro, avançou para 87,3%, no final de 2007. No mesmo período, os atendimentos pessoais ao assinante evoluíram de 85,5% para 87,3%.



Melhorou o indicador que mede a relação entre o total de reclamações recebidas e sua base de assinantes, mas apresentaram queda de 6,3% e de 2,1%, respectivamente, os indicadores relativos à instalação de serviços e à cessação de cobrança.

No final de novembro, 104 ações de fiscalização (sistêmicas e pontuais) estavam concluídas. Destas, resultaram 55 autos de infração, dos quais 23 haviam evoluído para Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado). Ademais, foram tratadas 23,7 mil reclamações relacionadas com os serviços de TV por Assinatura, recebidas pela Central de Atendimento.

Dos motivos que deram origem à instauração de Pados no decorrer de 2007, 19% decorreram do não-pagamento da Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF); 19% da não-comercialização do serviço; 15% do descumprimento de exigências formuladas pela Anatel; 10% da não-informação, no prazo de 60 dias, de transferência de cotas/ações; 8% de infrações a direitos do consumidor; e 29% de vários outros tipos de infração. Vistas pelos serviços, 58% das infrações foram registradas no segmento de TV a Cabo, 31% no de MMDS e 11% no de DTH.

Ordem Econômica – Atuou a Agência, em 2007, no âmbito da TV por Assinatura, também com vistas ao controle, à prevenção e à repressão das infrações da ordem econômica, contexto em que foram analisadas duas operações sujeitas à anuência prévia da Anatel. A primeira delas referente à aquisição do controle societário da Vivax, concessionária do Serviço de TV a Cabo em diversas áreas, pela NET Serviços; a segunda, à reestruturação societária, com transferência de controle e de outorgas de empresas do Grupo Abril, envolvendo a Telecomunicações de São Paulo (Telesp). No final do ano estavam em análise na Anatel 25 pedidos de anuência prévia, dos quais dez para transferência de outorgas e 15 para transferência de controle societário, direto ou indireto, das prestadoras dos Serviços de TV por Assinatura.

Radiodifusão – O início das transmissões da TV Digital, em 2 de dezembro de 2007, em São Paulo (capital), foi um dos fatos relevantes para a sociedade, para o setor de radiodifusão de sons e imagens e também para a Anatel. A Agência contribuiu com o Poder Executivo na forma de suporte técnico para a escolha do padrão digital, a definição de parâmetros para convivência entre os sistemas analógico e digital e os critérios para instalação das novas estações digitais. Em fase anterior, entre 1999 e 2003, a Anatel realizou estudos relacionados às contrapartidas a serem exigidas dos prováveis fornecedores da tecnologia digital, além de testes laboratoriais e de campo, cujos resultados, postos em consulta pública, permanecem disponíveis no portal da Agência na internet.

Quanto à implantação do rádio digital no Brasil, foram definidos pela Agência, em conjunto com instituições de ensino superior e entidades representativas da sociedade, os critérios e os procedimentos recomendados para avaliação dos Sistemas de Rádio Digitais FM (IBOC) e AM (IBOC e DRM). Os respectivos guias foram disponibilizados ao público no segundo semestre de 2007, na página da Anatel na internet. No que se refere, especificamente, às faixas de freqüência destinadas aos serviços de radiodifusão, a Agência deu seqüência à avaliação da

conveniência de aproveitamento dos canais da faixa alta de VHF (7 ao 13) para a transmissão terrestre digital de televisão nas regiões metropolitanas. Essa atenção é justificada pela possibilidade de a grande potência das atuais estações geradoras analógicas vir a prejudicar, ou até mesmo impedir a recepção, com qualidade, dos sinais digitais transmitidos nos canais adjacentes.

A conseqüente alteração dos planos básicos de TV, de retransmissão de TV e de TV Digital adquiriu, por isso, maior complexidade pela indispensável adequação desses planos às exigências de co-localização, estabelecidas recentemente na regulamentação técnica, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de interferências. Além disso, a necessária inclusão, no Plano Básico de TV Digital (PBTVD), dos quatro canais públicos criados pelo Decreto nº 5.820/2006 exigiu a destinação adicional dos canais de 60 a 69 para uso dos serviços de radiodifusão de sons e imagens. Estes canais ainda são utilizados, no interior do País, pelo Serviço Ancilar de Repetição de Televisão.

No tocante à normatização técnica, foi concluída a proposta de atualização do Regulamento Técnico para Prestação do Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens e de Retransmissão de Televisão, que passou a conter as especificações pertinentes à administração do espectro de radiofreqüências formuladas pelo Fórum de TV Digital. Os comentários recebidos por ocasião da consulta pública foram analisados e a Agência promoveu o aperfeiçoamento dos regulamentos técnicos dos serviços de radiodifusão sonora, de modo a adaptá-los à evolução tecnológica, às recentes recomendações da União Internacional de Telecomunicações e às atuais condições de uso intensivo do espectro radioelétrico em áreas de intensa e extensa urbanização.

Planos de Canalização – Ao longo de 2007, a Agência analisou 799 processos de alteração de planos básicos de serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens. Em paralelo, aprimorou o Sistema de Informações Geográficas da Anatel (SIGAnatel), disponível no portal da Agência na internet. Esse sistema, que veio atender antiga demanda dos radiodifusores, permite que o cálculo da viabilidade técnica de canais de TV analógica e digital e rádio FM seja feito diretamente pelo interessado, gerando padronização e maior transparência nas análises dos estudos técnicos apresentados. Além disso, constitui ferramenta valiosa na definição da canalização necessária à introdução da TV Digital no Brasil.

Os trabalhos desenvolvidos na promoção do uso racional do espectro de radiofreqüências utilizado pelos serviços de radiodifusão sonora, de sons e imagens e de seus serviços ancilares e auxiliares resultaram na expedição, em 2007, de 564 atos de autorização para uso de radiofreqüências. O quadro mostra a evolução dos serviços de radiodifusão entre 2006 e 2007.

Tipo	Em 2006	Em 2007
RADIODIFUSÃO	**7.664**	**8.172**
FM (Freqüência Modulada)	2.600	2.678
OM (Ondas Médias)	1.711	1.718
OT (Ondas Tropicais)	75	75
OC (Ondas Curtas)	66	66
TV (Televisão)	478	481
RÁDIOS COMUNITÁRIAS	2.734	3.154
ANCILARES	**12.319**	**12.399**
RTV (Retransmissão de TV)	9.897	9.993
RPTV (Repetição de TV)	2.422	2.406
AUXILIARES - SARC	**6.829**	**6.632**

Fonte: Sistema de Informações Técnicas para Administração das Radiocomunicações (SITAR) e Sistema de Controle de Radiodifusão (SRD)
(*) Dados acumulados no período

Multimídia

O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), como define o artigo 3º de seu regulamento, é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, videodados, voz e outros sons, imagens e textos de qualquer natureza), utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço. Não se confundem com o SCM o Serviço Telefônico Fixo Comutado, os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa, o Serviço de Radiodifusão, os serviços de TV a Cabo, de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) e de Distribuição de Sinais de Televisão de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH).

No final de 2007, o SCM somava 8,7 milhões de acessos em banda larga, 2,8 milhões a mais que no final de 2006, resultado que confirma a tendência de crescimento do segmento. Em 2001, quando esse serviço foi criado, o número de acessos era de 360,2 mil. Embora as operadoras de telecomunicações mais expressivas detenham a maior parte do mercado do Serviço de Comunicação Multimídia, mais uma vez ficou clara a tendência de desconcentração operacional. No final de 2007, 815 empresas possuíam autorização para exploração do SCM; desse total, 263 autorizações foram concedidas no ano.

Em ampla expansão, como evidencia o crescimento de autorizadas e de acessos em serviço, o Serviço de Comunicação Multimídia tende a se tornar o principal serviço de telecomunicações à disposição da sociedade, por sua capacidade de promover a convergência de aplicações diversas, como telefonias fixa e móvel; áudio e vídeo associados; acesso à internet; comunicações unificadas; localização de veículos, pessoas e cargas; supervisão e controle, entre outras.

Exploração de Satélites

Em decorrência das várias licitações realizadas nos anos recentes, do tratamento regulamentar que assegura o uso eficiente dos recursos de órbita e dos direitos de exploração de satélite estrangeiro para o provimento espacial sobre território brasileiro, o Brasil faz parte, hoje, de um grupo bastante restrito de países que domina a tecnologia de satélites, ocupando posição de destaque no cenário internacional das telecomunicações. Além do Brasil, apenas mais 30 países possuem satélites geoestacionários comerciais próprios.

No final de 2007, estavam em operação 7 satélites geoestacionários brasileiros, um a mais que em 2006, e existiam 12 Direitos de Exploração de Satélite Brasileiro, dois a mais que no período anterior (figura 1). O Brasil também possui três satélites não-geoestacionários, de utilização com fins científicos, como a coleta de informações sobre fenômenos meteorológicos e geofísicos. Em fins de 2007, outros 30 satélites geoestacionários estrangeiros (ilustração 2) usufruíam o direito de comercializar suas capacidades de provimento em todo o território nacional.

Figura 1 – Direitos de Exploração de Satélites Brasileiros em 2007

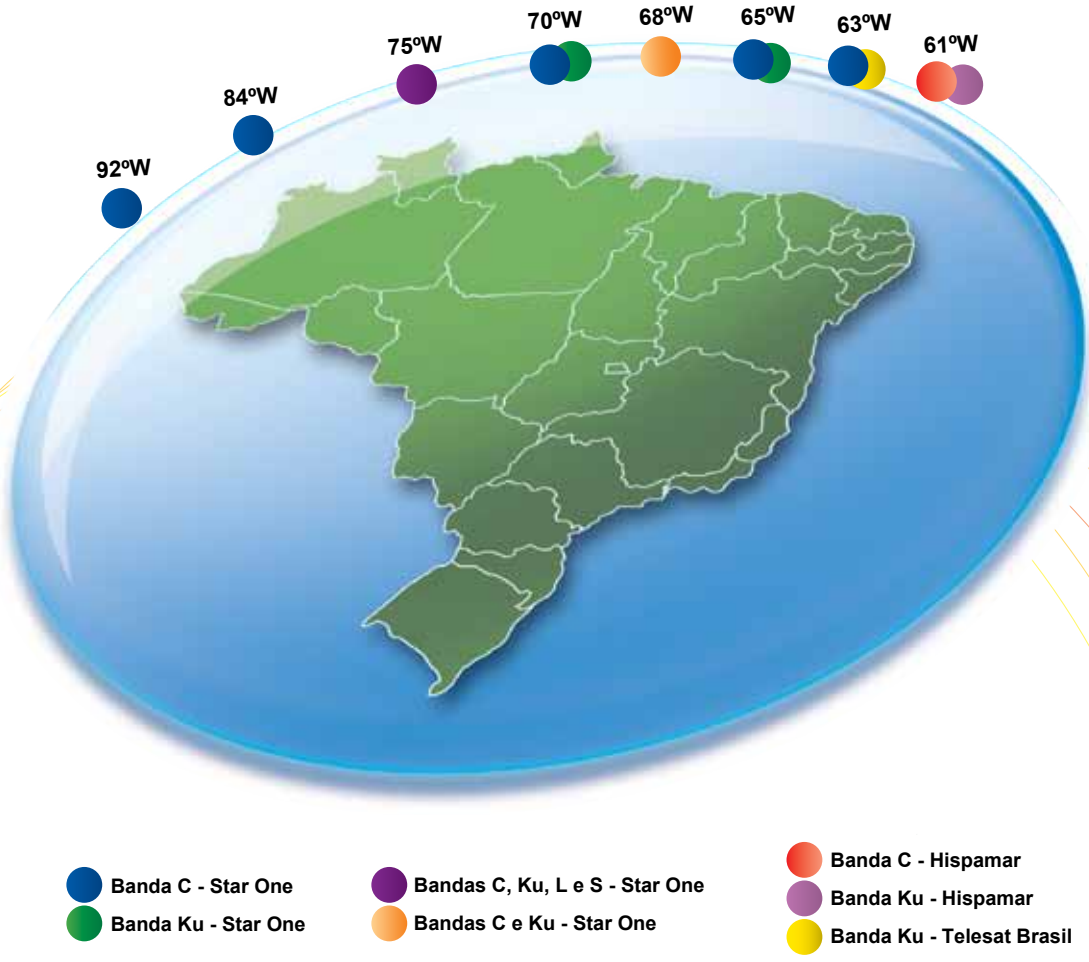
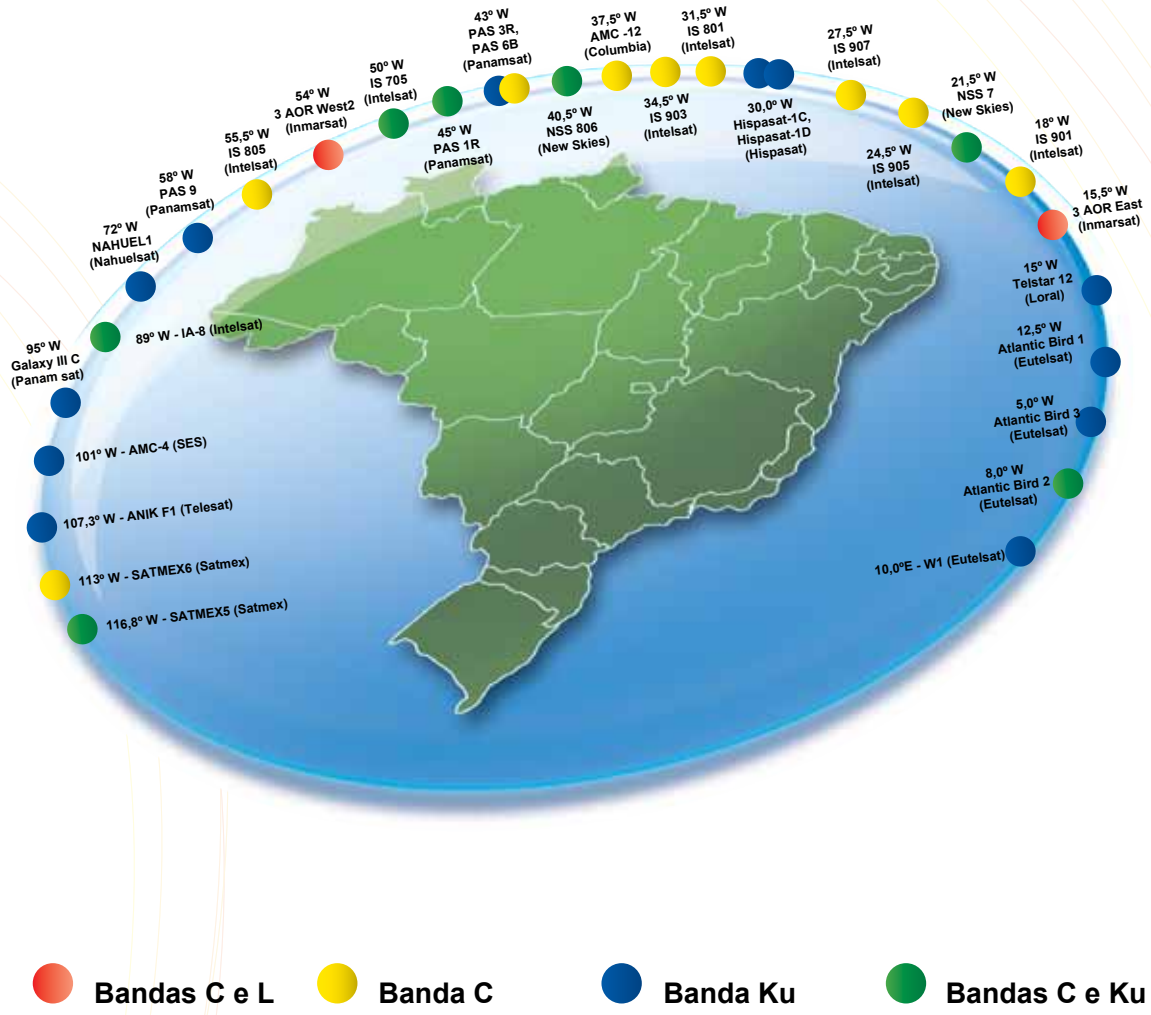


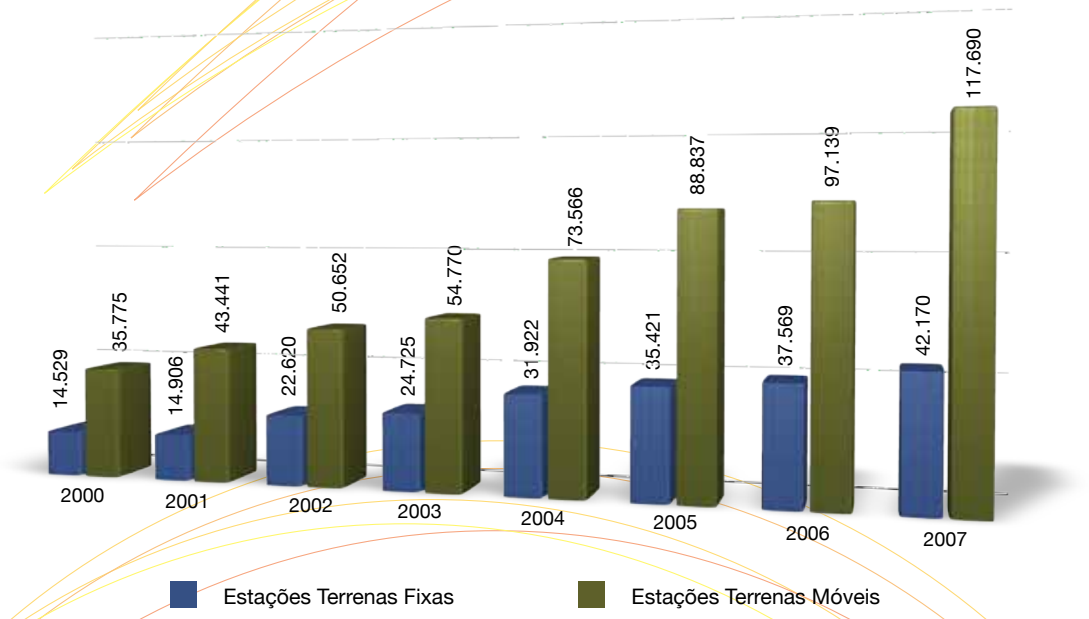
Figura 2 – Satélites estrangeiros provendo capacidade sobre o Brasil em 2007



Esse cenário, além de evidenciar a importância do mercado brasileiro, sinaliza concorrência acirrada – os 30 satélites estrangeiros geoestacionários e os sistemas não-geoestacionários eram operados, no final de 2007, por 21 empresas concorrentes –, responsável pela queda de preços dos serviços satelitais. Esses indicadores sinalizam também que o segmento brasileiro de exploração de satélites saiu do cenário de monopólio para o de plena competição, com impacto significativo na redução de aluguel do *transponder* – módulo embarcado no satélite, que recebe e amplifica o sinal mandado pela estação terrena e o redistribui para as estações terrenas dos usuários de capacidade espacial.

O crescimento da oferta de capacidade espacial no Brasil pode ser observado também pelo aumento do número de estações terrenas fixas e móveis licenciadas (gráfico abaixo). Em 2007, foi registrado crescimento de 12% do número de estações terrenas fixas licenciadas e de 21% do número de estações terrenas móveis licenciadas.

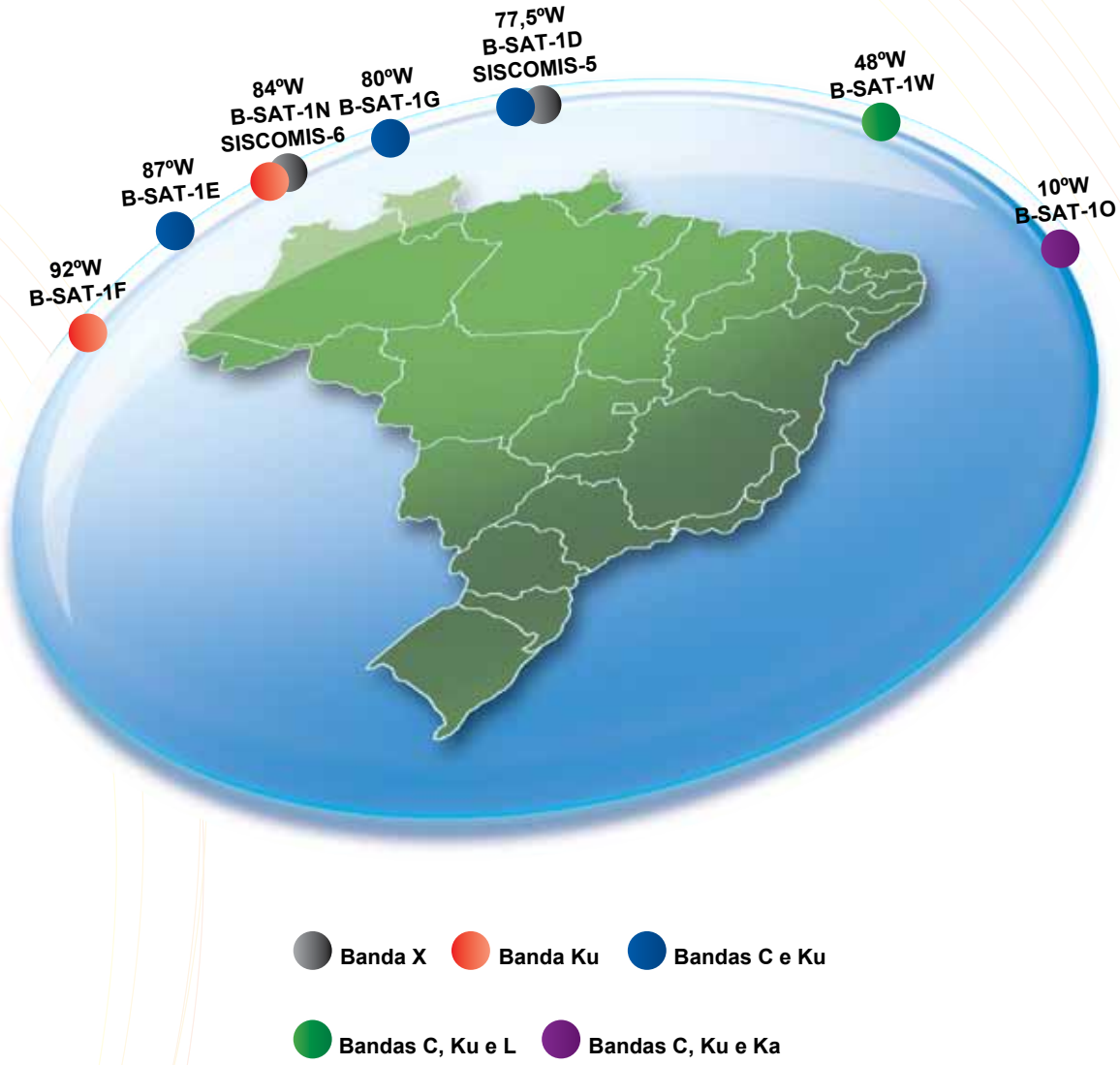
Gráfico 4 – Estações terrenas licenciadas



Registra-se ainda que existem três Direitos de Exploração de Satélite Brasileiro a serem implementados: um em banda Ku, na posição orbital 70ºW, e dois nas bandas C e Ku, nas posições 75ºW e 68ºW. No caso das posições orbitais 75ºW e 68ºW, destaca-se que os Direitos de Exploração de Satélite foram conferidos em 2007 e, portanto, os satélites serão implementados nos próximos quatro anos. Prevêem-se para o segmento, no período 2008/11, investimentos da ordem de R$ 2 bilhões associados a esses lançamentos, que ampliarão a capacidade espacial provida por satélites brasileiros nas bandas C e Ku.

Em 2007 foram assinados acordos de coordenação resultantes de avaliações complexas, concluídas com sucesso. A figura 3 mostra as posições orbitais e as faixas de freqüências associadas a redes de satélites planejadas, em processo de coordenação na União Internacional de Telecomunicações (UIT), em nome do Brasil. Na figura não estão consideradas as redes de satélites com Direito de Exploração de Satélite Brasileiro já conferido.

Figura 3 – Redes de satélites planejadas, em processo de coordenação na UIT, em nome do Brasil



Regulamento – Em 2007, foi publicada a alteração do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite, aprovada pela Resolução nº 484, de 5 de novembro. Essa alteração permitirá a concessão de desconto de 90% no pagamento de direito de exploração de satélite brasileiro para órgãos da administração pública direta, autarquias e fundações, e permitirá considerar, no acréscimo de faixas, o prazo remanescente do direito de exploração de satélite conferido.

Licitação – A segunda e a terceira etapas da licitação iniciada em 2006 para conferir Direito de Exploração de Satélite Brasileiro para Transporte de Sinais de Telecomunicações foram concluídas em 2007. Três empresas – Hispamar Satélites, Loral Skynet do Brasil (atualmente Telesat Brasil) e Star One S/A – participaram da primeira etapa da licitação, realizada em novembro de 2006 e vencida pela Star One, com proposta no valor de R$ 6,1 milhões, montante que representou ágio de 288%. A primeira etapa resultou na conferência do Direito de Exploração de Satélite Brasileiro à Star One para a posição orbital 75°W, nas faixas de freqüências das bandas C, Ku, L e S. A segunda e a terceira etapas da licitação tiveram a participação da Loral Skynet do Brasil e da Star One. Essa etapa também foi vencida pela Star One, com proposta no valor de R$ 3 milhões, o que representou ágio de 91%. A segunda etapa resultou na conferência do Direito de Exploração de Satélite Brasileiro à Star One para a posição orbital 68°W, nas faixas de freqüências das bandas C e Ku.

Considerado o fato de que a Star One sagrou-se vencedora das primeiras duas etapas e que a Hispamar Satélites não permaneceu no certame após o resultado da primeira etapa, a Loral Skynet do Brasil arrematou o último Direito de Exploração de Satélite Brasileiro pelo valor de R$ 1,9 milhão, com ágio de 23%. A homologação da adjudicação e a assinatura do Termo de Direito de Exploração pela empresa vencedora deverão ocorrer no início de 2008.

Apresentamos, a seguir, a série histórica que reproduz a evolução do setor de telecomunicações no Brasil entre os anos de 1972 e 2007. A tabela mostra em números esse período e permite a avaliação da expansão setorial e dos principais serviços: Serviço Telefônico Fixo Comutado; Telefones de Uso Público (TUPs ou "orelhões"); Serviço Móvel; TV por Assinatura; e Serviços de Radiodifusão.



SÉRIE HISTÓRICA

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
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
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
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL																																					
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
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA - STFC	**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
ACESSO FIXO EM SERVIÇO	**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	11,5	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
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO - STFC	**acesso serviço / 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	7,6	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
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
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO PÚBLICO																																					
TELEFONES 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
DENSIDADE TELEFONES 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
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	**milhões**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9	120,9
DENSIDADE TELEFÔNICA - SMP	**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
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
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
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
RETRANSMISSORA DE TV	**estação**	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
RÁDIOS FM	**estação**	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
RÁDIOS OM	**estação**	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
RÁDIOS OC	**estação**	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
RÁDIOS OT	**estação**	ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	82	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75	75	75	75
RÁDIOS COMUNITÁRIAS	**estação**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734	3.154





ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

Ministério das Comunicações

BRASIL
UM PAÍS DE TODOS
GOVERNO FEDERAL