RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO ///

2019

ANATEL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO ///

2019

ANATEL

SUMÁRIO ///

13 CAP. 1 /// GOVERNANÇA

1.1 Visão Organizacional e Ambiente Externo 14
1.2 Governança, Estratégia e Alocação de Recursos 38
1.3 Gestão de Riscos e Controles Internos 52

57 CAP. 2 /// RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

2.1 Relacionamento com os Consumidores 58
2.2 Transparência e Comunicação Social 64
2.3 Relacionamento Institucional 67
2.4 Atuação Internacional 69

75 CAP. 3 /// RESULTADOS DA GESTÃO

3.1 Resultados por Objetivos Estratégicos 76
3.2 Resultados das Prioridades da Gestão Tática 116

133 CAP. 4 /// DEMONSTRAÇÃO DA EFICIÊNCIA E CONFORMIDADE LEGAL DAS ÁREAS RELEVANTES DE GESTÃO QUE CONTRIBUÍRAM PARA O ALCANCE DOS RESULTADOS

4.1 Gestão de Pessoas 134
4.2 Gestão Orçamentária e Financeira 151
4.3 Gestão de Custos 172
4.4 Licitações e Contratos 175
4.5 Gestão da Tecnologia da Informação 182
4.6 Gestão Patrimonial e de Infraestrutura 185
4.7 Sustentabilidade Ambiental 187

189 CAP. 5 /// INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

5.1 Normas Legais e Técnicas Adotadas 190
5.2 Mecanismos Adotados pela Anatel Acerca dos Procedimentos Contábeis 191
5.3 Estrutura e Composição da Contabilidade da Anatel 193
5.4 Competências e Responsabilidades 194
5.5 Demonstrações Contábeis Sintéticas 195

209 CAP. 6 /// OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

6.1 Tratamento de Determinações e Recomendações dos Órgãos de Controle 210

213 ANEXO /// PANORAMA DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

I. Acessos 215
II. Competição 248
III. Tecnologia 258
IV. Qualidade 263
V. Tarifas e Preços 272
VI. Satélites 280
VII. Série Histórica 283

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Anatel celebrou seus 22 anos de existência em 2019. Nesse período, evidenciou-se o papel estratégico do setor de telecomunicações no mundo em virtude de seu impacto no desenvolvimento econômico e humano nos mais diversos países.

No Brasil, também não foi diferente. Cada vez mais os serviços de telecomunicações vão assumindo novos papéis e se tornando indispensáveis no dia-a-dia dos brasileiros. Hoje, além dos serviços tradicionais de comunicação, são de grande valor o acesso às informações por meio de pesquisas na internet, a serviços bancários, a serviços públicos, ao comércio eletrônico, às plataformas de conhecimento e educação, às atividades de lazer, dentre outros. As telecomunicações tornaram-se essenciais para o agronegócio, a indústria, a prestação de serviços, a atuação governamental em suas diversas frentes, da saúde à segurança pública.

É de suma importância destacar a promulgação da Lei nº 13.879/2019, considerada a principal reforma microeconômica e jurídica do setor de telecomunicações desde a sua desestatização, permitindo ao mesmo tempo atração de investimentos, segurança jurídica e atendimento dos anseios da sociedade por mais acesso às telecomunicações, notadamente nas áreas desprovidas de infraestrutura e que não revelam atratividade econômico-financeira. A reforma legislativa contou com apoio expresso e atuação perene da Agência junto ao Congresso Nacional.

O referido diploma legal prevê a adaptação das concessões de serviço de telecomunicações para autorizações, mediante a observância de requisitos como a assunção de compromissos de investimento para a implantação de infraestrutura de alta capacidade de transmissão de dados. Essa Lei permite às empresas com autorização para uso do espectro ou direito de exploração de satélite brasileiro a possibilidade de renovações sucessivas da outorga, mediante inclusive compromissos de investimento. Além disso, permite a transferência da autorização de uso de radiofrequências entre prestadores de serviços de telecomunicações, o que contribui para a criação de um mercado privado de revenda dessas autorizações, o chamado mercado secundário de espectro.

Além de todas as ações expostas, ainda devem ser objeto de atenção da Anatel temas relevantes que estão surgindo e demandarão um entendimento aprofundado do corpo técnico da Agência. Em 2019, foram realizados estudos sobre as assimetrias de informação na oferta, contratação e fruição de

serviços de telecomunicações; sobre o uso de dados pessoais na prestação de serviços de telecomunicações; e sobre os mercados relevantes digitais. Há outras iniciativas em andamento, estudos sobre as barreiras regulatórias visando potencializar o desempenho e a expansão das redes 5G; sobre novos modelos de negócios no setor de telecomunicações; e sobre a Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF) estão sendo conduzidos pelas áreas técnicas.

Por fim, cumpre esclarecer que, ao longo do ano, foram empreendidas pelas áreas internas da Anatel uma série de medidas para que a presente prestação de contas à sociedade fosse concebida sob égide das orientações do Tribunal de Contas da União, na forma de Relato Integrado, tal como a unificação de relatórios da Agência em um só, com abordagem estratégica, promovendo-se a visão integrada dos resultados alcançados, da alocação de recursos e dos objetivos estratégicos estabelecidos, buscando-se, assim, assegurar que em futuros relatórios sejam integralmente observadas as diretrizes da materialidade, da concisão, confiabilidade e completude, da coerência e comparabilidade, com intuito de apresentar, de forma clara e transparente, o desempenho e as perspectivas de atuação da Anatel, bem como os valores públicos efetivamente entregues à sociedade brasileira no contexto do setor de telecomunicações.

Leonardo Euler de Morais

Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Anatel, com vistas ao atendimento de sua missão institucional, qual seja, de regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil, orientou a sua estratégia para atingir os seguintes objetivos: (i) promover a ampliação do acesso e do uso dos serviços, com qualidade e preços adequados; (ii) estimular a competição e a sustentabilidade do setor; (iii) promover a satisfação dos consumidores; e (iv) promover a disseminação dos dados e informações setoriais.

Ações desenvolvidas pela Agência, em particular aquelas voltadas para o estímulo à entrada de pequenos prestadores no mercado, como a instituição do Comitê de Prestadores de Pequeno Porte, a alteração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), o mapeamento das lacunas de infraestrutura de rede por meio do Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) e a consolidação das ofertas de atacado de elementos de rede, contribuíram para o aumento da cobertura de rede de transporte por fibra óptica em 2019, que alcançou o patamar de 91,47%, com velocidade média de 45 Mbps.

As obrigações de cobertura móvel com tecnologia 3G em todas as sedes municipais até o final do ano de 2019, impostas pela Anatel, associadas à rápida evolução dos aparelhos celulares, possibilitaram o crescimento dos serviços de banda larga móvel entre a população. O aumento da proporção de acessos da banda larga móvel (3G/4G) dos acessos móveis pessoais atingiu o patamar de 90,96% em novembro de 2019.

As medidas assimétricas previstas no Plano Geral de Metas de Competição, entre 2012 e 2019, contribuíram para a redução no valor das chamadas locais de fixo para móvel em 65,94%, passando de R$ 0,49 para R$ 0,17. Nas chamadas para diferentes estados, a redução das tarifas foi de 40,65%. Evidentemente, as ações e os projetos conduzidos pelas áreas técnicas da Anatel contribuem para os resultados contabilizados no período. Por esta razão, segue um breve relato de alguns dos resultados mais expressivos do ano.

O projeto “Fiscalização Regulatória” merece destaque visto que a Agência revisou seus instrumentos de acompanhamento e controle de forma a torná-los mais responsivos, com resultados para a melhoria do serviço e não apenas com a imposição de sanções pecuniárias.

Nesse sentido, a imposição de “obrigação de fazer” como forma de sanção foi instituída. Em alguns casos, a penalidade pode ser substituída por

uma obrigação, como a implantação de infraestrutura para acesso 4G em localidades de baixa atratividade econômica, as quais não seriam objeto da atuação comercial voluntária das prestadoras.

Almejando uma regulação mais simples e racional ao mesmo tempo que menos intervencionista, burocrática e custosa, a Anatel promoveu a simplificação e a redução da carga regulatória, com a revogação expressa de 170 resoluções em 2019, o que representou 24% do total de resoluções aprovadas desde a criação da Agência. Para além disso, está em curso o projeto batizado como "guilhotina regulatória", no qual se busca identificar ainda outras normas vigentes que tenham se tornado obsoletas ou ineficientes.

O fim da cobrança de emolumentos para a expedição do certificado de homologação foi celebrado por meio do novo Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos. A isenção da taxa foi imediata e válida para todos os produtos de telecomunicações homologados pela Anatel, inclusive equipamentos de radioamadorismo, drones e produtos importados para uso próprio.

Além disso, o ano foi marcado pela consolidação de instrumentos voltados à promoção da competição, com a definição dos prestadores com Poder de Mercado Significativo (PMS) e a unificação do conceito de Prestadoras de Pequeno Porte e seus atos de designação. Em maio, a homologação de diversas ofertas das empresas detentoras de PMS, que beneficiam principalmente as Prestadoras de Pequeno Porte, transformou o mercado de atacado nacional.

Várias ações em prol do consumidor também tiveram relevância em 2019. A fim de diminuir o incômodo causado por ligações abusivas de telemarketing, a Anatel determinou que as prestadoras implantassem uma lista nacional de bloqueio. Lançada em julho de 2019, a plataforma online "Não Me Perturbe" obteve ampla divulgação positiva na mídia e alcançou 2,48 milhões de números registrados em dezembro de 2019. Outras ações destinadas aos consumidores foram promovidas com êxito, como as campanhas temáticas #QueroCancelar, com dicas para o cancelamento de produtos e serviços contratados; #ResolvaNoSite, sobre o uso do Espaço Reservado disponível no site das prestadoras; e #ConexãoSegura, que trouxe dicas sobre como proteger dados pessoais na internet.

No exercício, a Anatel disponibilizou uma nova ferramenta de acolhimento e tratamento das solicitações dos consumidores dos serviços telecomunicações, chamada Anatel Consumidor, com uma interface simples, amigável, intuitiva e que estimula a utilização dos canais digitais. Importante citar, também, a iniciativa do 1º Prêmio Anatel de Acessibilidade, que visa incentivar o setor a desenvolver atividades relacionadas ao tema.

Em relação ao combate à comercialização e à utilização de equipamentos de telecomunicações não homologados, no âmbito do Plano de Ação de Combate à Pirataria, foram executadas 391 ações de fiscalização em 23 Unidades da Federação, por meio das quais foram lacrados 92,1 mil produtos e apreendidos 11,4 mil , além de quase 150 mil produtos retidos em recintos alfandegários.

É de fundamental importância a atuação da Agência em situações de risco e segurança nacional. Em 2019, foi disponibilizada aos órgãos vinculados à Defesa Civil uma solução complementar, na qual o assinante de TV por Assinatura recebe mensagens de alerta em formato de um *pop-up* (imagem sobreposta à tela) sobre a programação corrente. Esse serviço está disponível em todo o território nacional, limitado pela abrangência do serviço de TV por Assinatura, e tem a capacidade de notificar aproximadamente 13 milhões de domicílios, ou seja, aproximadamente 42 milhões de cidadãos brasileiros.

Cabe um destaque especial à atuação da Anatel, em janeiro de 2019, na sequência do rompimento de uma barragem em Brumadinho/MG, que casou uma tragédia nacional. Em articulação com as equipes dos diversos órgãos envolvidos nos resgates, a Anatel atuou com grupo de crise para disponibilizar a localização dos celulares da população da área afetada; de modo a garantir e reforçar o funcionamento dos serviços em toda a região. As telecomunicações foram essenciais para que a perda de vidas não fosse ainda maior.

Outras ações voltadas para o combate a celulares adulterados, roubados e extraviados possuem grande relevância para os brasileiros visto que contribuem para garantir a qualidade dos dispositivos utilizados e o cuidado com a saúde dos consumidores, bem como fornecem apoio a Segurança Pública, à medida que são recorrentes os relatos de brasileiros vítimas de roubo ou furto de celular. Nesse sentido, o Projeto Celular Legal entrou em

sua terceira etapa, passando a ter abrangência nacional e atingindo a meta de bloqueio dos celulares irregulares.

No que tange ao plano internacional, a Anatel atuou em medidas positivas, de desoneração para os consumidores, no caso viajantes brasileiros nos países do Mercosul e para visitantes desses países no âmbito do bloco. Em colaboração com o Ministério das Relações Exteriores, foi assinado Acordo para a eliminação dos encargos de roaming no Mercosul na 54ª Cúpula de Chefes de Estado dos países-membros do bloco em julho, na Argentina.

Atualmente, o Acordo aguarda aprovação do Congresso para ratificação. Dentre outros temas na esfera internacional, foi assinado, durante a Conferência Mundial de Radiocomunicações, no Egito, o Acordo de Cooperação com a União Internacional de Telecomunicações (UIT) com vistas a colaborar com o processo de gestão internacional do espectro radioelétrico e de posições orbitais.

No que se refere às expectativas futuras, a Anatel se dedica à implementação da quinta geração de telefonia móvel. Nesse sentido, elaborou o Edital de Licitação das faixas de radiofrequências que darão suporte à entrada da tecnologia 5G no Brasil, o qual se encontra em fase de recebimento de contribuições de toda a sociedade. Além disso, estuda os requisitos para a avaliação dos equipamentos, carregadores universais para celulares e homologação de produtos compatíveis com 5G.

Outro marco notável alcançado em 2019 foi a aprovação do novo modelo de gestão da qualidade dos serviços a ser adotado pela Agência. A partir de sua implementação as condições de qualidade experimentadas pelos consumidores serão refletidas com mais precisão, em maior granularidade, o que possibilitará a fixação de metas mais aderentes às expectativas contemporâneas pela melhoria nos serviços. Dentre as inovações trazidas, anualmente, serão atribuídos Selos de Qualidade em diversas categorias, nas granularidades municipal, estadual e nacional, o que dará maior transparência e empoderamento ao consumidor na escolha da sua prestadora. Diante do exposto, a capacitação do corpo técnico da Anatel em assuntos tão diversos quanto complexos, o desenvolvimento de uma gestão estratégica focada em resultados e a melhoria contínua dos processos internos são primordiais para que a Anatel possa cumprir a sua missão e entregar os resultados esperados para a sociedade.

GOVERNANÇA ///

CAP.1

1.1 VISÃO ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

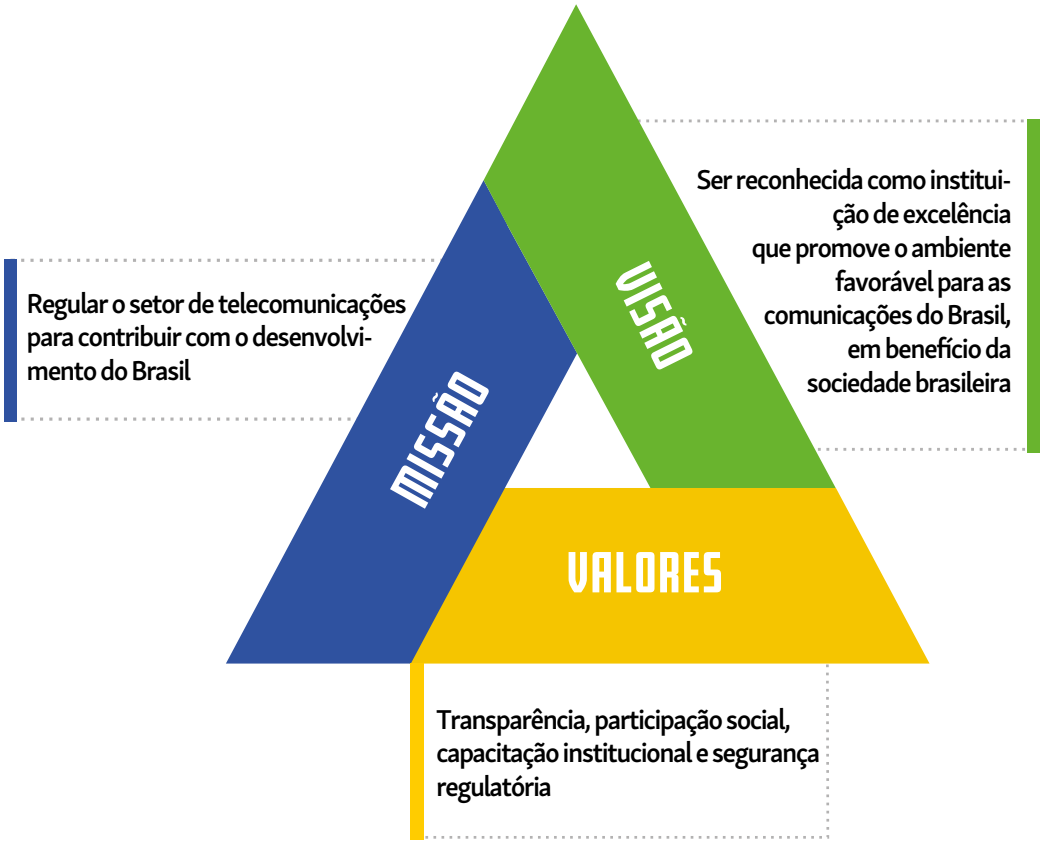
1.1.1 IDENTIDADE INSTITUCIONAL

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial, caracterizado por independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes, além de autonomia financeira.

A Agência é vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e tem suas atividades orientadas por um Plano Estratégico, documento que estabeleceu a missão, a visão e os valores da Anatel, além dos seus objetivos estratégicos de longo prazo.

A imagem a seguir resume a missão, a visão e os valores estabelecidos neste planejamento.

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DA ANATEL

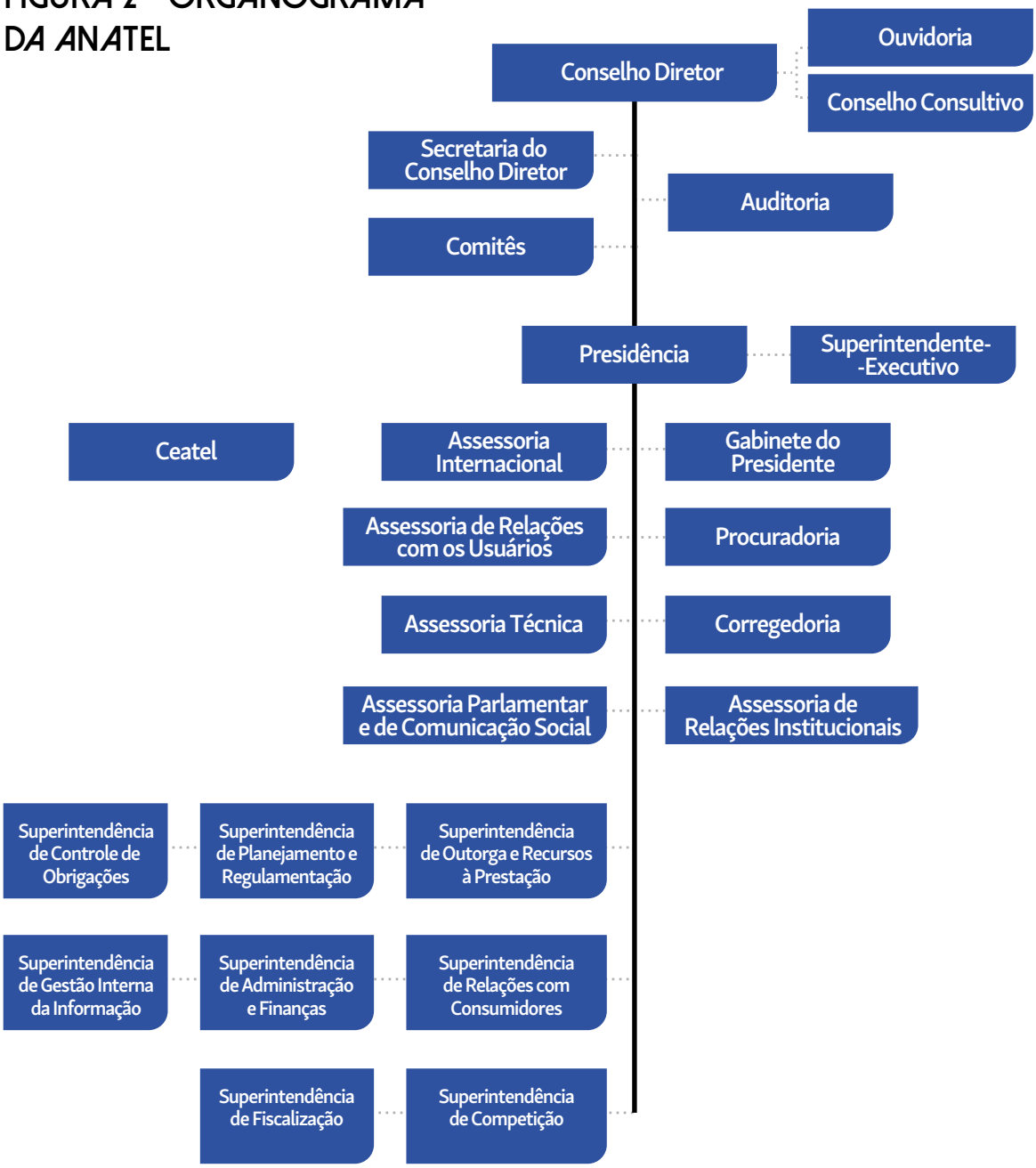


1.1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Anatel tem sede em Brasília e representações em todas as capitais brasileiras, por meio das quais mantém contato próximo com a sociedade e instituições locais.

As atividades da Agência são exercidas pelo Conselho Diretor, por oito superintendências e um superintendente-executivo, além de oito órgãos de assessoramento, como aponta o organograma a seguir:

FIGURA 2 - ORGANOGRAMA DA ANATEL



1.1.3 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A governança da Anatel é exercida pelo Conselho Diretor, a quem cabe monitorar e avaliar as ações planejadas e executadas pelas superintendências e assessorias, por meio do direcionamento estratégico estabelecido.

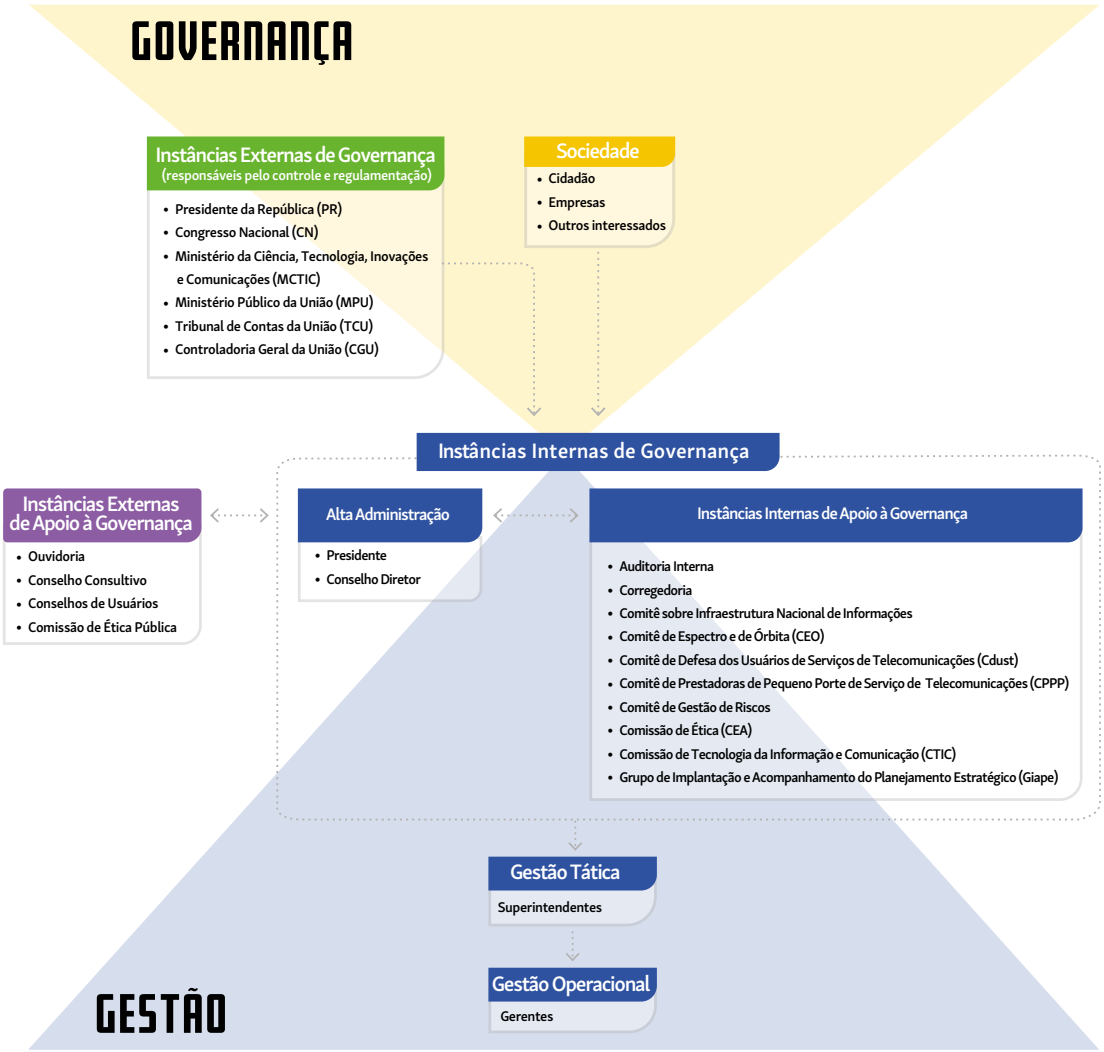
A estrutura é composta por instâncias internas e externas, que contribuem para a boa governança da organização.

As instâncias internas de governança são responsáveis por definir ou avaliar a estratégia e as políticas da Agência, devendo agir nos casos em que desvios forem identificados e garantir que a estratégia e as políticas formuladas atendam ao interesse público.

As instâncias externas de governança e instâncias externas de apoio à governança realizam avaliação, auditoria e monitoramento independente da atuação da Agência e, nos casos em que disfunções são identificadas, comunicam os fatos às instâncias de governança superiores.

O modelo de governança da Anatel é representado no gráfico a seguir:

FIGURA 3 - MODELO DE GOVERNANÇA DA ANATEL



1.1.3.1 PRINCIPAIS INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA

ALTA ADMINISTRAÇÃO

O Conselho Diretor da Anatel, órgão máximo da Agência, é integrado por cinco brasileiros, escolhidos pelo presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal. Cada conselheiro vota com independência, fundamentando seu voto. As decisões são tomadas, sempre, por maioria absoluta.

LEONARDO EULER DE MORAIS
PRESIDENTE | CONSELHEIRO

Formado em Ciências Econômicas e mestre em Economia pela Universidade de Brasília. Trabalhou como analista na Eletronorte. É servidor de carreira da Anatel desde 2005, onde foi assessor de conselheiros, gerente de Acompanhamento Econômico da Prestação e chefe da Assessoria Técnica.

EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA
VICE-PRESIDENTE | CONSELHEIRO

Advogado e mestre em Direito pela Universidade Católica de Brasília. Doutorando em direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Foi Conselheiro Nacional de Justiça nos biênios 2012-2014 e 2014-2016.

ANÍBAL DINIZ
CONSELHEIRO

Graduado em História pela Universidade Federal do Acre. Foi senador da República e trabalhou na área de comunicação como repórter, redator e editor. Foi, também, secretário estadual de Comunicação no Acre.

VICENTE BANDEIRA DE AQUINO NETO
CONSELHEIRO

Formado em Direito pela Universidade Federal da Paraíba e mestre em Direito Constitucional, tema no qual é doutorando. Ocupou o cargo de assessor especial da Presidência do Banco do Nordeste do Brasil. Foi conselheiro da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) no Ceará.

MOISÉS QUEIROZ MOREIRA
CONSELHEIRO

Gestor Público. Formado pela Universidade de Taubaté em Engenharia Agrônoma. Nos últimos 15 anos exercendo cargos públicos no Governo Federal, Estadual e Municipal do Estado de São Paulo. No Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações exerceu os cargos de Secretário de Radiodifusão, Assessor Especial do Ministro e Chefe da Assessoria Parlamentar. Também exerceu o cargo de Assessor Especial do Ministro das Cidades.

INSTÂNCIAS INTERNAS DE APOIO À GOVERNANÇA

A Anatel dispõe de estruturas internas que auxiliam à governança exercida pelo Conselho Diretor. São elas: Auditoria Interna, Corregedoria, Comitê de Uso de Espectro e de Órbita (CEO), Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP), Comitê de Gestão de Riscos (CGR), Comissão de Ética da Anatel (CEA), Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) e Grupo de Implantação e Acompanhamento do Planejamento Estratégico da Anatel (Giape).

Essas estruturas organizacionais são responsáveis por realizar a comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração, bem como auditorias internas que avaliam e monitoram riscos e controles internos, comunicando quaisquer disfunções identificadas à alta administração.

Os resultados dos trabalhos dessas unidades, que contribuem para a capacidade de gerar valor à sociedade, estão referenciados no tópico **1.2.2** Apoio da estrutura de governança.

1.1.4 CADEIA DE VALOR E MODELO DE NEGÓCIO

A Cadeia de Valor da Anatel visa a demonstrar os processos e as atividades executadas internamente, cujos produtos são responsáveis por entregar bens e serviços para a sociedade, consoante à missão institucional de regular o setor de telecomunicações de forma a contribuir com o desenvolvimento do Brasil, inclusive em nível social, uma vez que o acesso com qualidade aos meios de comunicação é imprescindível ao exercício da cidadania.

Aprovada pela **Portaria nº 1.117**, de 14 de junho de 2019, a Cadeia de Valor da Anatel constitui a representação visual do conjunto de atividades internas, organizadas em 18 macroprocessos e em quatro ambientes de processos, a saber:

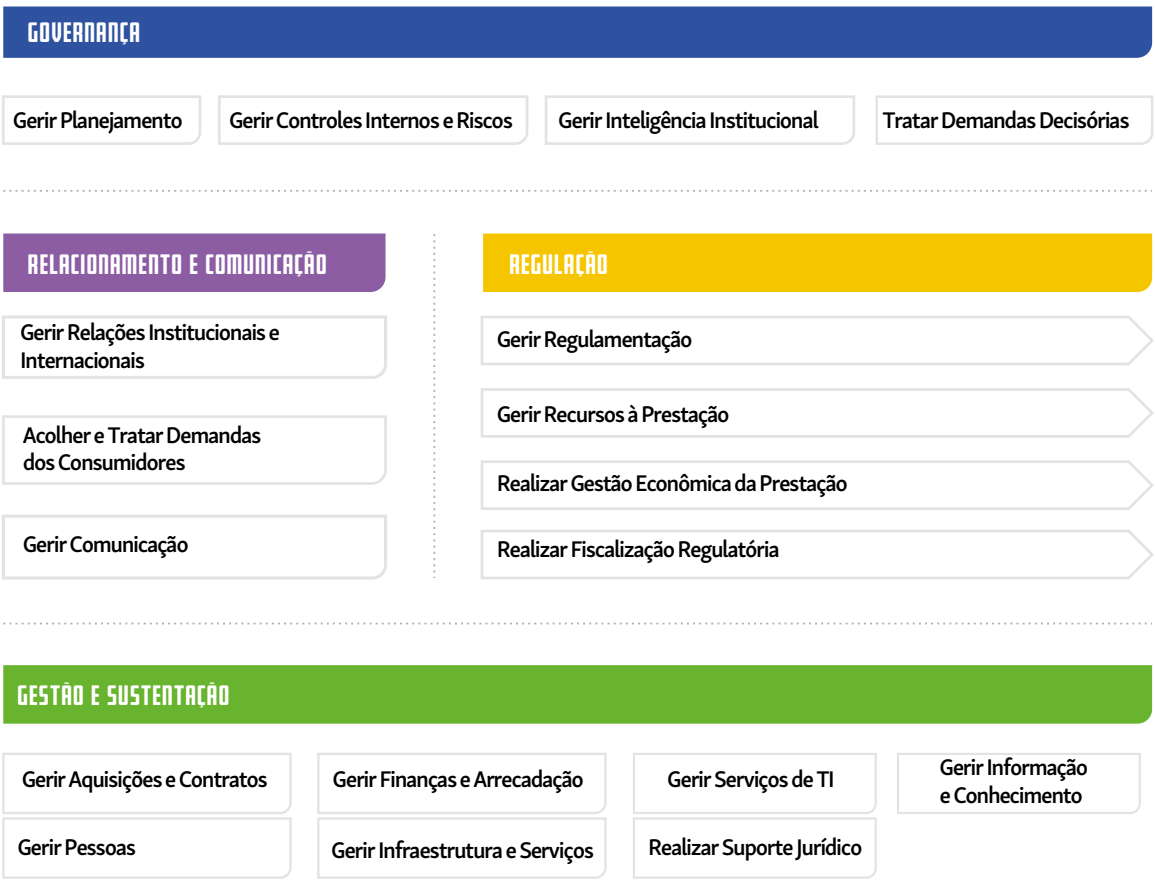
a. **Governança:** agrupa macroprocessos transversais de direcionamento ou controle dos demais processos institucionais;

b. **Relacionamento e Comunicação:** agrupa macroprocessos por meio dos quais a Agência se relaciona com outras instituições e com a sociedade;

c. **Regulação:** agrupa os macroprocessos finalísticos; e

d. **Gestão e Sustentação:** agrupa os macroprocessos transversais e multitemáticos voltados à execução dos outros processos da Agência.

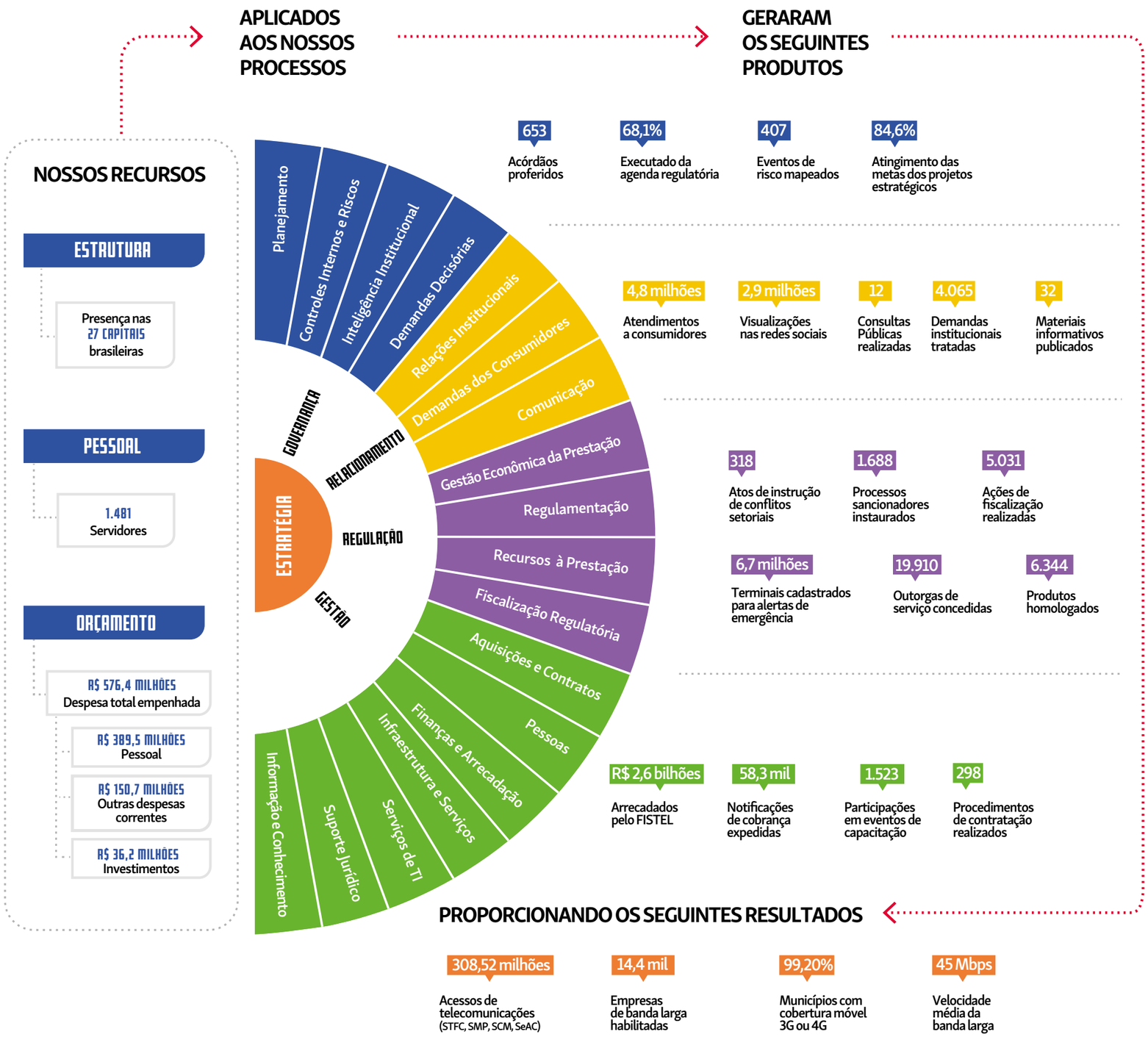
FIGURA 4 - CADEIA DE VALOR DA ANATEL



Da aplicação dos insumos e recursos aos processos mapeados pela Agência, tomando como norte os objetivos estratégicos de resultados, são gerados produtos que podem ser avaliados qualitativamente, como a melhora na qualidade percebida pelos usuários, ou quantitativamente, como o aumento da cobertura com rede móvel 3G.

Na figura a seguir, é apresentado o Modelo de Negócios adotado e os valores gerados, oriundos da atuação da Anatel na regulação do setor de telecomunicações em 2019:

FIGURA 5 - MODELO DE NEGÓCIOS ADOTADO PELA ANATEL



1.1.5 POLÍTICAS E PROGRAMAS DE GOVERNO

Em sua atuação regulatória, a Anatel tem constantemente observado os preceitos da Lei Geral de Telecomunicações **(Lei nº 9.472/1997)** e das políticas públicas definidas pelos poderes Executivo e Legislativo da União.

O planejamento institucional da Agência está devidamente alinhado aos programas plurianuais do Governo Federal e às diretrizes das políticas públicas setoriais, haja vista que possui como um de seus objetivos estratégicos de resultado "Promover a ampliação do acesso e o uso dos serviços, com qualidade e preços adequados".

O Programa 2025 – Comunicações para o Desenvolvimento, a Inclusão e a Democracia, estabelecido no âmbito do Plano Plurianual 2016-2019, possui seis objetivos, dentre eles o 1020 – Expandir o acesso à internet em banda larga para todos promovendo o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, que possui sete metas, entre elas, as quatro citadas abaixo, cuja apuração dos resultados cabe à Anatel:

FIGURA 6 - TABELA DE METAS DO PROGRAMA COMUNICAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO, A INCLUSÃO E A DEMOCRACIA - PPA 2016/2019

INDICADOR-OBJETIVO	LINHA-BASE (2015)	META 2019
AMPLIAR A PARCELA DA POPULAÇÃO COBERTA COM REDE DE TRANSPORTE (*BACKHAUL*) ÓPTICA	81,33%	Não declarada
AUMENTAR A VELOCIDADE MÉDIA DA BANDA LARGA FIXA	11 Mbps	Não declarada
AUMENTAR A PROPORÇÃO DE ACESSOS DA BANDA LARGA MÓVEL (3G/4G) PARA 90% DOS ACESSOS MÓVEIS PESSOAIS	70,01%	90%
DISPONIBILIZAR O SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO PAÍS	71,02%	100% dos municípios brasileiros

O aumento da população coberta com rede de fibra ótica, da velocidade de acesso por meio da banda larga fixa, da cobertura das redes móveis e dos terminais com suporte à banda larga móvel estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 9 e ODS 17) da Agenda 2030 das Nações Unidas, na medida em que permitem o aumento do compartilhamento do conhecimento e do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por meio de infraestruturas resilientes.

No que concerne às políticas públicas de telecomunicações, o Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018, estabelece os objetivos gerais a serem perseguidos, que incluem:

- a promoção do acesso às telecomunicações em condições econômicas que viabilizem o uso e a fruição dos serviços, especialmente para a expansão do acesso à internet em banda larga fixa e móvel, com qualidade e velocidade adequadas; e

- a ampliação do acesso à internet em banda larga em áreas onde a oferta seja inadequada, tais como áreas urbanas desatendidas, rurais ou remotas; a inclusão digital, para garantir à população o acesso às redes de telecomunicações, sistemas e serviços baseados em tecnologias da informação e comunicação, observadas as desigualdades sociais.

Nesse sentido, foram considerados fatores críticos para o modelo de negócio da Agência durante 2019 os objetivos temáticos definidos no Plano Plurianual 2016-2019 e no Decreto nº 9.612/2018, sem prejuízo de outras políticas públicas também acompanhadas pela Anatel.

1.1.6 AMBIENTE EXTERNO

DIMENSÃO POLÍTICA

Em fevereiro de 2019, a mensagem enviada pelo presidente da República ao Congresso Nacional na abertura do ano legislativo destacou, para o setor de telecomunicações, o objetivo de ampliação do número de municípios conectados com cobertura de banda larga móvel 3G e 4G.A mensagem ressaltou ainda a importância do Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas (SGDC) para apoiar a implementação de políticas públicas de banda larga.

Certamente, também merece menção o **Decreto nº 9.854/2019**, que instituiu o Plano Nacional de Internet das Coisas (IoT) e definiu, entre outras questões, que os ambientes de uso de IoT serão priorizados a partir de critérios de oferta, de demanda e de capacidade de desenvolvimento local. A indicação dos ambientes priorizados para aplicações de soluções de IoT, a ser definida por meio de Ato do Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, será utilizada como referência para o acesso a mecanismos de fomento à pesquisa científica, ao desenvolvimento tecnológico e à inovação e para o apoio ao empreendedorismo de base tecnológica. Em suma, os ambientes indicados como prioritários devem contemplar, no mínimo, os ambientes de saúde, de cidades, de indústrias e rural.

Em relação às agências reguladoras, um marco importante no exercício 2019 foi a edição da **Lei nº 13.848/2019**, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. A Lei Geral das Agências Reguladoras, como ficou conhecida, trouxe uma série de diretrizes de governança e prestação de contas para orientar o funcionamento das instituições, com foco em resultados.

Outro marco legal de relevante impacto para o setor de telecomunicações foi a edição da **Lei nº 13.879/2019**, que prevê a adaptação das concessões de serviço de telecomunicações para autorizações, mediante a observância de requisitos como a assunção de compromissos de investimento para a implantação de infraestrutura de alta capacidade de transmissão de dados.

Ademais, essa Lei permite às empresas com autorização para uso do espectro ou direito de exploração de satélite brasileiro a possibilidade de renovações sucessivas da outorga. Outro dispositivo importante é a possibilidade de transferência da autorização de uso de radiofrequências entre prestadores de serviços de telecomunicações, que permite a criação de um mercado privado de revenda dessas autorizações, o chamado mercado secundário de espectro.

No que se refere ao Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), a **Lei nº 13.879/2019** isentou da contribuição emissoras que executam os serviços de radiodifusão sonora (rádio) e de sons e imagens (televisão).

Ainda quanto ao Fust, a Anatel propôs alterações legislativas para tornar a utilização desses recursos mais alinhada aos objetivos de massificação do acesso aos serviços de telecomunicações. Trata-se do **Projeto de Lei nº 4.061/2019**, que tramita na Câmara dos Deputados desde julho de 2019 e dispõe sobre a finalidade, a destinação dos recursos, a administração e os objetivos do Fundo. Atualmente, os recursos do Fust são destinados exclusivamente ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

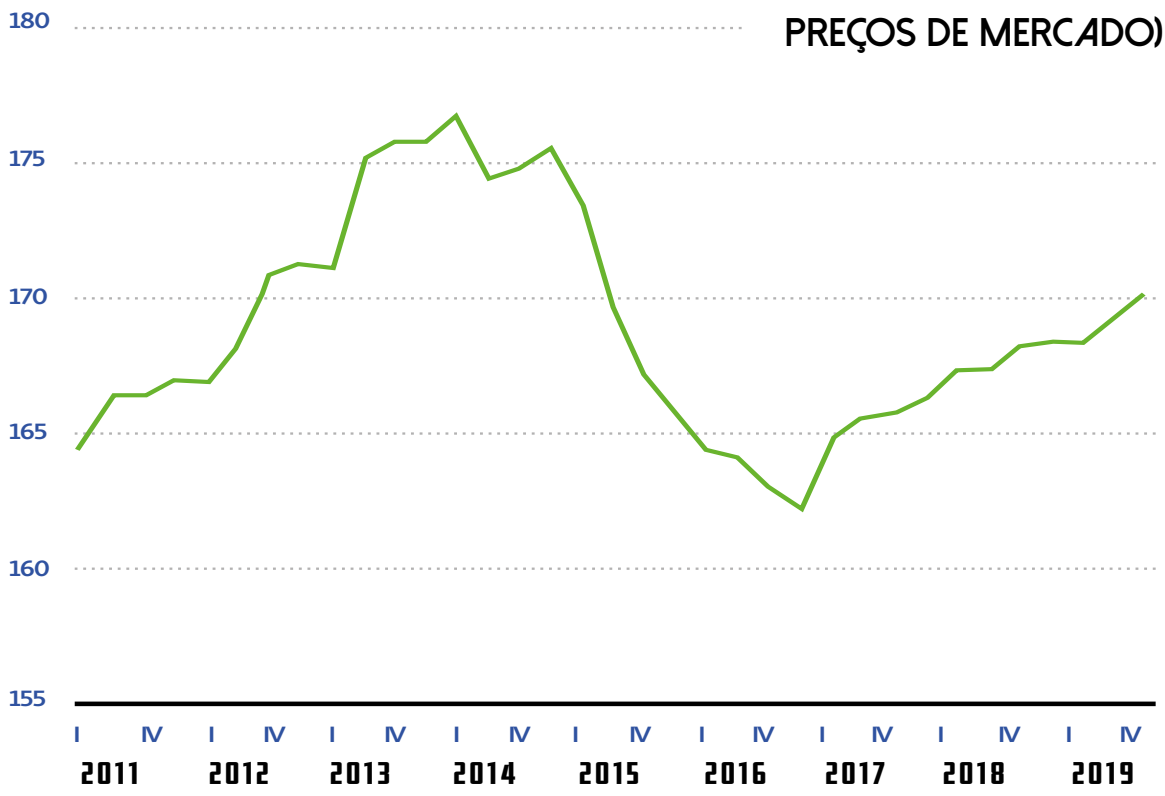
O referido projeto de lei elimina essa vinculação, propondo que o Fundo passe a ter a finalidade de estimular a expansão e a melhoria da qualidade das redes e dos serviços de telecomunicações. Assim, os recursos passariam a ser destinados a cobrir, no todo ou em parte, investimentos e custos de programas, projetos e atividades das políticas governamentais de telecomunicações e dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, prestados em qualquer regime.

DIMENSÃO ECONÔMICA

Ao longo de 2019, a economia brasileira cresceu 1,1% em relação ao ano anterior. No primeiro trimestre de 2019, em relação ao trimestre anterior (4º trimestre de 2018), a taxa de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) foi de 0,0%, no segundo trimestre o PIB avançou 0,4% em relação ao período anterior, no terceiro trimestre, o avanço foi de 0,6 e, finalmente, no quarto trimestre, a economia avançou 0,5% em relação ao penúltimo trimestre do ano[1].

Projeções extraídas, em janeiro de 2020, do **Sistema de Expectativas de Mercado do Banco Central do Brasil** indicam que o PIB deverá crescer 1,16% em 2019. Para 2020, projeta-se taxa de crescimento de 2,31%.

FIGURA 7 - PRODUTO INTERNO BRUTO* (PIB A PREÇOS DE MERCADO)



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

** Contas Nacionais Trimestrais - PIB a preços de mercado - série encadeada do índice de volume trimestral com ajuste sazonal (base: média 1995 = 100)*

1 https://sidra.ibge.gov.br/Tabela/5932#resultado

Quanto à inflação, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulou alta de 4,31% em 2019. Projeções extraídas, em março de 2020, do Sistema de Expectativas de Mercado do Banco Central do Brasil indicavam que a inflação anual medida pelo IPCA deverá permanecer abaixo de 4% nos próximos anos (3,19% em 2020 e 3,75% em 2021). Assim, a expectativa é de que a inflação permaneça dentro da meta estabelecida pela autoridade monetária (4,0% ao ano, com margem de mais ou menos 1,5 ponto percentual).

O PIB da economia brasileira cresceu 1,3% em 2017 e manteve essa taxa de crescimento em 2018 e cresceu 1,1% em 2019.O setor de telecomunicações, decresceu 2,8% em 2017 e 2,6% em 2018 e 0,8% em 2019, como aponta a Pesquisa Mensal de Serviços do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Dessa forma, o setor acumula cinco anos de taxas de crescimento negativas, conforme gráfico a seguir.

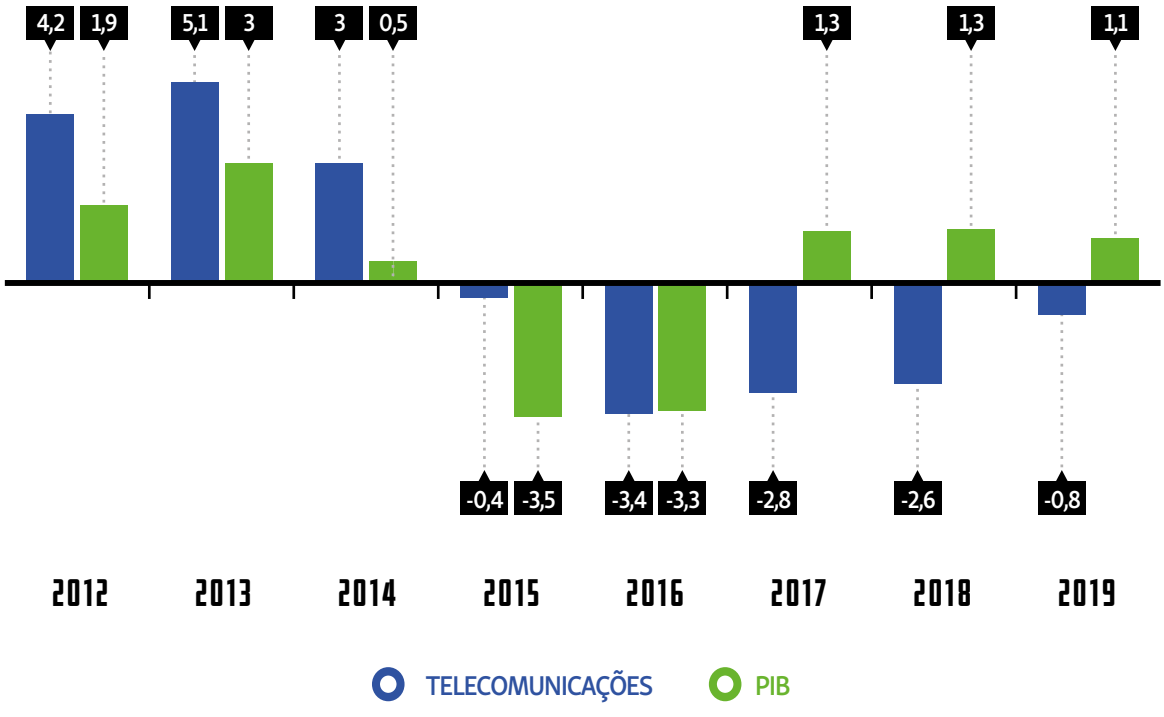
ENTENDA MELHOR

O IPCA mede a inflação de um conjunto de produtos e serviços comercializados no varejo, referentes ao consumo pessoal de famílias com rendimento entre um e 40 salários mínimos.

A Pesquisa Mensal de Serviços do IBGE produz indicadores que possibilitam o acompanhamento de todo o setor de serviços.

Quando se analisa os dados com maior nível de desagregação, é possível avaliar o setor de telecomunicações nos seguintes subgrupos: telecomunicações por fio, telecomunicações sem fio, telecomunicações por satélite, operadoras de televisão por assinatura e outras atividades de telecomunicações.

FIGURA 8 - TAXA ANUAL DE VARIAÇÃO DO PIB E DO VOLUME DE SERVIÇOS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES (%)*

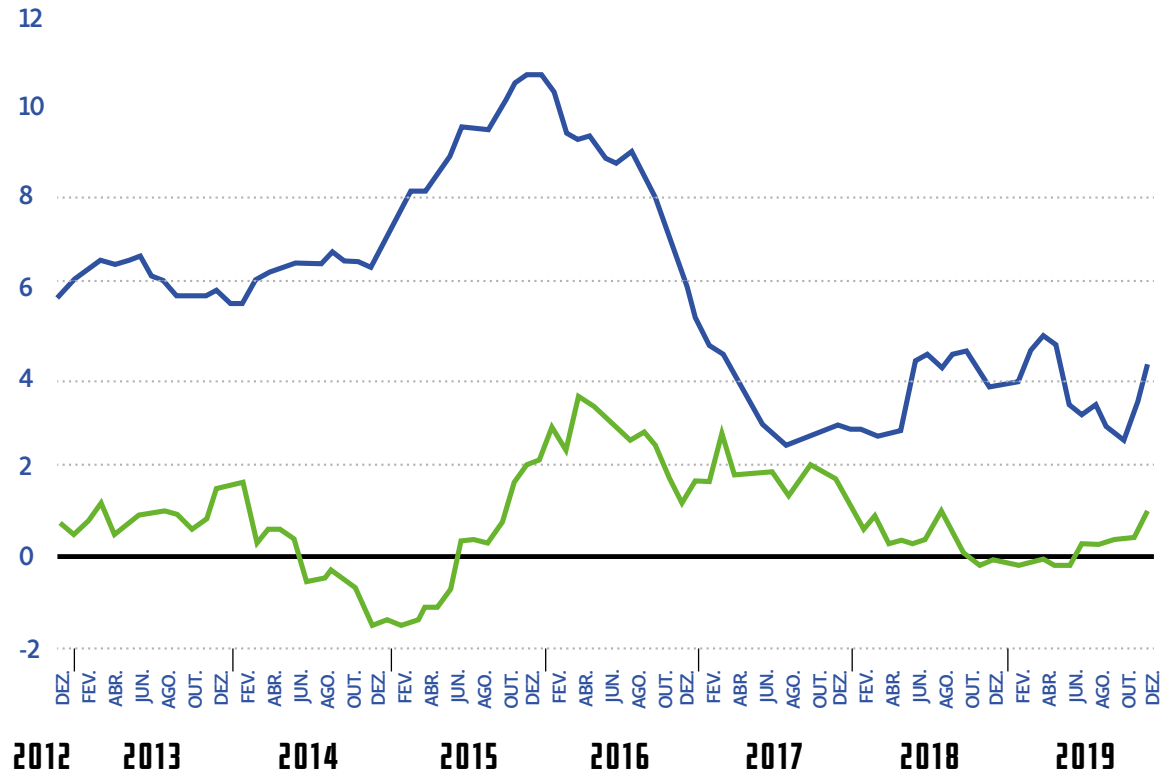


Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

* Contas Nacionais Trimestrais – PIB a preços de mercado – taxa acumulada em quatro trimestres (em relação ao mesmo período do ano anterior) e Pesquisa Mensal de Serviços para a variação acumulada de 12 meses do setor de telecomunicações

Quando se avalia a variação dos preços, o IPCA desagregado apresenta o comportamento inflacionário do setor de comunicação, composto pelos subgrupos aparelho telefônico; telefone público; telefone fixo; TV por assinatura com internet; telefone com internet – pacote; telefone celular; acesso à internet; e correio. A trajetória da taxa de inflação do setor de comunicação manteve-se, ao longo dos últimos anos, em patamar inferior em relação à da taxa de inflação medida pelo índice geral de preços, como mostra o gráfico a seguir.

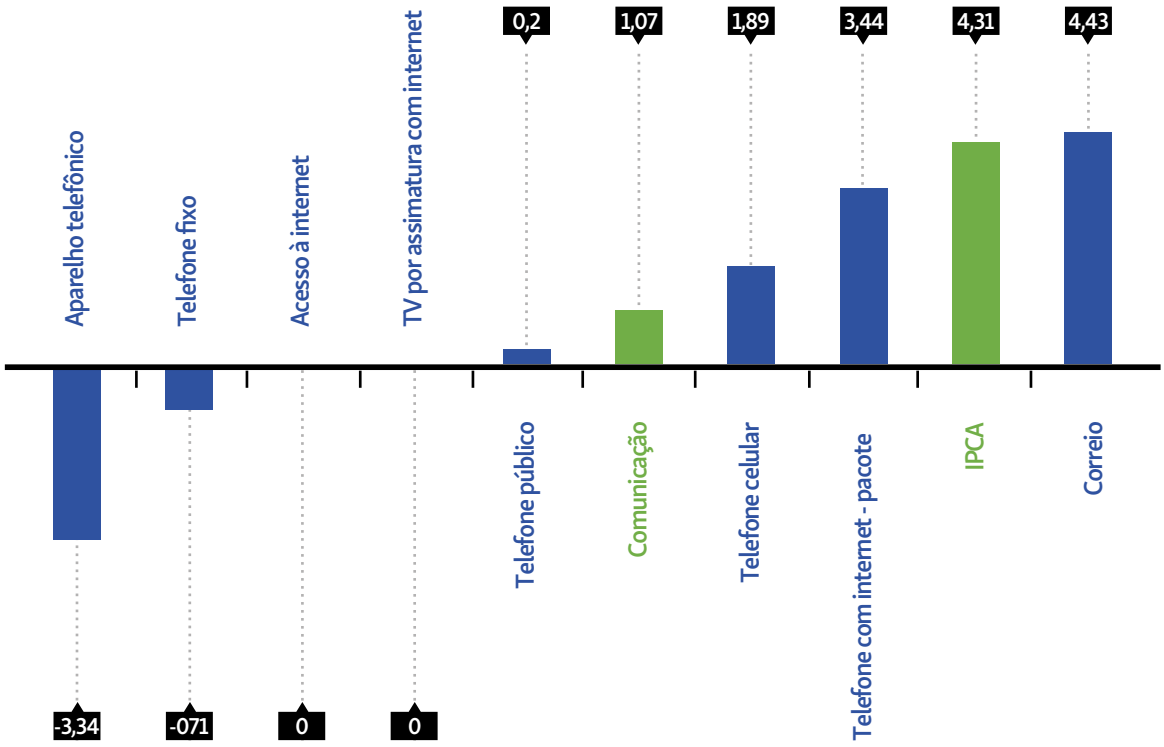
FIGURA 9 - ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA) - VARIAÇÃO ACUMULADA EM 12 MESES (%) - ÍNDICE GERAL E COMUNICAÇÃO



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

No ano de 2019, por exemplo, com exceção do item Correio, todos os demais componentes do grupo comunicação apresentaram taxas de inflação inferiores à medida pelo índice geral, que acumulou alta de 4,31% no ano. A variação de preços verificada para o grupo comunicação foi de 1,07% em 2019. Quando se analisa os preços monitorados, aqueles estabelecidos por contrato ou por órgão público, a variação do IPCA entre janeiro e dezembro de 2019 foi de 5,73%. A telefonia fixa foi o único serviço em que foi registrada redução: a diminuição das tarifas atingiu 0,71%, como mostra o gráfico na página a seguir, que aponta a inflação, por subgrupo, no exercício 2019.

FIGURA 10 - ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA) - VARIAÇÃO ACUMULADA EM 2019 (%) - ÍNDICE GERAL, COMUNICAÇÃO E SUBGRUPOS DE COMUNICAÇÃO

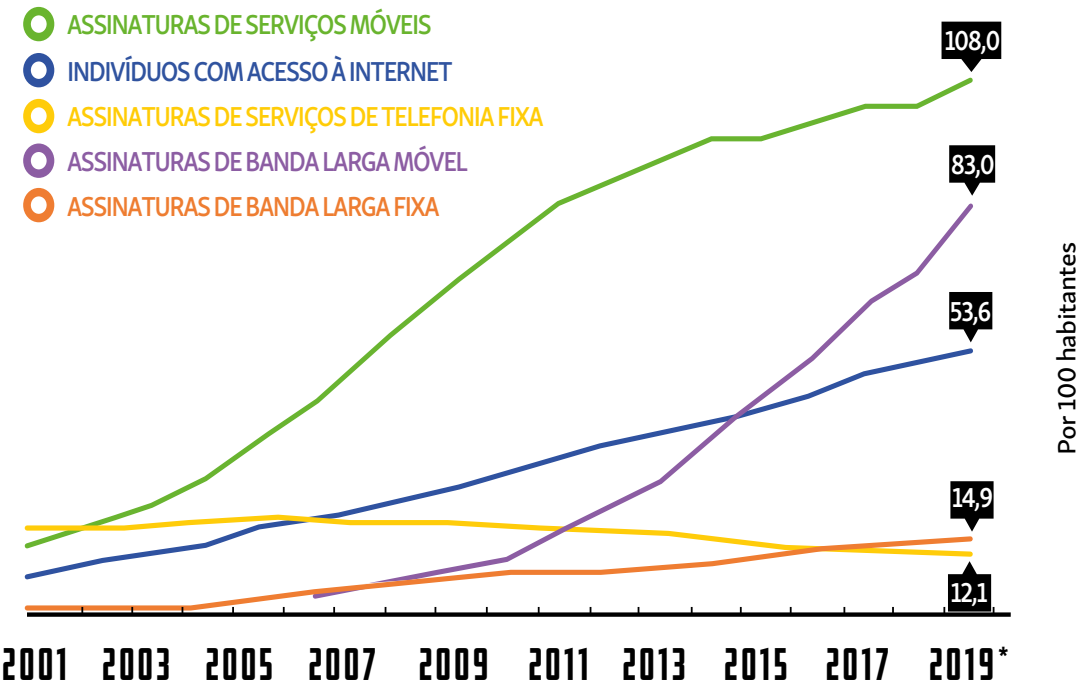


Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

DIMENSÃO INTERNACIONAL

Conforme relatório produzido pela União Internacional de Telecomunicações (UIT)[2] em 2019, a última década registrou crescimento contínuo de todos os indicadores relacionados ao acesso e ao uso dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), à exceção do serviço de telefonia fixa. A redução do número de acessos fixos pode ser explicada pelo aumento da predominância do serviço de telefonia móvel, já disponível para a maioria da população mundial, além da intensificação do uso das soluções de voz sobre IP, como detalhado no gráfico a seguir.

FIGURA 11 - DESENVOLVIMENTOGLOBAL DAS TIC 2001-2019*

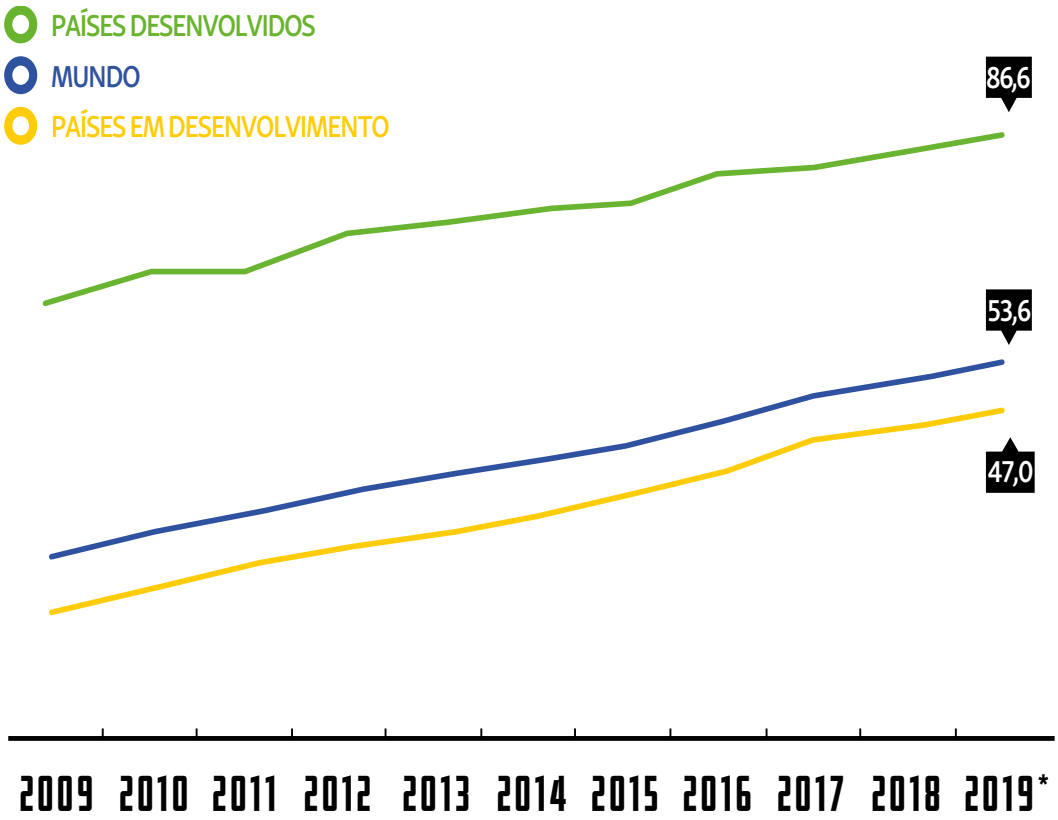


*Nota: *Estimativa*
Fonte: ITU World Telecommunication/ICT Indicators database

Embora o acesso aos serviços de internet apresente crescimento em todo o mundo, verifica-se grande disparidade entre os indicadores de países desenvolvidos e em desenvolvimento. Enquanto nos primeiros a média é de 86,6% da população com acesso à internet, atingindo os índices de saturação, nos demais a taxa é de 47% conforme dados disponíveis em **https://www.broadbandcommission.org/Pages/targets/Target-3.aspx**.

2 Disponível em https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx, "*Click here*"

FIGURA 12 - INDIVÍDUOS COM ACESSO À INTERNET (POR 100 HABITANTES) 2001-2019*



As classificações dos países desenvolvidos / em desenvolvimento baseiam-se no UN M49, http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/de30nitions/regions.aspx.html
*Nota: * Estimativa*
Fonte: Base de dados de indicadores mundiais de telecomunicações / TIC da UIT Adaptado

Para o atingimento da meta – estabelecida pela Agenda ITU Connect 2030 e pela Comissão de Banda Larga para o Crescimento Sustentável – de 75%[3] de penetração desses serviços, as taxas de crescimento de acesso nos países em desenvolvimento devem ser intensificadas.

A imagem a seguir indica a quantidade de acessos dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e banda larga fixa por grupo de cem habitantes no Brasil e em diversos países, em 2018, demonstrando a posição do País no ranking internacional destes serviços.

3 Disponível em https://www.broadbandcommission.org/Pages/targets/Target-3.aspx

FIGURA 13 - QUANTIDADE DE ACESSOS POR SERVIÇO

Fonte: ITU (https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx)

PANORAMA SETORIAL

O setor de telecomunicações no Brasil encerrou 2019 com 308,52 milhões de acessos dos quatro principais serviços de interesse coletivo: telefonia móvel, telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura. Esse resultado demonstra variação de -2,19% nos últimos 12 meses: em dezembro de 2018, o setor somava 315,43 milhões de acessos. Três serviços tiveram redução no número de acessos em relação ao mesmo período do ano passado: a telefonia móvel teve queda de -1,11%, a telefonia fixa, de -10,63% e a TV por assinatura, de -9,87%. Apenas o serviço de banda larga fixa teve crescimento, registrando aumento de 4,26% em relação ao mesmo período de 2018.

TELEFONIA MÓVEL

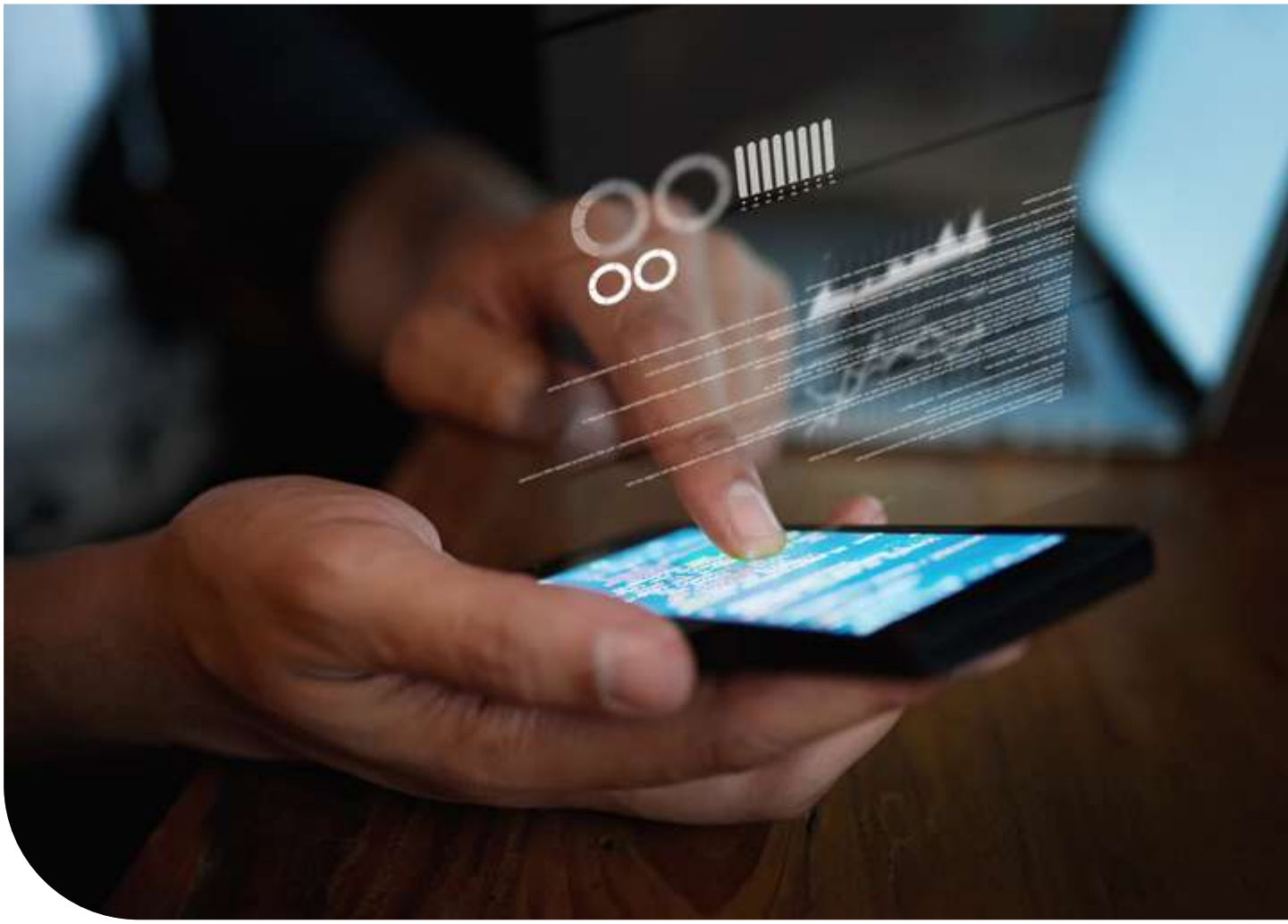
O Brasil registrou 226,67 milhões de linhas móveis em operação no mês de dezembro de 2019. Nos últimos 12 meses, as grandes operadoras, que são aquelas que possuem ao menos 5% do mercado, perderam 2,90 milhões de linhas, enquanto as prestadoras de pequeno porte perderam 366,25 mil clientes. Entre as grandes prestadoras, no final de dezembro a Vivo totalizava 74,58 milhões de linhas (32,9% do mercado), seguida da Claro, com 54,49 milhões (24,0%), da TIM, com 54,45 milhões (24,0%), e da Oi, com 36,79 milhões (16,2%). A tabela a seguir aponta como evoluiu o número de acessos da telefonia móvel, por região, nos últimos 12 meses.

FIGURA 14 - EVOLUÇÃO DA TELEFONIA MÓVEL, POR REGIÃO

REGIÃO	2019	2018	DIFERENÇA ANUAL
CENTRO-OESTE	18.349.578	18.792.428	-2,4%
NORDESTE	49.471.045	52.663.537	-6,1%
NORTE	15.586.226	16.094.692	-3,2%
SUDESTE	110.063.592	107.862.815	2,0%
SUL	33.198.156	33.788.142	-1,7%
BRASIL	**226.668.597**	**229.201.614**	**-1,1%**

BANDA LARGA FIXA

O serviço de banda larga fixa totalizou 32,56 milhões de contratos ativos em 2019 no Brasil. Em 12 meses, houve um aumento de 1,33 milhão de acessos (4,26%). Dentre os grupos econômicos, a Claro detinha, no final de 2019, o maior número de clientes de banda larga fixa, registrando 9,6 milhões de clientes, o



que correspondia a 29,4% do mercado. Em segundo lugar ficou a Telefônica/Vivo, com 7,0 milhões, o que equivale a 21,6% e em terceiro lugar o grupo Oi, com 5,3 milhões de clientes, detendo 16,1% do mercado.

Cabe destacar o aumento expressivo do número de clientes das prestadoras de pequeno porte (PPP), que cresceu 32,53% nos últimos 12 meses, alcançando em 2019 a marca de 9,88 milhões de acessos. A tabela a seguir aponta a evolução, por região, dos acessos de banda larga fixa nos últimos 12 meses.

FIGURA 15 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR REGIÃO

REGIÃO	2019	2018	DIFERENÇA ANUAL
CENTRO-OESTE	2.550.694	2.560.950	-0,4%
NORDESTE	4.328.044	4.029.099	7,4%
NORTE	1.236.347	1.143.032	8,2%
SUDESTE	18.248.706	17.643.855	3,4%
SUL	6.199.662	5.856.068	5,9%
BRASIL	**32.563.453**	**31.233.004**	**4,3%**

TV POR ASSINATURA

Em dezembro de 2019, o Brasil contava com 15,79 milhões de contratos ativos do serviço de TV por Assinatura, o que equivale a uma redução de 1,73 milhão de assinaturas (-9,87%) na comparação com o mesmo período de 2018. Em relação à tecnologia, a FTTH foi a única a crescer, com aumento de 46,57%. A evolução dos contratos, por região, nos últimos 12 meses, é demonstrada na tabela a seguir.

FIGURA 16 - EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TV POR ASSINATURA, POR REGIÃO

REGIÃO	2019	2018	DIFERENÇA ANUAL
CENTRO-OESTE	1.092.707	1.250.547	-12,6%
NORDESTE	1.917.409	2.056.202	-6,7%
NORTE	713.331	798.251	-10,6%
SUDESTE	9.639.325	10.665.555	-9,6%
SUL	2.423.508	2.743.921	-11,7%
BRASIL	**15.786.280**	**17.514.476**	**-9,9%**

TELEFONIA FIXA

As 33,50 milhões de linhas fixas em serviço no mês de dezembro de 2019 representaram queda de 4 milhões (-10,63%) em relação ao mesmo período de 2018. Ao final de 2019, as concessionárias da telefonia fixa registraram 18,11 milhões de linhas fixas e as autorizadas, 15,39 milhões.

Em 12 meses, as concessionárias apresentaram redução de 2,79 milhões de linhas fixas (-13,35%) e as autorizadas perderam 1,19 milhão de linhas (-7,21%). A evolução do número de acessos de telefonia fixa nos últimos 12 meses é detalhada na tabela a seguir.

FIGURA 17 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA FIXA, POR REGIÃO

REGIÃO	2019	2018	DIFERENÇA ANUAL
CENTRO-OESTE	2.661.933	3.001.068	-11,3%
NORDESTE	3.530.630	3.978.815	-11,3%
NORTE	1.021.503	1.076.004	-5,1%
SUDESTE	20.518.531	22.823.463	-10,1%
SUL	5.765.570	6.603.859	-12,7%
Brasil	**33.498.167**	**37.483.209**	**-10,6%**

1.1.7 MATERIALIDADE DO RELATÓRIO

O processo de definição da materialidade do presente Relatório Integrado iniciou-se com a determinação do Conselho Diretor da Anatel, contida no art. 2º da Portaria nº 536, que aprovou a Prestação de Contas Anual relativa ao exercício de 2018, em 25 de março de 2019. Na ocasião, ordenou-se às áreas internas que desenvolvessem um Plano Executivo de aprimoramento do Relatório de Gestão, na forma de Relato Integrado, com o propósito de aperfeiçoar o procedimento de elaboração de relatórios para reporte de resultados, alinhando-os à metodologia e às orientações da Decisão Normativa nº 170, de 19 de setembro de 2018, do Tribunal de Contas da União (TCU).

A estratégia de implementação do plano para elaboração do relatório baseou-se nas seguintes premissas:

a. envolvimento e comprometimento de todas as áreas da Agência, de forma antecipada e coordenada, com foco no reporte das informações de modo claro e objetivo;

b. participação da área de Comunicação Social em todas as etapas de construção do Relatório de Gestão, de forma a orientar o formato do reporte das informações pelas áreas em tempo hábil para tratamento dos textos e construção de gráficos, tabelas, infográficos e demais ferramentas que forem necessárias à adequação do documento;

c. disponibilização de ferramenta padrão (formulário) para coleta e consolidação das informações provenientes das áreas de negócio da Agência, na busca pela integração a partir da uniformização das informações reportadas;

d. decodificação da linguagem técnica para bom entendimento e atingimento da atenção dos cidadãos, a partir da utilização de uma linguagem simples, concisa, com informações relevantes à sociedade;

e. adoção de abordagem estratégica, com foco no resultado, para reporte das informações; e

f. participação dos servidores envolvidos na elaboração do relatório em palestras realizadas pelo TCU, bem como realização de reuniões, caso necessário, para alinhar entendimentos sobre informações ou formatos a serem incluídos no Relatório de Gestão.

A primeira etapa do processo consistiu na identificação dos temas mais relevantes capazes de gerar valor à sociedade. A partir de reuniões de integração com as áreas de gestão interna da Anatel, orientou-se que fossem levantadas iniciativas do planejamento institucional em execução.

A etapa seguinte traduziu-se na avaliação do impacto das iniciativas, que poderiam ser uma ação, conjunto de ações ou projetos, destinadas a atender às necessidades de relevante interesse público. As áreas foram instadas a descrever o problema ou a oportunidade a ser tratada, os resultados esperados e os obtidos durante o ano.

Por sua vez, a terceira etapa representou a análise conjunta das áreas quanto à priorização dos 34 temas levantados na fase anterior e o respectivo alinhamento aos quatro objetivos estratégicos de resultado e aos ambientes de processos da Cadeia de Valor da Anatel.

A última etapa consistiu na elaboração do protótipo do Relatório Anual de Gestão, a partir da unificação e da simplificação de três relatórios que eram periodicamente elaborados para a demonstração dos resultados alcançados pela Anatel ao longo de um ano: Relatório de Gestão, Relatório Anual de Atividades e Relatório de Acompanhamento do Plano Tático.

O protótipo foi apresentado ao Grupo de Implantação e Acompanhamento do Planejamento Estratégico (Giape), instância interna de apoio à governança, que conta com representantes designados dos gabinetes do Conselho Diretor e coordenado pelo presidente da Agência, para fins de avaliação e orientação quanto aos temas a serem reportados pelas áreas de gestão.

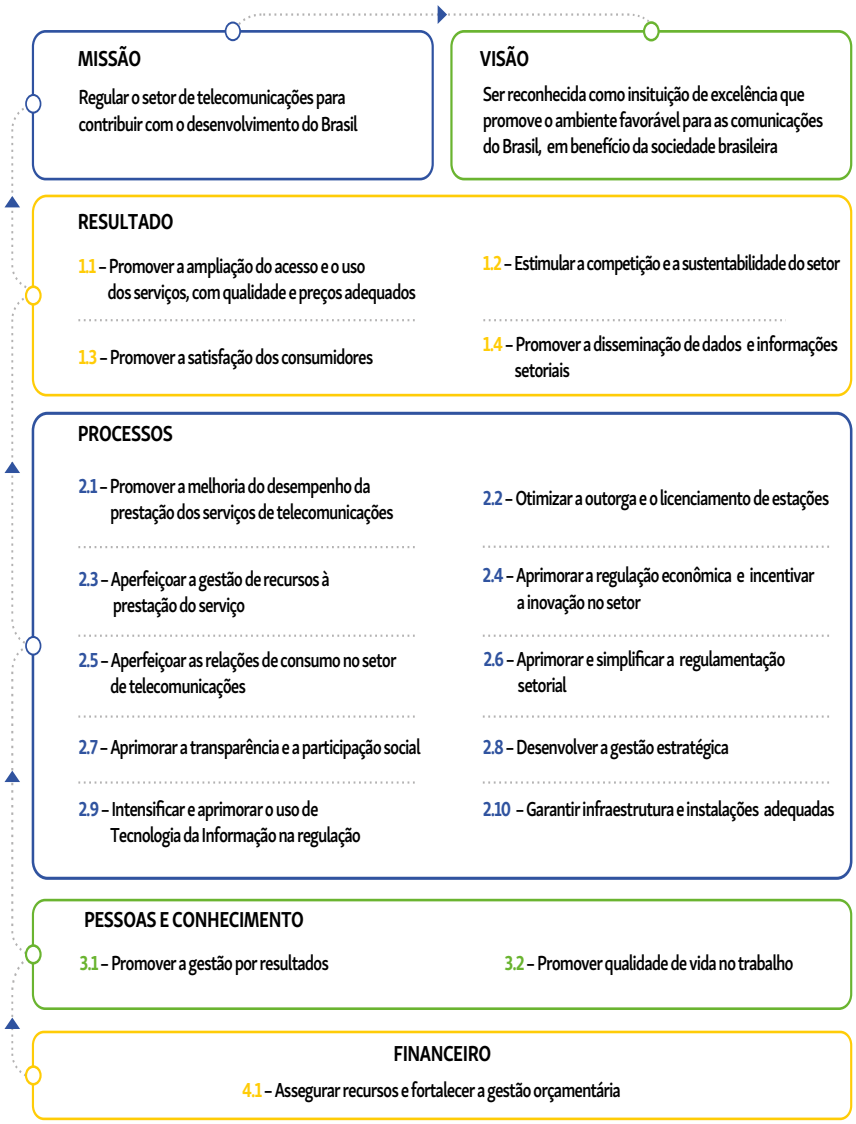
1.2 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS

1.2.1 ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS

ESTRATÉGIA

As bases da atuação estratégica da Anatel estão refletidas em sua missão, visão de futuro e valores, contidas na identidade institucional da Agência e em quatro objetivos principais, chamados objetivos de resultado, consubstanciados no Plano Estratégico 2015-2024, representado no mapa a seguir:

FIGURA 18 - MAPA ESTRATÉGICO DA ANATEL



O objetivo de resultado denominado **promover a ampliação do acesso e do uso dos serviços, com qualidade e preços adequados,** cujo propósito central não é apenas da Anatel, mas das políticas públicas concebidas para o setor, visa a direcionar as ações regulatórias para assegurar que todo brasileiro, independentemente de renda, escolarização ou localização geográfica, esteja efetivamente integrado à sociedade da informação no menor prazo possível.

Outro objetivo focado nos resultados é **estimular a competição e a sustentabilidade do setor,** promovendo a liberdade e a estabilidade em segmento econômico altamente competitivo com vistas a induzir maior eficiência dos agentes privados, de modo a garantir melhor atendimento às necessidades da população e maior satisfação dos consumidores. Trata-se, portanto, de objetivo fundamental à geração de valor que impulsiona o desenvolvimento do País.

O atingimento deste objetivo não seria possível sem que se observasse os anseios dos principais beneficiários da regulação promovida pela Anatel: os consumidores. Para tanto, foi concebido o objetivo de **promover a satisfação dos consumidores,** que busca compreender necessidades e desejos dos usuários dos serviços de telecomunicações, acompanhar novas tendências tecnológicas, identificar os atributos valorizados pelos consumidores e quantificar seus efeitos na qualidade percebida, além de melhorar o atendimento fornecido pelas prestadoras.

O quarto e último objetivo de resultado da Agência é **promover a disseminação dos dados e informações setoriais**. O caminho estratégico trilhado pela Anatel aponta para aumento de transparência e de participação social em suas decisões, pois se entende que não há maneira melhor de legitimá-las que deixar os dados setoriais disponíveis para sociedade e Governo, consolidando a Agência como fonte primária de informações que traduzam a realidade das telecomunicações no País.

ALOCAÇÃO DE RECURSOS

O Plano Operacional (Tático) 2019-2020 da Anatel, aprovado pela Portaria nº 2.104/2018, é o instrumento de planejamento com caráter transversal que disciplina a alocação dos recursos necessários ao cumprimento dos objetivos estratégicos da Anatel, no médio prazo (dois anos).

Na dimensão tática, são definidos os caminhos que permitirão a concretização dos objetivos estratégicos da Agência, os quais são representados pelas iniciativas materializadas em forma de projetos ou ações, devidamente alinhadas às 11 diretrizes institucionais, aprovadas pelo Conselho Diretor da Anatel nos termos da Portaria nº 899/2018, a saber:

- Promover a expansão, a melhoria da qualidade e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios brasileiros, inclusive em distritos não sede;

- Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e à melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento;
- Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital;
- Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor;
- Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica;
- Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado;
- Buscar o constante alinhamento da atuação da Agência à dinamicidade do setor de telecomunicações;
- Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos e reavaliar o nível de burocracia dos processos;
- Proporcionar o fortalecimento institucional;
- Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos; e
- Fortalecer a gestão administrativa e financeira.

Importante destacar que, com a publicação da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, fez-se necessária a revisão do Plano Operacional (Tático) 2019-2020, inicialmente composto por uma série de iniciativas agrupadas em camadas temáticas, porém sem o estabelecimento de metas institucionais.

Visando o pleno atendimento ao comando legal, identificou-se oportuna a realização de algumas adequações ao plano tático vigente, inclusive no que tange à sua nomenclatura, passando-se a ser denominado Plano de Gestão (Tático) da Anatel 2019-2020, conforme Portaria nº 2.382/2019. Ademais, buscou-se o alinhamento com o Plano Plurianual e as políticas públicas do Governo Federal, a inclusão da estimativa de recursos orçamentários e do cronograma de desembolso financeiro, além da definição de indicadores, metas e resultados para os exercícios de 2019 e 2020, a partir da reconfiguração das camadas temáticas que compõem o plano.

Com foco em resultados, o atual Plano apresenta iniciativas finalísticas e de gestão, seguindo diretrizes emanadas do Conselho Diretor, com o objetivo de promover o aumento da eficiência e da qualidade dos serviços prestados pela Agência e ampliar a satisfação da sociedade, consoante as seguintes camadas temáticas, metas de desempenho e resultados alinhados ao PPA 2016-2019:

FIGURA 19 - METAS DE DESEMPENHO E DE RESULTADOS, POR CAMADA TEMÁTICA

CAMADA	INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2019	INDICADOR DE RESULTADO	META 2019
Desempenho Operacional Finalístico	% de esforço das iniciativas táticas	80%	Aumentar a proporção de acessos da banda larga móvel (3G/4G) para 90% dos acessos móveis pessoais	90%
Desempenho Administrativo	% de esforço das iniciativas táticas	80%		
Temas e Subtemas de Fiscalização 2019	% de execução do POF	100%		
Agenda Regulatória*	% de execução da Agenda	80%		
Comunicação e Relacionamento	% de esforço das iniciativas táticas	80%		

** Esse percentual corresponde ao nível de execução das iniciativas da Agenda Regulatória 2019-2020 com meta para o período*

As camadas temáticas agrupam, conforme sua natureza, as iniciativas prioritárias a serem executadas pela Agência, classificadas em cinco categorias:

i. promoção da melhoria dos serviços prestados pela Agência, com propostas de projetos estratégicos e estudos de inteligência institucional que visam a formação de entendimentos para viabilizar a atuação da Agência com base em evidências;

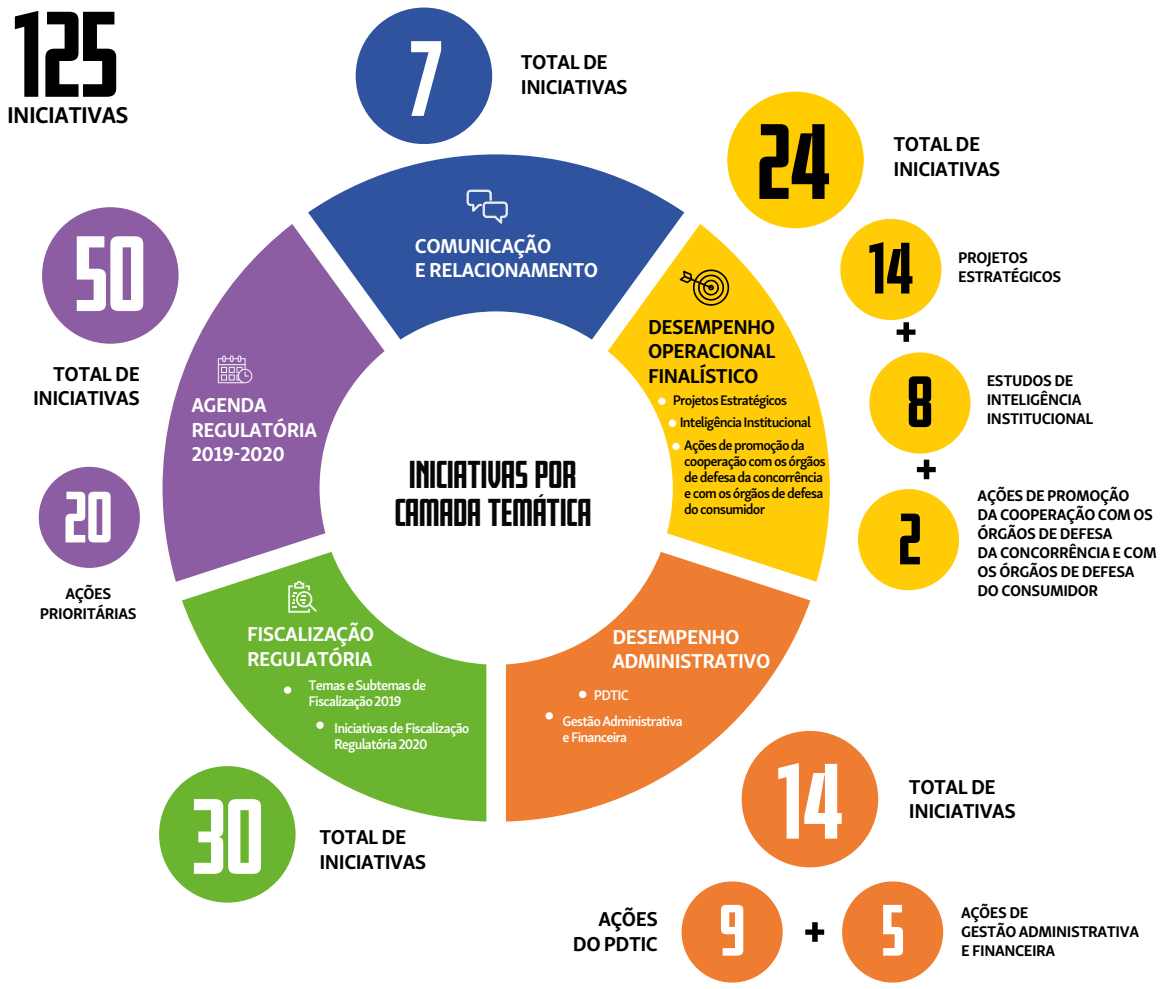
ii. iniciativas de TI e iniciativas relacionadas à gestão de pessoas, de desempenho, da arrecadação, do conhecimento sobre normas internas, dentre outras que têm o propósito de viabilizar e dar suporte à execução da estratégia;

iii. fiscalização e acompanhamento dos serviços de telecomunicações;

iv. iniciativas regulamentares pertinentes à Agenda Regulatória; e

v. iniciativas voltadas à divulgação das atividades da Agência e dos direitos dos usuários perante a Anatel e as empresas que compõem o setor de telecomunicações.

FIGURA 20 - INICIATIVAS DO PLANO DE GESTÃO (TÁTICO) 2019-2020



1.2.2 APOIO DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

ALTA ADMINISTRAÇÃO

No que tange às deliberações do Conselho Diretor, as sessões são públicas e dão oportunidade de manifestação oral aos interessados nas decisões da Agência. As reuniões são transmitidas ao vivo, via internet, ficando o vídeo posteriormente disponível para o público, no canal da Anatel no **YouTube**. As pautas das sessões e reuniões são divulgadas, com antecedência, no portal da Agência e as atas desses encontros, contendo os links dos votos dos conselheiros, são disponibilizadas após aprovação do Conselho Diretor. É permitido o acesso da sociedade ao local onde ocorrem as reuniões do Conselho Diretor, com exceção da parte fechada (destinada a assuntos administrativos). Os sorteios das matérias que serão deliberadas pelos conselheiros ocorrem duas vezes por semana, ressalvados os casos extraordinários, e os resultados são divulgados no portal da Agência.

Em 2019, foram realizadas 18 reuniões do Conselho Diretor (das quais duas foram extraordinárias), com 1.025 itens pautados para deliberação. Ainda foram abertos 251 circuitos deliberativos, sendo 201 relativos a matérias administrativas. Ressalta-se que os circuitos deliberativos são destinados à deliberação de matérias que envolvam entendimento consolidado na Agência, quando desnecessário o debate oral ou se tratem de tema relevante e urgente cuja omissão possa causar prejuízos irreversíveis.

Os Acórdãos, Análises, Votos e Súmulas produzidos pelo Conselho Diretor da Anatel podem ser consultados externamente pelo **Sistema de Biblioteca Digital Sophia**, que possibilita a qualquer servidor ou cidadão realizar pesquisas avançadas com vários critérios de busca, o que torna a recuperação de resultados mais eficiente. No exercício, foram proferidos 653 Acórdãos.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna integra, como órgão auxiliar, o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal. Suas atividades têm como propósito aumentar e proteger o valor organizacional da Anatel, fornecendo avaliação, assessoria e aconselhamento baseados em riscos, conforme estabelece a Instrução Normativa CGU nº 3/2017.

Na Anatel, a Auditoria Interna está vinculada ao Conselho Diretor e as competências da Unidade estão dispostas no Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 612/2013. As diretrizes para a atuação da Auditoria estão estabelecidas na Portaria Anatel nº 45/2019 com alterações da Portaria Anatel nº 101/2019.

Os trabalhos de auditoria a serem realizados em determinado exercício são definidos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT). A elaboração desse documento observa as orientações técnicas da Controladoria-Geral da União (CGU) e as estratégias, os objetivos, as prioridades e os riscos aos quais a Anatel está sujeita. Os relatórios anuais da Auditoria, assim como as normas relacionadas à sua atuação, estão disponíveis no portal da Anatel.

Em 2019, foram programados 11 trabalhos de auditoria no PAINT. Durante o exercício, foram concluídas nove ações programadas e duas ações extraordinárias, cumprindo-se, portanto, a estimativa de auditorias para o ano. Segue, abaixo, tabela que demonstra a execução do Plano em 2019:

FIGURA 21 - EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA (PAINT) EM 2019

TIPO	PREVISTOS	CONCLUÍDOS	NÃO CONCLUÍDOS	NÃO REALIZADOS	RELATÓRIOS EMITIDOS
PROGRAMADOS NO PAINT	11	9	1	1	10
DEMANDAS EXTRAORDINÁRIAS	0	2	0	0	2
TOTAL	**11**	**11**	**1**	**1**	**12**

Como consequência dos trabalhos realizados ao longo de 2019, foram emitidas recomendações com o objetivo de aprimorar a governança, os controles e a gestão dos riscos dos objetos avaliados, contribuindo para a consecução dos objetivos estratégicos da Agência. Na visão das unidades auditadas, as auditorias contribuíram para o aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e implementar controles internos, para o aprimoramento da transparência dos processos, para a aderência às leis e regulamentos, para o aprimoramento da eficiência e eficácia dos processos e para a prevenção de perdas financeiras.

Na área fim, destacam-se os trabalhos sobre o processo de certificação e homologação de produtos de telecomunicações, de acompanhamento de ônus dos contratos de concessão, de gestão da representação internacional da Anatel e de gestão dos riscos de infraestrutura crítica de telecomunicações e controle do uso de serviços de telecomunicações em desastres, emergências e calamidade pública. Na área de sustentação, ressaltam-se os trabalhos sobre o processo de planejamento e desenvolvimento de sistemas, sobre a gestão da comunicação social da Agência e sobre a gestão do orçamento.

CORREGEDORIA

A Corregedoria é responsável por acompanhar o desempenho dos servidores da Agência. Cabe a ela avaliar a eficiência e o cumprimento dos deveres funcionais dos servidores e, sempre que necessário, realizar processos disciplinares. O órgão utiliza como instrumentos de atuação cinco procedimentos: correição, investigação preliminar, sindicância punitiva, processo administrativo disciplinar e procedimento geral.

A Corregedoria também mantém atualizado o registro dos Processos Administrativos Disciplinares nos Sistemas Correcionais da Controladoria-Geral da União, em conformidade com os preceitos estabelecidos na Portaria CGU nº 1.043/2007.

O quadro a seguir apresenta o quantitativo de processos instaurados pela Corregedoria no exercício de 2019:

FIGURA 22 - QUANTITATIVO DE PROCESSOS INSTAURADOS PELA CORREGEDORIA NO EXERCÍCIO DE 2019

TIPO DE PROCESSO	QUANTIDADE DE PROCESSOS
PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	1
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	2
CORREIÇÃO	1
ANÁLISE PRESCRICIONAL DE PROCESSO	32
EMISSÃO DE CERTIDÕES E DECLARAÇÕES	42
PROCEDIMENTO GERAL	35
PROCESSOS DIVERSOS	136
TOTAL	**249**

Considerando os processos gerados pela Corregedoria e os externos, recebidos para análise do órgão, foram analisados 642 processos, conforme tabela abaixo:

FIGURA 23 - PROCESSOS ANALISADOS PELA CORREGEDORIA

TOTAL DE PROCESSOS TRAMITADOS NA CORREGEDORIA	TOTAL DE PROCESSOS EM ANDAMENTO ATÉ O FINAL DO PERÍODO	TOTAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES JULGADOS
553	83	6

Anualmente, o Relatório de Atividades da Corregedoria é elaborado com o objetivo de apresentar ao presidente da Agência as atividades realizadas. Não houve, no exercício 2019, instauração de procedimentos para a apuração de danos ao erário.

O propósito maior da atuação da Corregedoria é contribuir para a execução da estratégia institucional com a prevenção de ocorrência e repressão de infrações disciplinares por parte de agentes públicos da Anatel e, além disso, contribuir para a melhoria dos procedimentos administrativos da Agência no campo disciplinar.

COMITÊ DE USO DO ESPECTRO E DE ÓRBITA

O Comitê de Uso de Espectro e de Órbita (CEO) tem seu funcionamento previsto na Resolução nº 645/2014. Em 2019 foram realizadas quatro reuniões ordinárias e uma extraordinária.

Dentre as atividades realizadas, destacam-se as ações para o desenvolvimento das telecomunicações por meio das futuras redes de comunicações móveis de 5ª geração (5G). Para tanto, foram realizados estudos para convivência na faixa de 3,5 GHz, considerada muito importante para o 5G e que será objeto do próximo edital de licitação de radiofrequências.

Também foi relevante a preparação para a Conferência Mundial de Radiocomunicações, que ocorreu em novembro de 2019. Destaca-se, ainda, a análise para o tratamento do uso atual e futuro das subfaixas A e B do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) foi criado para assessorar e subsidiar o Conselho Diretor em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, nos termos da Resolução nº 650/2015. O Comitê é composto por quatro representantes da Anatel, três de órgãos do Governo Federal, dois de entidades de classe das prestadoras e sete dos usuários e entidades defensoras dos direitos dos consumidores.

Em 2019 foram realizadas quatro reuniões ordinárias, além de eleições que culminaram na substituição de quatro membros cujos mandatos expiraram. Também foram alterados o presidente do Comitê e representantes dos órgãos do Governo Federal.

Dois temas mereceram destaque dentre os acompanhados pelo CDUST: a discussão sobre telemarketing e a implementação do site "Não me perturbe", sendo que, neste último caso, o colegiado sugeriu mudanças nos compromissos assumidos pelas prestadoras.

Por fim, o CDUST também acompanhou:

- os debates relacionados aos Conselhos de Usuários;
- a implementação da Carta de Brasília, documento de boas práticas aprovado, em 2018, no IV Fórum Nacional dessas instâncias; e
- temas relacionados à Fiscalização Regulatória, planos de ação referentes a Serviços de Valor Adicionado (SVA), serviço de alerta de desastres naturais e as possíveis mudanças na Lei do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).

COMITÊ DE PRESTADORAS DE PEQUENO PORTE

O Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP) foi instituído pela Resolução nº 698/2018, tendo por objetivos principais: propor aprimoramentos da regulamentação setorial, consolidar as demandas do setor representado por seus membros e elaborar estudos e propor medidas de estímulo à prestação do serviço de telecomunicações pelas prestadoras de pequeno porte.

O Comitê é constituído por cinco superintendentes da Anatel, cinco representantes de prestadoras de pequeno porte e um representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

Em 2019 foram realizadas duas reuniões do CPPP, as quais trataram de oferta de radiofrequências para Prestadores de Pequeno Porte e simplificação regulatória. Todas as associações participantes puderam tecer comentários sobre os temas, inclusive sobre o novo Edital de licitação de radiofrequências para o 5G.

Como resultado da consolidação das contribuições das associações, foi elaborado o **Informe nº 3/2019/CPPP**, de 4 de dezembro de 2019, que foi encaminhado ao Conselho Diretor e ao superintendente de Planejamento e Regulamentação como subsídios para as futuras revisões da regulamentação.

COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS

O Comitê de Gestão de Riscos (CGR) foi instituído pela Portaria Anatel nº 1.176/2017, tendo como objetivos principais: deliberar sobre temas relacionados à gestão de riscos institucionais, aprovar a Metodologia de Gestão de Riscos e futuras revisões, estabelecer limites de exposição a riscos globais na Anatel e aprovar e revisar o Plano de Gestão de Riscos. O Comitê é composto pelo presidente da Anatel, superintendentes e chefes de assessorias.

Em 2019 foram realizadas duas reuniões, nos meses de agosto e dezembro. A primeira reunião buscou avaliar as atividades de gestão de riscos realizadas a partir da reunião inaugural do Comitê; e a segunda, avaliar e aprovar a proposta de Plano de Gestão de Riscos da Anatel.

COMISSÃO DE ÉTICA

A Comissão de Ética da Anatel (CEA), instituída pela Portaria Anatel nº 199/2001, vincula-se à Presidência da Agência e integra o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, atuando segundo as normas e diretrizes estabelecidas pela Comissão de Ética Pública.

A Comissão tem a finalidade de promover e difundir a conduta ética do servidor da Anatel no relacionamento com seus pares, com o cidadão e no resguardo do patrimônio público. Objetiva, ainda, orientar, supervisionar e atuar como instância consultiva de dirigentes e servidores, além de acolher e analisar denúncias.

Também foi delegada à Comissão de Ética a competência de analisar as consultas e os pedidos de autorização formulados por servidores da Agência quanto à existência de conflitos de interesse no exercício de cargo ou emprego público (Lei nº 12.813/2013).

No ano de 2019, além do exercício das competências acima delineadas, a Comissão realizou atividades de capacitação para terceirizados, apresentou proposta de revisão e atualização do Código de Ética da Anatel e deu continuidade às atividades do Projeto Ética na Prática, que procura capacitar os servidores com textos curtos e com linguagem simples, publicados periodicamente no jornal interno da Agência.

COMISSÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Instituída pela Portaria nº 656/2018, a Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) é responsável pela governança de TIC na Agência. Dentre as principais atividades realizadas durante o ano, destaca-se o estabelecimento dos objetivos e metas de TIC, por meio da priorização dos projetos constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2019/2020), de forma a alinhá-los aos objetivos da instituição.

Além disso, a CTIC é responsável pela alocação dos recursos orçamentários de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como pelo acompanhamento da execução dos projetos e ações de TIC.

GRUPO DE IMPLANTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Grupo de Implantação e Acompanhamento do Planejamento Estratégico da Anatel (Giape) foi instituído pela Portaria nº 174/2015 com os objetivos de assegurar a execução integral do Plano Estratégico da Anatel, disseminar a cultura de planejamento estratégico e de gestão, assim como contribuir com a transparência, a efetividade e o alinhamento dos programas, dos projetos e das ações estratégicas aprovadas.

Seguindo as orientações de boas práticas constantes do referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública, do Tribunal de Contas da União, o grupo foi

remodelado pelo Conselho Diretor da Anatel por meio da Portaria nº 962/2019, que alterou o regimento interno do Giape e fixou-lhe as atribuições de Comitê Interno de Governança, nos termos do Decreto nº 9.203/2017.

Em seu novo formato, o Giape é secretariado pela Gerência de Planejamento Estratégico e conta com participação dos seguintes membros efetivos: superintendente-executiva, representantes da Alta Administração designados pelos conselheiros e o presidente da Anatel, que o coordena.

Em busca do aprimoramento da gestão estratégica da Anatel, foi estabelecida a segregação de funções entre governança e gestão, que não se confundem, mas são complementares.

FIGURA 24 - GOVERNANÇA E GESTÃO

A governança é exercida pelo Conselho Diretor, com o apoio do Giape, que tem a função precípua de monitorar e avaliar as ações planejadas e executadas pelos gestores (superintendentes e gerentes), por meio do direcionamento estratégico estabelecido. A gestão executiva, por sua vez, presta contas de suas atividades e rotinas devidamente alinhadas à estratégia, exercendo o controle e agindo tempestivamente para o cumprimento dos objetivos institucionais.

Ao longo de 2019, foram realizadas quatro reuniões ordinárias, nas quais foram apresentadas as iniciativas e a situação dos projetos estratégicos e dos estudos de inteligência previstos no Plano de Gestão Tático 2019-2020 e as principais ações relacionadas com a governança de dados e gestão de riscos.

Também foram avaliadas a proposta de revisão do Plano Estratégico da Anatel, a instituição de portaria de indicadores estratégicos setoriais, a definição de temas relevantes para a orientação dos estudos de inteligência estratégica e a priorização de temas a serem reportados no Relatório Anual de Gestão da Anatel.

Muito embora os resultados e as conclusões da mensuração dos indicadores de governança e gestão tratados no Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública realizado pelo TCU, nos termos de seus Acórdãos nº 588/2018 - Plenário e 2.699/2018 – Plenário, não tenham sido direcionados especificamente à Anatel no bojo das referidas deliberações, observa-se que todas as ações de apoio à governança da Agência acima apontadas contribuíram para a melhoria da prestação dos serviços de interesse da sociedade.

1.3 GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

1.3.1 GESTÃO DE RISCOS

No exercício, as atividades de Gestão de Riscos seguiram conforme definido pelo Comitê de Gestão de Riscos da Agência e tiveram como foco principal as seguintes iniciativas:

1. avaliação e tratamento de riscos operacionais (processos de negócio); e

2. estudos para avaliação de riscos estratégicos.

Para o aprimoramento da Gestão dos Riscos Operacionais da Agência, foram realizados *workshops*, reuniões e atividades de capacitação com todas as áreas da Anatel – com destaque para a capacitação ministrada pela Controladoria-Geral da União (CGU) – com o objetivo de identificar os riscos relacionados aos processos de negócio executados em cada área, suas causas, consequências e controles já utilizados. Além disso, foram calculados os níveis de risco – inerente e residual – e indicadas as ações de tratamento para cada risco mapeado. Além dos riscos operacionais, em atendimento à recomendação da CGU, foram avaliados os riscos à integridade das gerências responsáveis por gestão de pessoas e contratos.

ENTENDA MELHOR

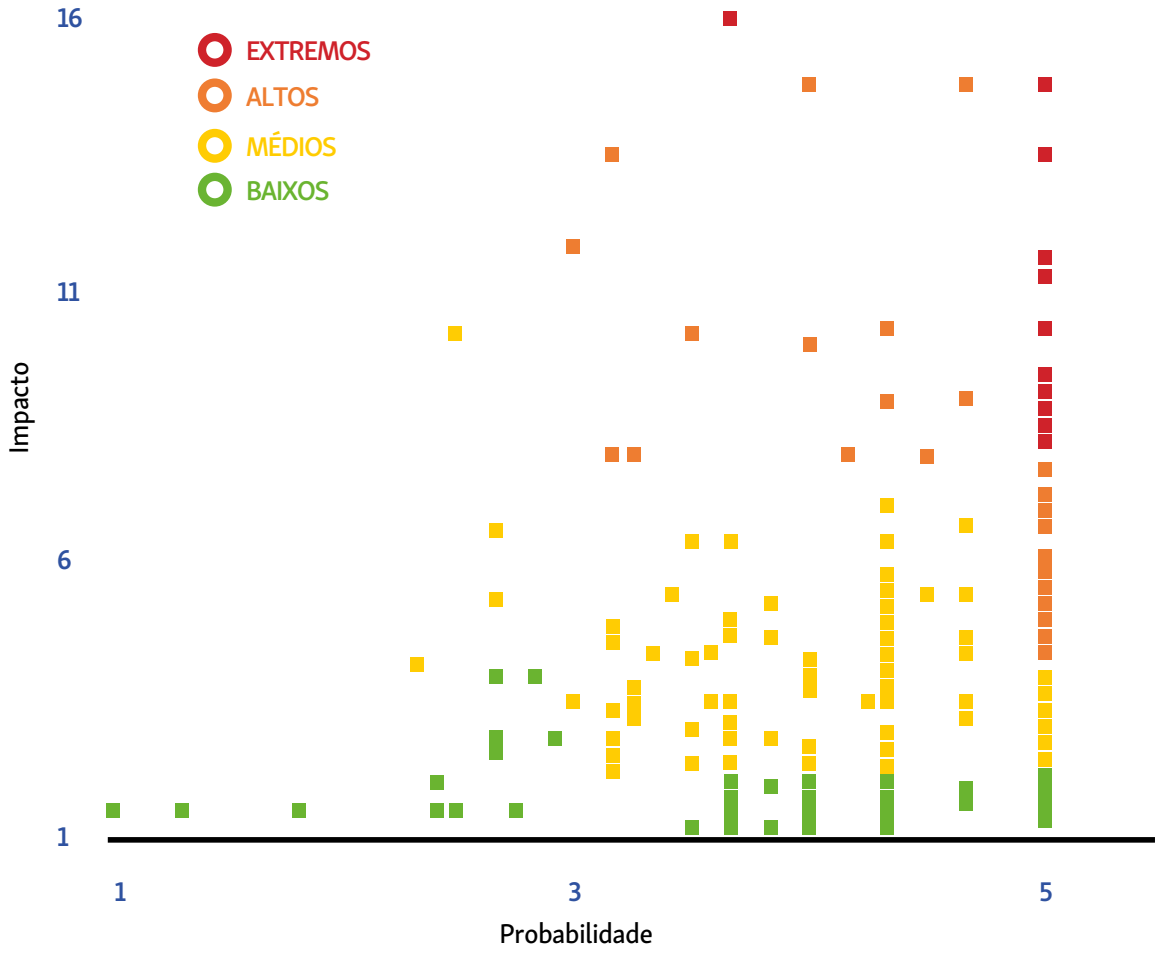
Risco Inerente: risco a que a Anatel está exposta sem considerar quaisquer ações gerenciais que possam reduzir sua probabilidade ou seu impacto.

Risco Residual: risco a que a Anatel está exposta após a implementação de ações gerenciais de controles existentes.

Risco à Integridade: vulnerabilidade que pode favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, podendo comprometer os objetivos da instituição.

Inicialmente, foram mapeados 407 eventos de riscos. A organização dessas informações, considerando os macroprocessos da cadeia de valor da Anatel e o refinamento dos eventos de risco identificados, resultou no total de 226 eventos. No gráfico a seguir são apresentados os eventos por nível de riscos, aplicando-se a probabilidade de ocorrência do evento e o impacto de sua ocorrência:

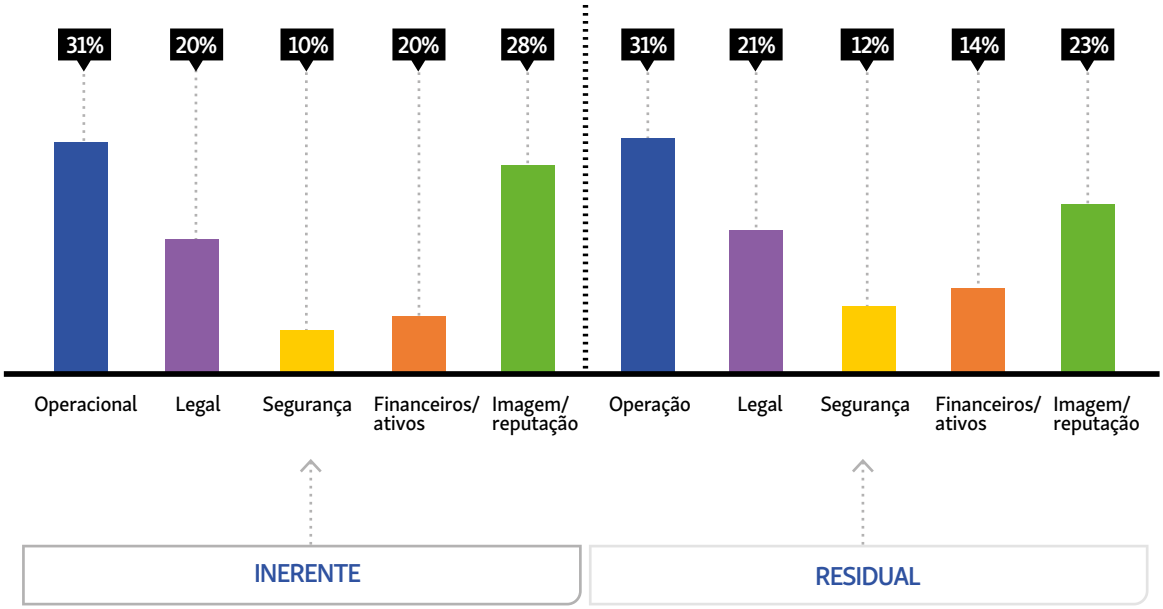
FIGURA 25 - DISTRIBUIÇÃO DOS EVENTOS POR NÍVEL DE RISCO



O nível de risco é obtido a partir do produto entre os valores aferidos para probabilidade e impacto, sendo representado visualmente no gráfico pelas cores verde, amarelo, laranja e vermelho, para indicar, respectivamente, os níveis baixo, médio, alto e extremo.

Analisando-se os eventos sob a ótica do impacto de suas consequências sobre os objetivos institucionais, nota-se que as dimensões potencialmente mais afetadas são a operacional (relativa à própria execução dos processos de negócio) e a imagem/reputação institucional. O perfil de impacto dos riscos identificados se mantém inalterado quando se analisam suas consequências antes (impacto inerente) e depois (impacto residual) da atuação dos controles existentes e em operação na Anatel, sinalizando, de forma mais consistente, os setores em que as ações de tratamento de risco devem focar.

FIGURA 26 - DISTRIBUIÇÃO DE IMPACTOS DAS CONSEQUÊNCIAS DOS EVENTOS DE RISCO



As ações de tratamento de riscos, propostas pelas diversas áreas internas e consolidadas nos planos de tratamento de riscos setoriais, foram submetidas à avaliação do Comitê de Gestão de Riscos, com vista à aprovação do Plano de Gestão de Riscos da Anatel. O Comitê deliberou no sentido de que se realizassem ajustes à proposta apresentada, devendo uma nova versão do Plano ser submetida à aprovação em 2020.

Ainda em 2019, foi iniciada a abordagem dos riscos estratégicos, entendidos como aqueles que podem impedir ou dificultar o alcance dos objetivos estratégicos da Anatel. Porém, a previsão é que, em 2020, ações de tratamento orientadas a riscos estratégicos sejam incorporadas ao conjunto de ações aprovadas para os riscos operacionais, ampliando o escopo de atuação da gestão de riscos institucional.

1.3.2 AÇÕES DE INTEGRIDADE

O **Plano de Integridade da Anatel** sistematiza a política interna de integridade, estabelecendo medidas institucionais voltadas para prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta.

O acompanhamento das ações voltadas à integridade na Anatel, por sua vez, contempla o reporte de ações relacionadas à integridade, a avaliação de riscos operacionais mapeados, a análise de Relatórios de Análise Crítica da Anatel e de Auditoria sobre os processos e procedimentos endereçados para tratar a questão da integridade, dentre outros.

Ademais, o Acórdão nº 958/2019-TCU-Plenário recomendou a implementação de boas práticas de combate à fraude e à corrupção de maneira proporcional ao seu poder de compra ou de regulação e, aos dirigentes máximos das organizações, que considerassem as deficiências no cumprimento das práticas de combate à fraude e à corrupção na formulação/revisão de seus programas e planos de integridade. Além disso, determinou que as organizações auditadas elaborassem plano de ação contendo o cronograma de adoção das medidas necessárias à implementação das recomendações proferidas, com definição de responsáveis, prazos e medidas a serem adotadas.

Em atenção ao acórdão supracitado, em agosto de 2019, a Anatel encaminhou ao TCU seu Plano de Ação para implementação de boas práticas de combate à fraude e à corrupção contendo 14 ações. O quadro a seguir indica o grau da execução do Plano durante o ano.

FIGURA 27 - QUANTITATIVO DE AÇÕES DO PLANO DE AÇÃO

QUANTITATIVO DE AÇÕES DO PLANO DE AÇÃO	
QUANTIDADE DE AÇÕES PREVISTAS NO PLANO	14
QUANTIDADE DE AÇÕES EXECUTADAS EM 2019	12
QUANTIDADE DE AÇÕES PREVISTAS PARA 2020	2
TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO EM 2019	85,7%

Dentre as ações executadas em 2019, destacam-se:

- a regulamentação do Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) no âmbito da Anatel, responsável por apurar ato lesivo praticado por pessoa jurídica nos termos da Lei Anticorrupção, Lei nº 12.846/2013;

- a realização de eventos de capacitação em gestão de riscos, com o objetivo de promover atividades de treinamento e o aculturamento, por meio de contratação e parceria com instituições externas ou workshops e seminários internos;

- a aprovação do macroprocesso "Gerir Controles Internos e Riscos", ação referente à implantação da gestão de riscos institucional;

- a instituição de canal de denúncia específico possibilitando ao terceirizado, vinculado a contrato com dedicação exclusiva de mão-de-obra, fazer denúncia sobre a violação de seus direitos trabalhistas, previdenciários e fiscais cometida pela contratada; e

- a realização de pesquisa sobre a percepção da gestão ética na Anatel, a fim de aferir a percepção que os servidores têm acerca do comprometimento da Administração à adesão a comportamentos éticos, bem como da adequada divulgação, esclarecimento e internalização dos valores e dos princípios organizacionais, dentre outras.

CAP.2

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE ///

2.1 RELACIONAMENTO COM OS CONSUMIDORES

A Anatel, no âmbito de suas competências relacionadas à proteção dos direitos de consumidores de telecomunicações, interage com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), do qual fazem parte a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), os Procons, o Ministério Público, entidades de defesa do consumidor e outros, bem como acolhe demandas dos usuários dos serviços de telecomunicações.

O relacionamento com os consumidores por meio dos canais de atendimento busca conhecer as expectativas da sociedade com relação à atuação da Anatel, acolher solicitações e reclamações sobre o serviço prestado pelas empresas do setor e produzir evidências para atividades fiscalizatórias e regulatórias da Agência.

Em 2019 foram realizados 4,8 milhões de atendimentos pela Anatel, incluindo o registro de aproximadamente 3,1 milhões de demandas de consumidores, como reclamações contra as prestadoras e pedidos de informação para a Agência, além de outros tipos de atendimento exclusivamente por telefone, como esclarecimento de dúvidas, encaminhamentos e acompanhamento de solicitações. A evolução dos registros de demandas dos consumidores está detalhada na tabela abaixo, com destaque para o crescimento dos canais digitais:

FIGURA 28 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

CANAL DE ATENDIMENTO	2018		2019		VARIAÇÃO
	QUANTIDADE	PARTICIPAÇÃO	QUANTIDADE	PARTICIPAÇÃO	%
CENTRAL DE ATENDIMENTO	1.788.531	58,79%	1.698.396	55,03%	-5,04%
FALE CONOSCO	928.329	30,52%	967.286	31,34%	4,20%
APLICATIVO	315.792	10,38%	411.311	13,33%	30,25%
OUTROS	9.361	0,31%	9.488	0,31%	1,36%
TOTAL	**3.042.013**	**100,00%**	**3.086.481**	**100,00%**	**1,46%**

Ainda assim, é importante ressaltar a relevância para a sociedade da Central de Atendimento Telefônico, número 1331, que permanece como o canal mais utilizado pelos consumidores para entrar em contato com a Agência. São realizados cerca de 14 mil atendimentos por dia, sendo que a capacidade operacional plena possibilita realizar cerca de 400 mil atendimentos mensais.

2.1.1 NOVO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Em 2019, a Anatel assumiu o desafio de disponibilizar nova ferramenta de acolhimento e tratamento das solicitações dos consumidores dos serviços telecomunicações, que substituiu o sistema Focus, em uso desde 2003. A nova plataforma, chamada *Anatel Consumidor*, possui uma interface simples, amigável, intuitiva e que estimula a utilização dos canais digitais, tendo sido desenvolvida com foco na experiência de uso do consumidor.

O lançamento da nova ferramenta ocorreu em novembro de 2019 e trouxe inovações importantes como:

- Interface moderna, fácil de usar e intuitiva;
- Cadastro simplificado;
- Máxima valorização da opinião do consumidor, com a possibilidade de avaliar o tratamento dado pela prestadora à sua demanda; e
- Divulgação de indicadores e rankings do atendimento realizado pelas empresas.

FIGURA 29 - TELA DA PLATAFORMA ANATEL CONSUMIDOR

2.1.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE PERCEBIDA

Com o objetivo de medir a satisfação e a qualidade dos serviços de telecomunicações sob o ponto de vista do consumidor, a Anatel realiza anualmente, desde 2015, a Pesquisa de Satisfação e da Qualidade Percebida, por meio da qual são avaliados os serviços de telefonia fixa, móvel, TV por assinatura e banda larga prestados pelas empresas. Para a edição 2019 da pesquisa, foram entrevistados 89 mil consumidores em todas as Unidades da Federação, que responderam a mais de 20 perguntas sobre cada um dos serviços citados.

Além da satisfação geral dos consumidores em relação aos serviços prestados pelas empresas, a Pesquisa mensura a percepção da qualidade do consumidor quanto a aspectos da prestação de serviço como funcionamento, atendimento telefônico e capacidade de resolução, entre outros.

Em 2019, os resultados da pesquisa seguiram o padrão de melhoria que já vinha sendo registrado nos anos anteriores. Em relação a 2018, quatro dos cinco serviços – para fins do levantamento, a telefonia móvel pré-paga e a telefonia móvel pós-paga são consideradas serviços diferentes – elevaram as notas de satisfação geral; a exceção ficou na TV por assinatura, que não apresentou diferença estatisticamente significativa.

Em relação aos indicadores de qualidade percebida, nota-se:

- Em todos os serviços, capacidade de resolução e atendimento telefônico são os aspectos com a pior avaliação; e

- O item "funcionamento" (aspectos técnicos da prestação do serviço) está entre os indicadores com as melhores notas de todos os serviços, com exceção da banda larga fixa, na qual recebe a terceira pior nota.

De modo geral, os indicadores de qualidade percebida vêm melhorando ao longo dos anos, com os serviços de telefonia móvel e de banda larga fixa avançando com mais evidência entre 2018 e 2019 em relação aos demais serviços, como detalhado na tabela a seguir:

FIGURA 30 - INDICADORES DE QUALIDADE PERCEBIDA POR SERVIÇO

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA	TV POR ASSINATURA
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	6,28 ↑	6,38 ↑	6,47 ↑	6,32 ●	6,65 ●
CANAIS DE ATENDIMENTO	6,94 ↑	7,16 ●	7,40 ↑	7,30 ↑	7,18 ●
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	6,22 ↑	6,19 ●	6,39 ●	5,54 ●	6,59 ●
COBRANÇA/RECARGA[1]	7,20 ↑	7,35 ↑	7,66 ↑	7,16 ↑	7,38 ●
FUNCIONAMENTO	6,54 ↑	7,97 ●	7,48 ↑	7,45 ↑	8,32 ↑
OFERTA E CONTRATAÇÃO	6,68 ↑	6,90 ↑	7,39 ↑	7,17 ↑	7,19 ●
REPARO E INSTALAÇÃO[2]	7,18 ↑	7,41 ●	-	-	7,79 ↑
SATISFAÇÃO GERAL	6,63 ↑	7,23 ↑	7,42 ↑	7,25 ↑	7,18 ●

Legenda: ↑ aumento estatisticamente significativo em relação a 2018

● Sem variação estatisticamente significativa em relação a 2018

Observações: 1) para o serviço de Telefonia Móvel Pré-paga, não é medido o indicador de Cobrança e sim o de Recarga; 2) não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de Telefonia Móvel.

Os resultados da Pesquisa são disponibilizados no **Portal da Anatel**.

2.1.3 PRÊMIO PRÁTICA INOVADORA

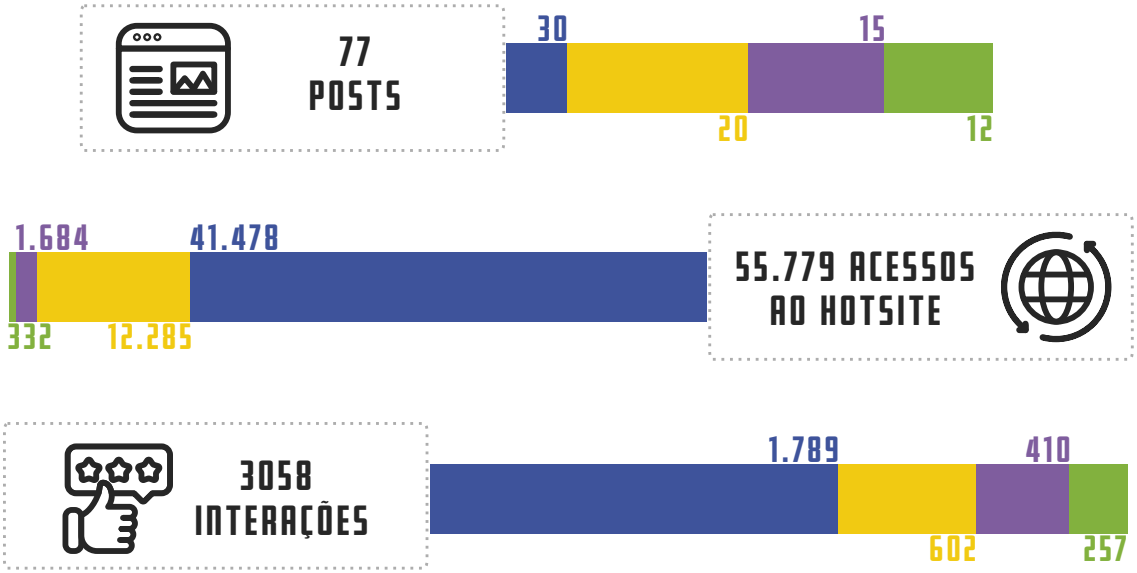
Com base nos resultados da Pesquisa 2018, divulgados em março de 2019 – e atenta às notas baixas atribuídas às prestadoras nos quesitos atendimento telefônico e capacidade de resolução –, a Anatel criou o prêmio **Prática Inovadora nas Relações de Consumo nos Serviços de Telecomunicações 2019**. O concurso, aberto à participação de todas as prestadoras, teve como objetivo estimular a melhoria na qualidade dos serviços e o respeito aos direitos dos consumidores.

Na categoria Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), foi premiada a Nextel, com o projeto "Somos todos clientes". Já na categoria que previa a participação das prestadoras que não se enquadram no conceito de Pequeno Porte, o projeto premiado foi o "Aplicativo Meu Técnico", da Claro.

2.1.4 EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

As ações de educação para o consumo da Agência buscam ampliar o desenvolvimento de campanhas e os meios de distribuição dos conteúdos, o que passa por uma maior atuação nas redes sociais. Para maximizar o processo de orientação aos consumidores, a equipe de educação para o consumo elabora respostas e interage com os usuários pelo Facebook. No ano de 2019, foram respondidos cerca de 1.500 comentários na página da Anatel na rede social e em páginas de outras instituições, como o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

CAMPANHAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO



- #QUEROCANCELAR: DICAS PARA O CANCELAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.
- #RESOLVANOSITE: USO DO ESPAÇO DO CLIENTE NO SITE DAS OPERADORAS.
- #CONEXÃOSEGURA: SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS NA INTERNET.
- #NATAL: CUIDADOS AO CONTRATAR OFERTAS E PROMOÇÕES DE NATAL.

FIGURA 31 - CAMPANHA PARA O CANCELAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1.5 DIÁLOGO COM ENTIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Anatel, além de interagir constantemente com entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), faz a gestão de espaços de diálogo do qual participam órgãos de governo, setor privado e sociedade civil, como o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST). Também acompanha os conselhos de usuários mantidos pelas prestadoras, tendo participado de 100, das 116 reuniões realizadas em 2019 pelos 30 conselhos existentes.

Em 2019, foram realizados os processos de escolha para novos membros dos Conselhos de Usuários e do CDUST. Nos dois casos, foram realizadas campanhas de divulgação com o objetivo de aumentar a participação da sociedade.

As prestadoras responsáveis pelos Conselhos de Usuários registraram 2.487 candidaturas e 289 mil votos. Já para o CDUST, a Anatel recebeu 43 candidaturas, sendo quatro novos membros e um novo presidente nomeados no mês de outubro.

Depois do processo eleitoral, mais de oitenta vagas dos Conselhos de Usuários passaram a ser ocupadas por representantes de entidades como Procons, defensorias públicas e Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

ENTENDA MELHOR

Os colegiados ampliam a interação com entidades de defesa dos direitos dos consumidores para que essas instâncias aprofundem seu papel de estímulo ao diálogo, solução de problemas, prevenção de litígios e criação de soluções que contribuam para garantir os direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações.

2.1.6 PROJETO COMPORTAMENTO E CONSUMO

A Anatel firmou parceria com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) com o objetivo de desenvolver e aplicar metodologias para análise das relações de consumo no setor de telecomunicações do País, com foco na análise do comportamento do consumidor e de prestadoras.

Nessa perspectiva, os pesquisadores envolvidos no projeto concluíram em 2019 a elaboração de um modelo teórico metodológico para estudo do comportamento do consumidor de telecomunicações. No ano, também foi levantada a produção acadêmica, em revisão de literatura, sobre qualidade percebida e satisfação, comportamento de reclamação dos consumidores e práticas de relacionamento com o consumidor.

O projeto, que tem duração de dois anos, será concluído em 2020. Seus resultados serão utilizados para aprimorar as ações regulatórias de proteção aos direitos dos consumidores.

2.2 TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 2019, a Agência buscou ampliar o conhecimento da sociedade em relação a suas iniciativas. Nesse esforço, foram desenvolvidas ações para a divulgação de diversos temas, como regulação dos serviços de telecomunicações, agenda regulatória e decisões do Conselho Diretor. As iniciativas voltadas à comunicação social seguiram a diretriz "proporcionar o fortalecimento institucional", estabelecida no Plano de Gestão Tático 2019-2020.

Como exemplo dessa extensa pauta, merecem destaque:

- as medidas para a redução das ligações abusivas de telemarketing, com o lançamento do site **www.naomeperturbe.com.br**;

- as ações relacionadas ao encerramento das transmissões analógicas de televisão;
- a divulgação do **Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações** (Pert);
- as campanhas dirigidas aos consumidores #ResolvaNoSite e #QueroCancelar;
- o combate à pirataria e o bloqueio dos celulares irregulares;
- a redução de tarifas da telefonia fixa; e
- os prêmios de Acessibilidade e de Práticas Inovadoras.

Na forma de campanha, com o desenvolvimento de *hotsite*, ou por meio de notícias publicadas no portal, o bloqueio dos celulares sem certificação em todo o País foi tema de divulgação massiva e exigiu estratégia e esforços de comunicação para alcançar a população tanto por meio de mensagens da Agência, quanto pela ampla cobertura feita pela imprensa. Sobre esse tema, as redes sociais mostraram-se aliadas na divulgação do calendário de bloqueio que, em três etapas, estabeleceu ações de setembro de 2018 a março de 2019.

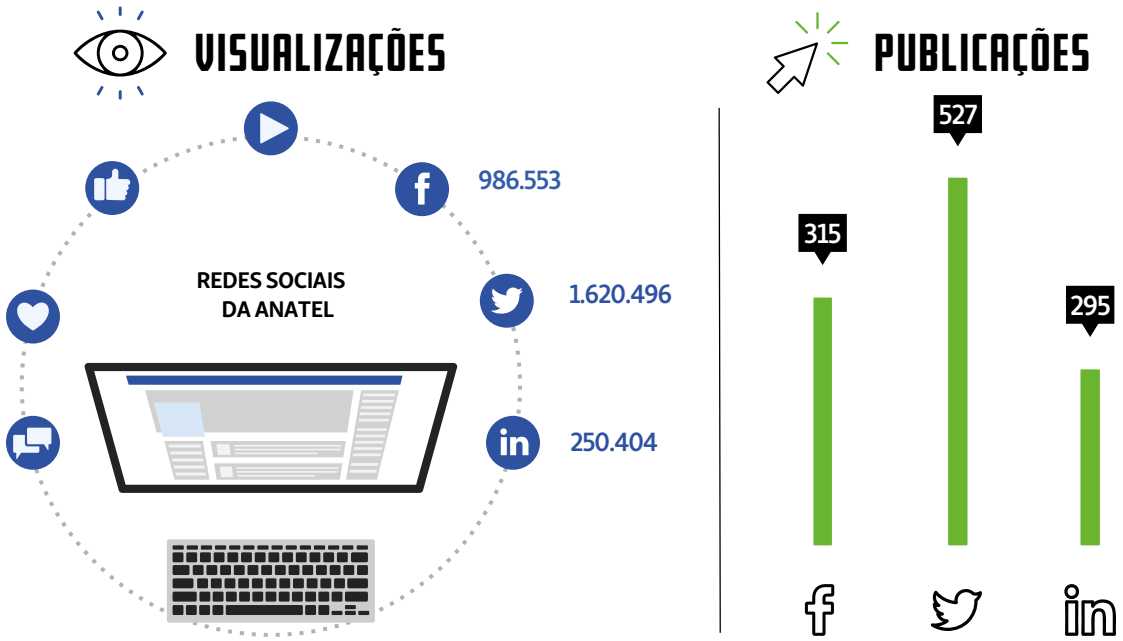
Os Prestadores de Pequeno Porte (PPPs) – principais responsáveis pela ampliação da infraestrutura de fibra óptica para mais de 722 municípios –, por suas características peculiares e grande capilaridade, foram destinatários de ações de comunicação específicas, como as de divulgação para o preenchimento de duas vagas de membros do Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte de Serviços de Telecomunicações junto à Anatel (CPPP).

Por meio desse esforço, a Agência buscou fornecer informações sobre as principais dúvidas e os problemas mais comumente enfrentados por essas empresas. No portal da Anatel, foi criada uma página dedicada às PPPs, por meio da qual as Prestadoras de Pequeno Porte podem, inclusive, agendar atendimento pessoal em qualquer uma das unidades da Anatel, para esclarecer dúvidas referentes à prestação da banda larga fixa, como aspectos tributários, compartilhamento de postes, obtenção de outorga ou, ainda, as obrigações regulamentares.

O portal da Anatel na internet e as mídias sociais foram, em 2019, os principais meios de divulgação de informações sobre a atuação da Agência, na forma de notícias e de postagens. Além disso, o portal foi reformulado para aprimorar a experiência de navegação e a visualização das informações. A publicação de 266 notícias no portal e o relacionamento com os jornalistas que demandam dados, informações e entrevistas contribuíram para a disseminação dos conteúdos divulgados.

Da mesma forma, nas mídias sociais, postagens, interações e compartilhamentos permitiram a multiplicação de mensagens que traduzem, com transparência, as ações e iniciativas promovidas pela Agência, no cumprimento de sua missão institucional. A Anatel mantém perfis no **Facebook,** no **Twitter** e, desde 2019, também no **LinkedIn**.

FIGURA 32 - A ANATEL NAS REDES SOCIAIS



O **YouTube** é outra rede social que contou com a participação da Anatel em 2019. Nele, são disponibilizados vídeos das reuniões do Conselho Diretor e do Conselho Consultivo da Agência, além da gravação de audiências públicas, vídeos institucionais e tutoriais sobre aplicativos e sistemas.

2.3 RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

O relacionamento institucional é um trabalho colaborativo, que envolve toda a Anatel, constituindo prática essencial para a sustentabilidade da regulação setorial promovida pela Agência, ao envolver assuntos econômicos, sociais e políticos relevantes e críticos para as atividades do setor de telecomunicações, que acabam por impactar diversos processos de trabalho da Agência.

As ações de relacionamento institucional proporcionam maior interação da Anatel com seus *stakeholders* para o atingimento de seus objetivos estratégicos. Além disso, contribuem para o fortalecimento da imagem institucional da Agência, na medida em que permitem o atendimento de solicitações legítimas das instituições que buscam a Anatel.

O infográfico a seguir resume os principais resultados da atuação institucional ao longo do ano de 2019.

FIGURA 33 - RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA ANATEL

DEMANDAS INSTITUCIONAIS

4.065
demandas recebidas.

106
temas diferentes demandados.

93,97%
respondidas dentro do prazo solicitado.

24,2%
temas relacionados a qualidade, cobertura e ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações.

14,77 dias
de prazo médio da resposta.

EVENTOS E REUNIÕES

745 eventos e reuniões
institucionais em todo o Brasil.

80%
atendendo a convite externo

+80%
dessas oportunidades (599 no total), os servidores da Anatel atuaram ativamente, proferindo palestras, integrando mesas-redondas ou coordenando debates sobre o setor e a atuação da Agência.

Entidades que mais demandam

Justiça Estadual, Poder Executivo Federal, Ministério Público Estadual e Distrital, Ministério Público Federal e Poder Legislativo Municipal.

Câmara dos Deputados

Maior demandante da Anatel no período, com 2,56% das solicitações recebidas pela Anatel (104 no total).

São Paulo

Unidade da Federação com maior quantidade de demandas com aproximadamente 20% do total (799 demandas).

RELACIONAMENTO COM O CONGRESSO NACIONAL

A Anatel participou de
17 eventos
promovidos pelas duas casas legislativas

218 atendimentos, prestação de informações e respostas a consultas
de parlamentares, de todas as esferas, na sede da Anatel.

A Anatel acompanha as atividades legislativas, principalmente em âmbito federal, nos temas relevantes para a regulação das telecomunicações. O objetivo desse trabalho é posicionar a Agência quanto às discussões sobre as políticas públicas em telecomunicações e contribuir com subsídios técnicos para a produção legislativa acerca da regulação e do setor de telecomunicações.

Os posicionamentos institucionais, documentos que analisam as propostas de alterações legislativas, são enviados aos órgãos responsáveis pela articulação institucional do Poder Executivo Federal, bem como aos parlamentares que demandam subsídios técnicos sobre temas de competência da Anatel.

Principais temas debatidos

- Atribuições e o desempenho da Agência.
- Licitação da quinta geração da telefonia móvel (5G).
- Qualidade da prestação dos serviços e a cobertura fora dos grandes centros.
- Novas tecnologias destinadas à prevenção e ao combate à violência contra a mulher e as famílias.
- Instalação de antenas em áreas urbanas.
- Papel dos provedores regionais na ampliação da oferta da banda larga.
- Segurança cibernética.
- Cobrança para o acesso aos conteúdos, aplicações e serviços disponibilizados na internet por órgãos e entidades da administração direta e indireta da União.
- Aplicações e serviços disponibilizados na internet por órgãos e entidades da administração direta e indireta da União.

1.301 proposições legislativas
sendo acompanhadas pela Anatel.

75 posicionamentos institucionais
sobre propostas de lei em tramitação encaminhadas ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

2.4 ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A representação do Brasil nos organismos e nos principais fóruns internacionais do setor de telecomunicações é o foco da atuação internacional da Anatel. A Agência também organiza eventos e colabora com as Relações Exteriores do Brasil, em especial no apoio à formulação de tratados e protocolos de entendimento na área de telecomunicações.

O ano de 2019 foi marcado por diversas discussões internacionais relevantes para o setor. No campo regulatório, mereceram destaque, entre outros temas:

- as tecnologias emergentes, como o uso de *Big Data* para potencializar a atuação regulatória;
- as diretrizes éticas relativas aos impactos e oportunidades do uso da inteligência artificial;
- os desafios de modelos de negócio com o crescimento das plataformas online; e
- os desafios e avanços na implementação da tecnologia 5G e no desenvolvimento e na ampliação do acesso e do uso da banda larga.

2.4.1 REPRESENTAÇÃO NA UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

No âmbito da União Internacional de Telecomunicações (UIT), destaca-se a participação do Brasil, sob coordenação da Anatel, na **Conferência Mundial de Radiocomunicações 2019 (WRC-19)**, ocorrida entre 28 de outubro e 22 de novembro, no Egito, com mais de 3.400 delegados representando 165 países. Dentre os principais resultados desta Conferência, destacam-se:

- Identificação mundial das faixas de radiofrequências de 24,25 – 27,5 GHz, 37 – 43,5 GHz, 66 – 71 GHz para as redes móveis de 5ª geração (5G) e das faixas de 45,5 – 47 GHz e 47,2 – 48,2 GHz para determinados grupos de países ou regiões;

- Identificação das faixas de 22 GHz, 26 GHz, 38 GHz, e 47/48 GHz para Plataformas de Alta Altitude (HAPS), possibilitando a criação de um ambiente regulatório para permitir o uso de plataformas localizadas na estratosfera com estações terrestres, seja *Gateway* ou de usuário, de tal forma a permitir mais opção para a prestação de serviços banda larga a baixo custo para áreas rurais e/ou remotas;

- Estabelecimento de novas condições regulatórias para permitir o uso *indoor* e *outdoor* de pontos de acesso para Redes WiFi operando na faixa de 5150 – 5250 MHz, tornando possível o uso *indoor* na faixa de 5150 – 5350 MHz com potência equivalente isotopicamente radiada de 1W, da mesma forma como ocorre na faixa de 5470 – 5725 MHz;

ENTENDA MELHOR

A União Internacional de Telecomunicações (UIT) é a agência do Sistema das Nações Unidas dedicada a temas relacionados às Telecomunicações e às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Ao longo dos seus 154 anos de existência, a UIT tem coordenado o uso global compartilhado do espectro de radiofrequência, promovido a cooperação internacional na área de satélites orbitais, trabalhado na melhoria da infraestrutura de telecomunicações junto a países em desenvolvimento, estabelecido normas mundiais para prover interconexão entre vários sistemas de comunicação, além de dedicar especial atenção a temas emergentes mundiais tais como mudanças climáticas, acessibilidade e fortalecimento da segurança cibernética.

- Identificação da Banda Ka para utilização por Estações Terrenas em Movimento (ESIM), permitindo que aviões, trens, navios e outros meios de transporte tenham muito mais espectro para disponibilizar banda larga via satélite para seus usuários;

- Estabelecimento de procedimentos regulatórios para as mega constelações de satélites não geoestacionários do serviço fixo por satélite (com centenas ou milhares de satélites de baixa órbita);

- Aprovação de novos temas de estudos para a WRC-23, dentre eles: identificação da faixa de 10-10,5 GHz para as Telecomunicações Móveis Internacionais (IMT) na Região das Américas (Região 2); atribuição da faixa de 17,3 – 17,7 GHz para o Serviço Fixo por Satélite (espaço-Terra) na Região 2; Estações Base de Alta Altitude (HIBS); ESIM em banda Ku (GSO) e banda Ka (NGSO); identificação da faixa de 3,6 – 3,8 GHz para IMT na Região 2 e o uso do Serviço Móvel por Satélite em novas faixas de frequências para prestar aplicações, como internet das coisas (IoT).

Ainda durante a WRC, a Anatel e a UIT firmaram Memorando de Entendimento (MdE) para medições relacionadas a interferências prejudiciais em satélites geoestacionários.

Adicionalmente, a Anatel participou da Assembleia de Radiocomunicações (RA-19), que aprovou os métodos de trabalho, a estrutura e o escopo das Comissões de Estudos do Setor de Radiocomunicações

da UIT-R e na qual foram eleitos três servidores da Agência para ocupar vice-presidências destas comissões. Representantes da Anatel participaram de reuniões nessas Comissões de Estudos para tratar de temas relativos aos serviços terrestres, satélites, radiodifusão, gestão do espectro e propagação.

No setor de normalização das telecomunicações, destaca-se a atuação do Brasil nas discussões relacionadas à competição, à qualidade e combate à fraude, à segurança das TICs, e ao desenvolvimento do ecossistema de IoT e cidades Inteligentes. Como resultado desta participação, várias recomendações internacionais propostas e/ou coordenadas pelo Brasil foram aprovadas neste ano:

- Recomendação Internacional ITU-T Q.5050 *"Framework for solutions to combat counterfeit ICT devices"*, documento que o Brasil coordenou desde sua origem e que tem como base as discussões do projeto Celular Legal;

- Recomendação Internacional Y.4460 *"Architectural reference models of devices for IoT applications"*, documento coordenado pelo Brasil com ampla participação do mercado privado brasileiro; e

- Recomendação Internacional ITU-T E.805 *"Strategies to Establish Quality Regulatory Frameworks"*, que apresenta um *framework* de medição de qualidade que tem como base as discussões do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 717/2019.

Destaca-se, também, a Recomendação Internacional ITU-T Q.5051 "*Framework for Combating the use of Stolen Mobile Device*", documento proposto e coordenado pelo Brasil, com aprovação prevista para março de 2020.

2.4.2 OUTROS FÓRUNS INTERNACIONAIS

Em 2019, a Anatel participou de eventos relevantes relacionados ao setor de Desenvolvimento, tais como a Semana de Inovação, a Semana de Política e Regulação e a Semana de Inclusão, organizadas pela União internacional de Telecomunicações, bem como dos Grupos de Especialistas em Indicadores de Telecomunicações/TICs e Capacitação. Ademais, destaca-se a participação no Fórum Mundial de Comunicações de Emergência (GET19), quando foram apresentadas as ações regulatórias adotadas pela Agência no incidente relativo ao rompimento da barragem em Brumadinho/MG.

Também merece destaque a participação na reunião do Comitê Diretivo Permanente da Comissão Interamericana de Telecomunicações (COM/Citel) e da reunião Preparatória da Citel para a Conferência Mundial de Normalização das Telecomunicações (AMNT-2020). Destaque-se da pauta de

discussões, entre outros, a discussão do orçamento da Citel para 2020 e novos mecanismos para assegurar a sustentabilidade financeira da organização, a avaliação de propostas de alteração de resoluções, indicadores para o Plano Estratégico da Citel e a discussão dos posicionamentos regionais para as próximas conferências.

A Agência também participou da Rede de Reguladores, fórum que promove o diálogo entre reguladores de todo o mundo que operam em diferentes setores, como comunicações, energia, transporte e água. Os membros compartilham suas experiências, discutem desafios e identificam soluções inovadoras. Dentre os assuntos tratados em 2019 com maior interesse para a Anatel destacam-se as melhores experiências e a avaliação das ferramentas adotadas pelos governos para implementar e aplicar instrumentos regulatórios de alta qualidade; melhores práticas em Análise de Impacto Regulatório; melhores práticas para o fomento da Cooperação Regulatória Internacional; desafios para o regulador com novos modelos de negócio e tecnologias emergentes; uso da ciência comportamental (*behavioural insights*) para moldar melhores decisões em Políticas Públicas; e novas formas de estimular o investimento em infraestrutura com as mudanças de cenário.

2.4.3 EVENTOS INTERNACIONAIS

A Anatel realizou, de 3 a 5 de setembro, a 21ª edição do Encontro Internacional de Radiomonitoração Espacial (ISRMM, do inglês *International Space Radio Monitoring Meeting*), no Rio de Janeiro/RJ. O evento, realizado anualmente, tem o objetivo de promover o intercâmbio de informações sobre os procedimentos de monitoramento de espectro espacial e de investigação de interferências em redes de satélites, bem como sobre os mais recentes desenvolvimentos tecnológicos e regulatórios relacionados à radiomonitoração espacial.

A Agência manteve em destaque suas atividades de cooperação em nível multilateral, participando ativamente de ações no âmbito da Associação de Reguladores de Comunicações de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), cujo encontro anual foi realizado na cidade de Fortaleza/CE, e do Fórum Latino-americano de Reguladores de Telecomunicações (Regulatel). Participou, ainda, de reunião extraordinária de reguladores dos BRICS, realizada em Brasília/DF, sob a coordenação do MCTIC.

2.4.4 COLABORAÇÃO COM AS RELAÇÕES EXTERIORES DO BRASIL

Ao longo do ano, a Anatel prestou diversas informações ao Ministério de Relações Exteriores (MRE) de modo a subsidiar a defesa de interesses comerciais do Brasil. Tal medida buscou contribuir com os processos de negociação de acordos de livre-comércio, em especial os relacionados a salvaguardas competitivas e garantias de competição justa; acesso e uso das redes de telecomunicações;

definições de interconexão; e procedimentos de outorga e uso e alocação de recursos escassos.

Nesse sentido, a Agência colaborou na redação final do acordo comercial celebrado entre Mercado Comum do Sul (Mercosul) e Associação Europeia de Livre Comércio (EFTA), bloco constituído por Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça.

Também em 2019 foram concluídas as negociações do acordo de livre-comércio entre o Mercosul e a União Europeia, no qual a Anatel contribuiu ativamente, em conjunto com o MRE, no que se refere às Telecomunicações. Seguem em curso as negociações Mercosul-Canadá, Mercosul-Singapura e Mercosul-Coreia do Sul.

ENTENDA MELHOR

O Diálogo Comercial Brasil – EUA compõe agenda prioritária do governo brasileiro, de forma sinérgica ao Acordo de Cooperação em Comércio entre Brasil e Estados Unidos (ATEC). Além disso, permite trocas de experiências em temas de impacto ao comércio, como: análise de impacto regulatório, boas práticas regulatórias, padrões e avaliação da conformidade, metrologia e convergência regulatória.

Outro destaque é a participação da Agência do Diálogo Comercial Brasil – EUA, que teve sua 17ª edição sediada em Brasília/DF. Diversas reuniões intragovernamentais preparatórias foram realizadas, a fim de fomentar discussões técnicas, iniciativas de cooperação e trocas de experiências em temas regulatórios.

No âmbito do Mercosul, foi assinado o Acordo para eliminação dos encargos de *roaming* entre os países do bloco, por ocasião da 54ª Cúpula de Chefes de Estado dos países-membros, ocorrida em julho, na Argentina. Atualmente, o Acordo aguarda aprovação do Congresso para ratificação. Paralelamente, para garantir futura implementação célere, a Agência já conduz os trabalhos de impacto regulatório junto às prestadoras e aos reguladores estrangeiros.

Em dezembro, foi realizada a LV Reunião Ordinária do Subgrupo de Trabalho Nº 1 – Comunicações do Mercosul e de suas Comissões Temáticas. Foram debatidos temas como: qualidade postal; desenvolvimento da indústria postal, seus produtos e tecnologias aplicadas; coordenação de estações radioelétricas; proposta de unificação dos manuais de coordenação de frequências; proposta de procedimento de coordenação de frequências em 700 MHz; migração AM-FM; implantação da TV digital; coordenação de canais de radiodifusão e eliminação do *roaming* entre os estados-partes, tratamento de terminais roubados; e infraestrutura crítica e segurança cibernética.

Por outro lado, uma das principais frentes de trabalho da agência tem ocorrido no âmbito da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), da qual o Brasil é parceiro-chave. Em 2019, a Anatel participou ativamente – em coordenação com os ministérios das Relações Exteriores e da Economia, com a Casa Civil e com outras agências reguladoras – das reuniões do Comitê de Política Regulatória, colegiado que tem entre seus objetivos a promoção de políticas públicas estratégicas, inovadoras e baseadas em evidências e estudos, a disseminação de uma visão global para as políticas e governança regulatórias e o apoio para que os governos consigam estabelecer uma estrutura regulatória efetiva, eficiente e equitativa.

Em colaboração com os ministérios de Relações Exteriores e de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, a Anatel acompanhou as sessões do Comitê de Políticas da Economia Digital, que tem como objetivos desenvolver e promover um quadro de políticas e regulamentação que apoie a concorrência, o investimento e a inovação em toda a economia digital. O Comitê pretende, também, fortalecer a cooperação entre os países-membros e com os parceiros, de modo a promover o intercâmbio de experiências e a coordenação de políticas nos níveis nacional e internacional. Dentre os principais assuntos tratados em 2019, merecem destaque os temas de inteligência artificial; competição nos serviços e infraestrutura de telecomunicações; coleta de dados sobre preços das cestas de serviços de telecomunicações; segurança digital das atividades críticas e revisão da recomendação sobre banda larga.

Em nível bilateral, houve o estreitamento das relações com os reguladores do Chile, dos Estados Unidos, da Finlândia, da Índia, de Israel e do México, além da recepção das delegações técnicas de Angola e do Japão.

RESULTADOS DA GESTÃO ///

CAP.3

3.1 RESULTADOS POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.1.1 AMPLIAÇÃO DO ACESSO E O USO DOS SERVIÇOS, COM QUALIDADE E PREÇOS ADEQUADOS

3.1.1.1 VISÃO GERAL E PRIORIDADES

O objetivo estratégico "promover a ampliação do acesso e o uso dos serviços, com qualidade e preços adequados" visa direcionar as ações regulatórias atuais e futuras para um cenário em que todo e qualquer brasileiro, independentemente de classe ou localização geográfica, possa estar efetivamente integrado à nova sociedade da informação, aproveitando-se, de forma isonômica, de todos os benefícios inerentes ao acesso aos meios de telecomunicação.

O alcance desse objetivo foi endereçado pelo Conselho Diretor ao fixar as seguintes diretrizes táticas:

- Promover a expansão, a melhoria da qualidade e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios brasileiros, inclusive em distritos não sede;

- Buscar o constante alinhamento da atuação da Agência à dinamicidade e inovação do setor de telecomunicações; e

- Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado.

3.1.1.2 PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

DA SANÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER

Ao longo de 2019, a Anatel avaliou e implementou a imposição de obrigações de fazer como forma de sanção nos Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados).

A medida foi adotada com base no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel, aprovado por meio da Resolução nº 589/2012, que estabelece a possibilidade de imposição de obrigação de fazer às empresas que descumprirem dispositivos legais ou regulamentares.

Em termos gerais, as sanções de obrigação de fazer impostas em 2019 referem-se à instalação de Estações Rádio Base (ERB) com tecnologia 4G em localidades até então não atendidas, as quais não dispunham de serviço de banda larga móvel, ou a atualização tecnológica de estações 2G e 3G para 4G.

ENTENDA MELHOR

Na prática, a sanção de obrigação de fazer consiste na determinação para que o infrator adote determinada conduta, diversa das obrigações já previstas em lei e regulamento, em benefício do serviço de telecomunicações ou do usuário desse serviço, de modo a inibir o cometimento de nova infração.

Cabe esclarecer que na definição das obrigações de fazer impostas, dois principais fatores de correlação entre a infração cometida e a obrigação a ser atendida foram considerados: pertinência temática e pertinência geográfica. Assim, pode-se dizer que as penalidades impostas foram formatadas de modo a gerar um benefício concreto à sociedade no tema e área geográfica em que houve a ocorrência da infração.

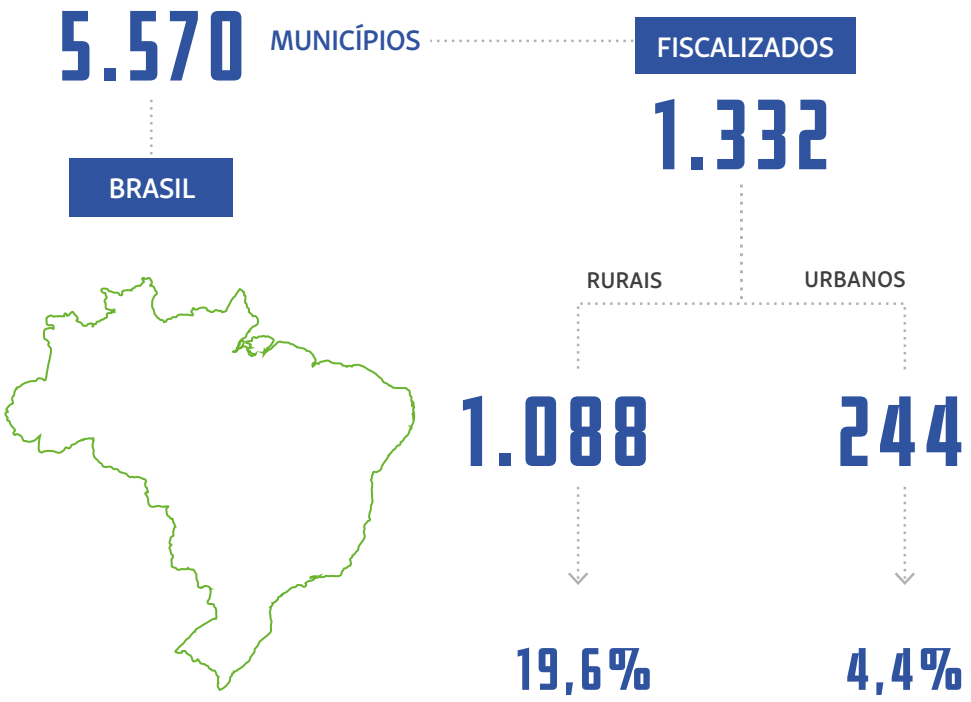
Para 2020, a Anatel irá avaliar a existência de outros casos em que, em benefício do interesse público, a imposição da sanção de obrigação de fazer se mostre adequada e acompanhará a implementação das obrigações de fazer já impostas. Busca-se com isso, atender de forma eficiente e satisfatória as necessidades da população por serviços de telecomunicações.

COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

Em 2019, a Anatel realizou grande projeto de predições de cobertura das obrigações rurais do Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel, que licitou as frequências do 4G, especialmente quanto ao cenário atual do atendimento dos compromissos assumidos pelas prestadoras. A etapa em campo consistiu na verificação de cobertura da área rural de 1.088 municípios e da área urbana de 244 municípios, em 23 das 27 Unidades da Federação.

Importante dizer que este esforço resultou na conclusão da análise quanto ao cumprimento de 4.110 compromissos de abrangência. Destes, 3.641 foram considerados atendidos, 169 não atendidos e em 300 verificações serão necessárias análises complementares. Para os 169 compromissos de abrangência considerados não atendidos, a Anatel irá apurar o referido descumprimento em processo sancionatório específico.

FIGURA 34 - QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS FISCALIZADOS QUANTO À COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL



IMPLANTAÇÃO DO 5G

Ao longo do primeiro semestre, a Anatel empreendeu as melhores estratégias para a implantação da quinta geração da telefonia móvel no Brasil, mais conhecida como 5G.

Para possibilitar as melhores condições à tecnologia 5G foram aprovados em 2019 os normativos relativos ao Uso das Faixas de Radiofrequências que estão sendo identificadas internacionalmente para esta tecnologia.

Em linha com a atual política de gestão do espectro radioelétrico, optou-se pela multidestinação das faixas. Especificamente quanto à faixa de 3,5 GHz, a Anatel manteve a atribuição da faixa de radiofrequências de 3.300 MHz a 3.600 MHz ao Serviço Móvel, em caráter primário, adotando a Nota Internacional

ENTENDA MELHOR

As etapas para autorização de radiofrequência são:

1. Atribuição Internacional Procedimento junto à UIT.
2. Destinação a serviços de telecomunicações. Processo de regulamentação. Aprovada Resoluções nº 710 e 711, ambas de 28/05/2019.
3. Elaboração do Edital de Licitação de Autorização de Uso de Radiofrequências em fase de aprovação de Minuta para Consulta Pública. Processo se encerra com a realização da licitação.
4. Prestadoras autorizadas iniciam implantação da rede com as faixas de radiofrequência licitada.

nº 5.431B, conforme Regulamento de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e Plano de Atribuição, Distribuição e Destinação de Radiofrequências do Brasil.

Além de manter a destinação da faixa de radiofrequências de 3,3 GHz a 3,6 GHz para a prestação dos serviços de interesse coletivo – telefonia móvel, telefonia fixa e banda larga fixa –, a Anatel optou por adicionar, em toda a faixa, destinação em caráter primário e sem exclusividade ao Serviço Limitado Privado (SLP), o que permitirá o uso pelo próprio interessado em condições específicas, aplicações de automação industrial, agronegócio e atividades de mineração e de comunicação nas plataformas petrolíferas em alto mar, dentre outras.

Em relação à faixa de radiofrequências de 2,3 GHz a 2,4 GHz, a Anatel decidiu pela destinação ao SLP, em adição à telefonia móvel SMP, à banda larga fixa e à telefonia fixa, destinações já registradas em resolução anterior e que continua vigente.

Desta forma, uma vez destinados os serviços que poderão ser prestados por meio das faixas de radiofrequência de 2,3 GHz a 2,4 GHz e de 3,3 GHz a 3,6 GHz , a Anatel iniciou o procedimento para a elaboração do Edital de Licitação. No final de 2019, a proposta de Edital de Licitação encontrava-se em fase de aprovação pelo Conselho Diretor para a disponibilização ao público em geral.

Ademais, estão sendo realizados estudos pela Anatel para incluir mais 100 MHz na faixa de 3,5 GHz como objeto da Proposta de Edital, qual seja a faixa de 3,6 GHz a 3,7 GHz, considerada principal faixa de espectro de radiofrequência para iniciar operações de 5G.

Ainda com foco na quinta geração da telefonia móvel, a Agência criou três grupos de trabalhos para a definição de requisitos para a avaliação de equipamentos que operam com tecnologia 5G e para a definição de requisitos para carregadores universais para telefones celulares e equipamentos portáteis. Além da Anatel, integram esses grupos representantes da indústria, de laboratórios de ensaio e de organismos de certificação designados. A partir dos resultados e da publicação das especificações do uso das faixas destinadas ao 5G, serão propostos atos sobre os requisitos técnicos para a homologação de produtos compatíveis com a tecnologia 5G.

TESTES DE CONVIVÊNCIA DE SISTEMAS DE RADIOCOMUNICAÇÕES

Em relação à faixa de 3.300 MHz a 3.600 MHz, fez-se necessária a realização de testes para averiguar eventual interferência do uso das faixas de radiofrequências adjacentes. Assim, ao longo do primeiro semestre de 2019 foram realizados testes coordenados pelo Comitê de Uso do Espectro e Órbita da Anatel destinados a verificar a possibilidade de convivência de estações do serviço móvel em 3,5 GHz e das estações repetidoras com equipamentos receptores de TV por satélite, conhecidas como TVRO (do inglês TV *Receive Only*) ou parabólicas, que se utilizam da chamada Banda C (3,6 GHz – 4,2 GHz).

Os resultados dos testes – os coordenados pelo Comitê e os realizados no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD) e no Centro de Referência de Tecnologia da Claro –, além de advertirem sobre a existência de condições de uso que causam interferência, indicaram as possíveis soluções técnicas a serem apresentadas ao Conselho Diretor da Anatel para garantir a recepção de canais de TV Aberta via satélite não seja afetada quando da futura convivência com as transmissões em 5G da telefonia móvel.

Assim, a partir de tais testes serão propostas medidas no intuito de mitigar as interferências detectadas e viabilizar a coexistência da utilização da faixa do 3,5 GHz e o uso das estações receptoras de TV.

TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Em agosto, o Conselho Diretor aprovou a proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) da Algar Telecom. O valor estimado referente às multas aplicadas é de R$ 86,7 milhões, montante que será revertido em ações de melhoria no atendimento, como implantação de rede móvel em 4G em nove municípios com população menor que 30 mil habitantes; implantação de 4G em 22 distritos não sede; e instalação de 52 Estações Rádio Base (ERBs) em rodovias na área de atuação da Algar, que abrange parte dos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul. A expectativa com esse compromisso adicional de cobertura é que a telefonia móvel chegue a 70 mil novos usuários. Os municípios que receberão essa infraestrutura possuem Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) abaixo da média nacional.

A empresa se comprometeu, dentro de sua área de cobertura, que compreende 135 municípios, a instalar redes de 4G onde a tecnologia ainda não está disponível. Outros compromissos previstos no TAC são o licenciamento de 100% das estações da planta da telefonia fixa, da telefonia móvel e da banda larga fixa em até 24 meses e o ressarcimento, em até 30 meses, de todos os usuários atingidos por eventual interrupção do serviço.

ENTENDA MELHOR

Aprovado por meio da Resolução nº 629/2013, o Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) estabelece critérios e procedimentos a serem observados nos TACs firmados entre a Anatel e os agentes sujeitos à sua regulação, como concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços de telecomunicações.

O TAC tem como objetivo corrigir a conduta irregular de um determinado agente, promovendo a reparação dos consumidores afetados e estabelecendo medidas que previnam futuras infrações. Além disso, possibilita a alocação de investimentos adicionais por meio de projetos que promovem a melhoria do serviço.

Em troca da celebração do TAC, o compromissário deve cessar a conduta, reparar danos aos usuários prejudicados e, ainda, assumir compromissos adicionais, como, por exemplo, expandir sua cobertura de serviços a áreas de baixo desenvolvimento social e modernizar redes de telecomunicações.

Também em agosto, foi aprovada pelo Conselho a proposta de TAC a ser celebrado com a prestadora TIM. O acordo, que tem como valor de referência das sanções o montante de R$ 627 milhões, prevê ações de melhorias em três pilares de atuação – experiência do cliente, qualidade e infraestrutura –, por meio de iniciativas associadas a aprimoramentos no processo de licenciamento das estações, uso eficiente de recursos de numeração, melhoria dos canais de atendimento digital e presencial, redução dos índices de reclamação, reparação de usuários e reforço das redes de transporte e de acesso para o crescimento contínuo da qualidade.

Além disso, a proposta da TIM contempla o compromisso adicional de levar banda larga móvel com tecnologia 4G a 366 municípios com menos de 30 mil habitantes desprovidos desta tecnologia e situados nas regiões Norte e Nordeste (268 municípios), no Norte de Minas (89 municípios) e no Estado de Goiás (nove municípios). Estima-se que poderão ser beneficiados com a expansão da rede da telefonia móvel aproximadamente três milhões de habitantes em cidades com IDH abaixo da média nacional. A nova infraestrutura será instalada em até três anos, sendo mais de 80% nos primeiros dois.

Os dois Termos de Ajustamento de Conduta seguem o **Decreto nº 9.612/2018**, que dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações com priorização de atendimento de localidades que não possuam esta estrutura. Tais instrumentos, após sua aprovação pelo Conselho Diretor, foram remetidos ao Tribunal de Contas da União (TCU) para avaliação, previamente à sua celebração, sendo que o valor de referência das sanções ainda pode ser atualizado no momento da assinatura.

ACESSIBILIDADE EM TELECOMUNICAÇÕES

Em 2019 foi realizada a primeira edição do Prêmio Anatel de Acessibilidade, com o objetivo de incentivar as empresas do setor a desenvolverem atividades relacionadas ao tema. Para a premiação, as cinco maiores prestadoras de serviços de telecomunicações – Claro, Oi, Sky, Vivo e Tim – foram fiscalizadas em relação às ações de acessibilidade promovidas.

O ranking de acessibilidade está previsto no Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo (RGA), aprovado pela Resolução nº 667/2016, e sua divulgação caracteriza-se como medida de incentivo ao desenvolvimento de projetos de acessibilidade pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, fazendo parte das ações implementadas pela Anatel que visam a melhoria do atendimento aos usuários com deficiência.

ENTENDA MELHOR

De acordo com Censo Demográfico de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 45,6 milhões de pessoas declararam pelo menos um tipo de deficiência, seja visual, auditiva, motora, mental ou intelectual, o que representa 23,9% da população brasileira.

O ranking de 2019 foi calculado com base em quatro indicadores: acessibilidade na página da internet; atendimento especializado nos setores de atendimento no estabelecimento; eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, *webchat* e *videochamada* nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência; e ações voluntárias que incentivem, divulguem ou assegurem os direitos das pessoas com deficiência.

A publicação do ranking ocorre na página da Anatel na internet anualmente, conferindo transparência a todo o processo. O quadro a seguir apresenta o resultado do exercício 2019:

FIGURA 35 – RANKING DE ACESSIBILIDADE 2019

POSIÇÃO	PRESTADORA
1º LUGAR	Tim
2º LUGAR	Vivo
3º LUGAR	Oi
4º LUGAR	Sky
5º LUGAR	Claro

SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMERGÊNCIA E SEGURANÇA DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

O projeto de reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência tem por objetivo definir as premissas gerais relacionadas à interação com entidades de segurança pública, combate a fraudes e outras atividades de suporte à segurança pública pelo setor de telecomunicações. Busca, também, promover interação permanente entre prestadoras de serviços de telecomunicações e representantes de instituições ligadas ao tema.

Nesse contexto, o projeto trata de aspectos relacionados à comunicação com os serviços públicos de emergência, especialmente sobre a obrigação do encaminhamento, sem custo para o usuário, de chamadas e mensagens e sobre a disponibilização da informação de localização do usuário que aciona esses serviços.

Além disso, o projeto inclui ações que visam ao combate à fraude nos serviços de telecomunicações, da obrigação das prestadoras em zelarem pelo sigilo das telecomunicações e, ao mesmo tempo, atenderem, de forma eficaz, os pedidos de quebra de sigilo legalmente autorizados.

No que tange à questão de segurança de redes de telecomunicações, avalia-se a necessidade de editar regulamentação para implementar medidas de proteção e segurança das redes e serviços das operadoras de telecomunicações, considerando os problemas relacionados à segurança cibernética atualmente enfrentados por diversos países.

Com previsão de aprovação em 2020, a proposta de Resolução contempla:

- a alteração do Regulamento de Serviços de Telecomunicações, para incluir capítulo específico acerca das ações de apoio à Segurança Pública, inclusive com a previsão de criação de Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública;

- a edição do Regulamento de Segurança Cibernética Aplicada ao Setor de Telecomunicações, que busca estabelecer procedimentos e condutas para a promoção da Segurança Cibernética nas redes e nos serviços de telecomunicações; e

- a constituição do Grupo Técnico de Segurança Cibernética e Gestão de Riscos de Infraestrutura Crítica, a ser composto por representantes da Anatel e das prestadoras.

SERVIÇO DE NOTIFICAÇÃO DE ALERTAS DE DESASTRES À POPULAÇÃO

A Anatel coordena grupo de implantação de ferramentas de comunicação de emergência em conjunto com as prestadoras de serviços de telecomunicações e com os órgãos vinculados à Defesa Civil, representados pelo Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (Cenad), do Ministério do Desenvolvimento Regional.

O objetivo desse trabalho é complementar e auxiliar as ações dos órgãos de Defesa Civil na prevenção e na mitigação dos impactos ocasionados por desastres naturais, alertando os cidadãos que estejam em localidades de risco sobre a iminência de eventos como alagamentos, enxurradas, deslizamentos de terra, vendavais, chuvas de granizo, entre outros.

No final de 2019, mais de 6,7 milhões de usuários haviam se cadastrado para receber as notificações de emergência da Defesa Civil Nacional, por meio de Mensagens Curtas de Texto (SMS). O conteúdo desses alertas é de responsabilidade dos órgãos de Defesa Civil, que dispõem de informações como estudos meteorológicos, geológicos e sismológicos.

Em 2019, foi disponibilizado aos órgãos vinculados à Defesa Civil uma solução complementar, na qual o assinante de TV por Assinatura recebe a mensagem de alerta em formato de um *pop-up* (imagem sobreposta à tela) sobre a programação corrente. Esse serviço está disponível em todo o território nacional, limitado pela abrangência do Serviço de TV por Assinatura, e tem a capacidade de notificar aproximadamente 13 milhões de domicílios, o que significa aproximadamente 42 milhões de cidadãos brasileiros. O assinante de TV por Assinatura não precisa realizar qualquer cadastro para receber as notificações de emergência.

NOVO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Anatel aprovou, em dezembro de 2019, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), que estabeleceu um novo modelo de gestão da qualidade dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura, sendo obrigatório para as empresas de grande porte e opcional para aquelas classificadas como Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

Com o novo modelo de gestão da qualidade adotado pela Agência, as condições de qualidade experimentadas pelos consumidores serão refletidas com mais precisão. Anualmente, serão atribuídos Selos de Qualidade nas categorias "A", "B", "C", "D" e "E" nos âmbitos municipal, estadual e nacional, o que dará maior transparência e empoderamento ao consumidor na escolha da sua prestadora.

Os selos serão formados a partir de medições técnicas do funcionamento do serviço, de reclamações e da qualidade percebida pelos consumidores. O eventual rebaixamento de uma prestadora para as categorias "D" e "E" possibilitará a rescisão de contrato pelo consumidor, sem pagamento de multa pelo tempo de permanência. Entende-se que a divulgação dos índices obtidos tende a incentivar as prestadoras a obter melhores resultados para evitar a migração de seus assinantes para outras empresas.

O novo modelo permitirá a adoção, pela Anatel, de medidas específicas e adequadas ao caso concreto, como, por exemplo, a compensação ao consumidor, a exigência de plano de ação e a adoção de medidas cautelares, com intuito de garantir o aprimoramento dos padrões de qualidade.

Tem-se, portanto, expectativa de implementação do novo regulamento no ano de 2020, com início de sua vigência plena a partir de 2021. Mas é importante mencionar que, a despeito do prazo de implementação, continuam sendo adotadas medidas para a melhoria da qualidade, com o acompanhamento e a divulgação de informações e aplicação de sanções, dentre outras medidas.

O acompanhamento realizado pela Anatel evidencia melhoria contínua nos indicadores técnicos medidos, na queda de reclamações de consumidores pelos canais de relacionamento da Agência e na melhoria da Qualidade Percebida pelos consumidores, conforme resultado de pesquisa anualmente realizada.

INTERNET DAS COISAS

Internet das Coisas é uma infraestrutura que habilita serviços avançados por meio da interconexão entre coisas (físicas e virtuais), com base nas tecnologias de informação e comunicação. De forma simplificada, pode-se dizer que se trata não de conectar coisas, mas também de dotá-las do poder de coletar e processar dados, possibilitando a tomada de decisões, tornando-as, portanto, "inteligentes".

As aplicações para esse tipo de tecnologia são muitas. No campo, um trator pode, ao arar a terra, coletar dados que subsidiarão a tomada de decisões sobre onde e quando plantar; na indústria, sensores podem indicar o melhor momento para interromper a produção para a realização de manutenções. Roupas que fornecem ao médico indicadores sobre a saúde de um paciente e carros autônomos são outros exemplos de uso da IoT.

Considerando as diversas discussões que vêm ocorrendo em âmbito nacional e internacional, a Anatel verificou a necessidade de, em sua esfera de competência, reavaliar a regulamentação aplicável à IoT, visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de Internet das Coisas e comunicações máquina-a-máquina, tais como regras de qualidade, licenciamento e atendimento.

Além disso, a Anatel identificou que seria preciso analisar se a atual regulamentação dos serviços de interesse coletivo, originalmente pensada em um contexto de comunicação entre pessoas (o que se reflete em obrigações consumeristas e de qualidade), ainda faria sentido para um ecossistema IoT.

Outros aspectos também foram detalhadamente analisados no projeto, tais como: o uso do espectro de radiofrequências para IoT e suas implicações; a eventual necessidade de recurso de numeração e suas condições; requisitos para a avaliação da conformidade; e a necessidade de um regime de tributação diferenciado.

Todas as questões mencionadas foram objeto de tomada de subsídios e, em seguida, consolidadas em Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR), processo que resultou na elaboração da proposta de Consulta Pública relativa à reavaliação da regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina. O documento foi submetido a comentários e sugestões do público em geral por meio da Consulta Pública nº 39/2019.

3.1.1.3 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E DESAFIOS

Com o intuito de conferir se a atuação da Agência está viabilizando o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos e, por consequência, o atingimento de sua missão institucional, a Anatel adotou, em nível tático, os indicadores de resultado fixados no Plano Plurianual 2016-2019.

Os indicadores estabelecidos relacionam-se com a política pública de ampliação dos serviços de telecomunicações, tendo como foco o aumento da população coberta com rede de fibra ótica, da velocidade de acesso por meio da banda larga fixa, da cobertura das redes móveis e dos terminais com suporte à banda larga móvel.

Além disso, estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 9 e ODS 17) da **Agenda 2030 das Nações Unidas**, na medida em que permitem o aumento do compartilhamento do conhecimento e do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por meio de infraestruturas resilientes.

Na tabela a seguir, são apresentados os indicadores-objetivo, a linha de base utilizada, a meta estabelecida para 2019 e os resultados obtidos em 2019 e no ano anterior:

FIGURA 36 - INDICADORES DO PROGRAMA COMUNICAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO, A INCLUSÃO E A DEMOCRACIA - PPA 2016/2019

INDICADOR-OBJETIVO	LINHA-BASE (2015)	RESULTADO 2018	META 2019	RESULTADO 2019
AMPLIAR A PARCELA DA POPULAÇÃO COBERTA COM REDE DE TRANSPORTE (*BACKHAUL*) ÓPTICA	81,33%	89,26%	Não declarada	91,47%
AUMENTAR A VELOCIDADE MÉDIA DA BANDA LARGA FIXA	11 Mbps	25,88 Mpbs	Não declarada	45 Mbps
AUMENTAR A PROPORÇÃO DE ACESSOS DA BANDA LARGA MÓVEL (3G/4G) PARA 90% DOS ACESSOS MÓVEIS PESSOAIS	70,01%	88,28%	90%	90,96%
DISPONIBILIZAR O SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO PAÍS	71,02%	98,5%	100%	99,20%

Em 2018, a cobertura de rede de transporte por fibra óptica alcançou 89,26% da população residente em municípios brasileiros. Já em 2019, o indicador pouco evoluiu, atingindo 91,47%, o que se deve ao fato de que conforme os municípios mais populosos são atendidos, o esforço para ampliar o indicador aumenta, já que mais municípios precisam ser atendidos para alcançar um quantitativo pequeno da população. De acordo com os cálculos, para levar o indicador para o patamar de 95%, devem ser atendidos, pelo menos, os 256 municípios mais populosos que ainda não possuem essa infraestrutura. Isso significa atender a 15% dos municípios que atualmente não possuem *backhaul* de fibra óptica.

Em setembro de 2019, a velocidade média da banda larga fixa no país alcançou 45 Mbps, o que representou um aumento de 309% em relação à linha base de 11 Mbps (abril/2015). Contribuíram para o atingimento da meta as ações desenvolvidas pela Agência para incrementar a velocidade

média da banda larga fixa no País, especialmente as voltadas para o estímulo à entrada de pequenos prestadores no mercado, como a instituição do Comitê de Prestadores de Pequeno Porte, a alteração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), o mapeamento das lacunas de rede por meio do Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) e a consolidação das ofertas de atacado de elementos de rede.

Com relação ao indicador de aumentar a proporção de terminais móveis com acesso à internet, verifica-se que houve um avanço suficiente para superar a meta prevista nacionalmente, atingindo o patamar de 90,96% em novembro de 2019 (dados mais atualizados quando do fechamento deste Relatório). As obrigações de cobertura com tecnologia 3G em todas as sedes municipais até o ano de 2019, impostas pela Anatel, associada à rápida evolução dos aparelhos celulares, possibilitaram o crescimento dos serviços de banda larga móvel entre a população.

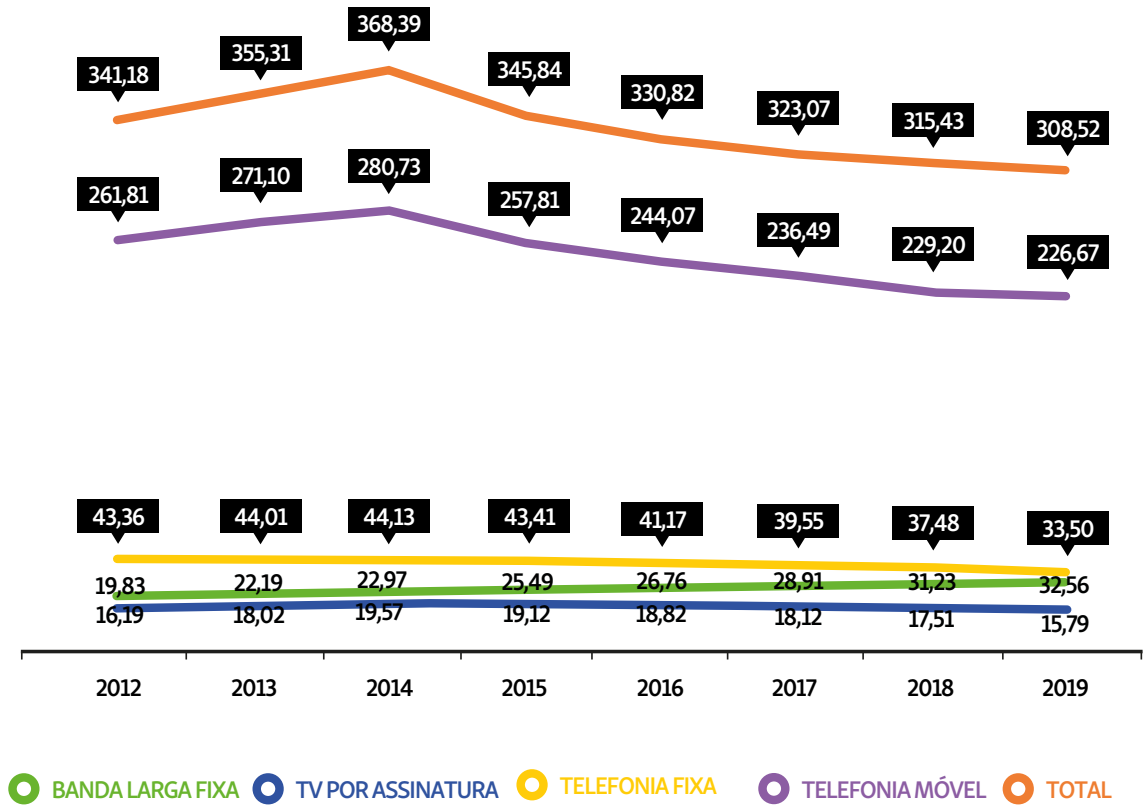
Por fim, considerando as obrigações impostas por editais de licitação de radiofrequências, nos quais as prestadoras assumiram o compromisso de atender todos os municípios do País com banda larga móvel até dezembro de 2019, a meta estabelecida para o último indicador foi de 100%. Todavia, até apuração do presente resultado, em outubro de 2019, haviam sido atendidos 99,20% dos municípios brasileiros com pelo menos a tecnologia 3G. Quanto ao cumprimento desta meta de resultado, a partir da fiscalização dos compromissos de abrangência, a Anatel envidou os esforços necessários para assegurar que as prestadoras cumpram suas obrigações.

Do ponto de vista da ampliação do acesso e do uso dos serviços com qualidade e preços adequados, apresenta-se a evolução dos dados de acesso e de qualidade, além de informações sobre preços praticados.

Quanto à evolução dos acessos de telecomunicações, o maior quantitativo foi alcançado em 2014, com 368,39 milhões de acessos. Desde então, foi verificada retração e, ao final de 2019, o Brasil possuía 308,52 milhões de acessos, volume 2,19% inferior ao registrado em 2018. O único serviço que registrou crescimento no exercício foi o de banda larga fixa.

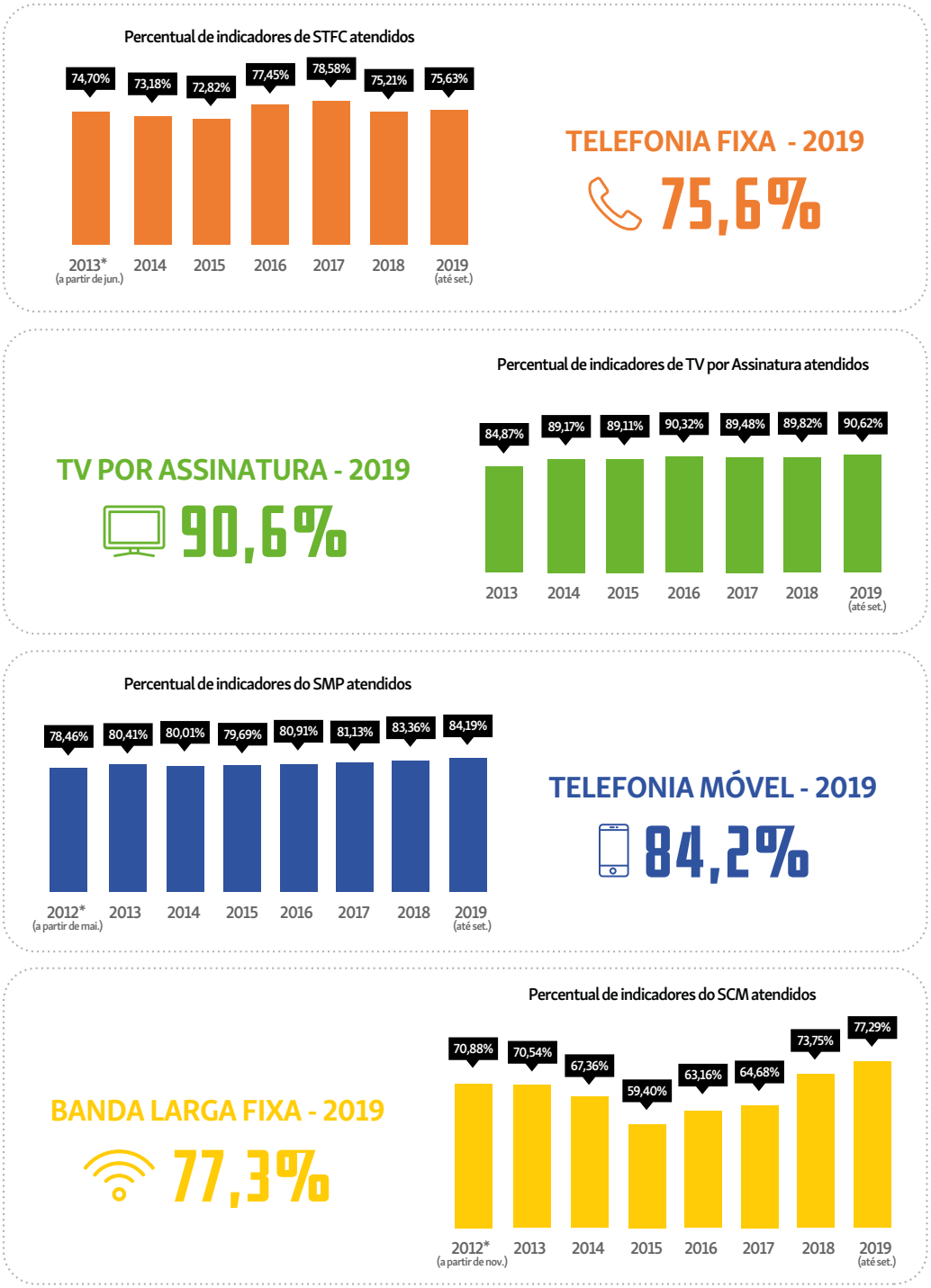
O gráfico a seguir mostra a evolução, desde 2012, dos quatro principais serviços de telecomunicações de interesse coletivo: telefonia fixa (STFC), telefonia móvel (SMP), banda larga fixa (SCM) e TV por assinatura (SeAC).

FIGURA 37 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELECOMUNICAÇÕES (EM MILHÕES)



Sob a ótica da qualidade, os indicadores monitorados pela Agência apontaram melhora nos resultados em todos os serviços acompanhados. Conforme apurado em setembro de 2019, o percentual de cumprimento de metas alcançou 75,6% na telefonia fixa, 90,% na TV por assinatura, 84,2% na banda larga fixa e 77,3% na telefonia móvel.

FIGURA 38 - CUMPRIMENTO DE METAS DE QUALIDADE POR SERVIÇOS



Com relação aos preços, em 2019 foi aprovado o reajuste nos valores das assinaturas no serviço de telefonia fixa, em média, no valor de 4,92%. Desde 2005, a Agência tem homologado reajustes abaixo dos principais índices inflacionários: enquanto o reajuste médio acumulado no período ficou em 21,65%, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulado alcançou 108,61%.

No serviço de banda larga fixa, os preços são acompanhados pela Anatel a partir de dois indicadores específicos: Receita Média por Usuário (ARPU), medida pela relação entre a Receita Operacional Líquida do serviço de banda larga fixa e o número médio de usuários desse serviço; e Preço por gigabyte, calculado pela relação entre a Receita Operacional Líquida e o consumo de dados do serviço.

Entre o primeiro trimestre de 2017 e o terceiro trimestre de 2019, a receita média por usuário aumentou 23,66%, passando de R$ 71,09 para R$ 87,91, e o preço do gigabyte caiu 25,33%, passando de R$ 0,75 para R$ 0,56.

Com efeito, conclui-se que todas as ações empreendidas pela Agência em 2019 contribuíram para promover a ampliação do acesso e do uso dos serviços de telecomunicações, buscando-se a melhoria contínua do nível de qualidade dos serviços prestados, bem como adotando-se medidas regulatórias para que os preços sejam acessíveis a toda a população brasileira.

3.1.2 COMPETIÇÃO E SUSTENTABILIDADE

3.1.2.1 VISÃO GERAL E PRIORIDADES

O objetivo estratégico "estimular a competição e a sustentabilidade do setor" visa a promover um setor de telecomunicações fortemente competitivo e gerar valor para impulsionar o desenvolvimento do País. Nesse contexto, as receitas das prestadoras precisam garantir, de modo simultâneo e sustentável, a melhoria da prestação dos serviços e o necessário equilíbrio econômico-financeiro das empresas, para induzir um maior atendimento às necessidades da população e uma maior satisfação dos consumidores, além de atrair novos aportes de capital, fortalecer a economia interna e desenvolver mão-de-obra qualificada.

No médio prazo, o alcance desse objetivo foi endereçado pelo Conselho Diretor mediante a aprovação das seguintes diretrizes:

- Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital;
- Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor; e

- Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica.

3.1.2.2 PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

Os modelos de negócio tradicionais do setor de telecomunicações serão fortemente contestados por outros, inovadores, baseados em novas tecnologias, protocolos e pela maior convergência das redes, de modo que a Anatel precisa examinar esses movimentos a fim de otimizar o desenvolvimento setorial.

Nesse sentido, a Agência iniciou estudos buscando analisar as principais tendências do mercado de telecomunicações e de indústrias adjacentes de modo a antecipar transformações no ambiente de conectividade e mobilidade e o surgimento de tecnologias de rede e modelos de negócio disruptivos, sendo esses cenários de inovação uma das principais problemáticas a serem enfrentadas.

Como resultado desse trabalho, a Agência pretende construir um amplo diagnóstico do futuro ecossistema de telecomunicações, com foco no mapeamento de seu papel na economia digital e nos desafios que se apresentarão nesse processo.

Ao longo de 2019, foram identificados os macrotemas de maior relevância para aprofundamento:

- acesso ao espectro;
- acesso à infraestrutura;
- mercado de atenção; e
- *smart pipes* (5G/Internet das Coisas/*Big data*).

ENTENDA MELHOR

O mercado da atenção é formado por todas aquelas atividades que tentam, de alguma forma, capturar a atenção do usuário, como filmes, jogos e redes sociais. No mundo atual, com muito mais informação disponível, as pessoas têm cada vez menos tempo para consumir todo o conteúdo que desejam – ver suas séries favoritas ou acompanhar as atualizações de todos os amigos nos apps de mensagem –, tornando a atenção um recurso valioso. Nesse novo mercado, as empresas inovam e criam formas de manter a atenção do usuário em seus produtos pelo maior tempo possível, investindo em tecnologia e publicidade. A evolução da internet trouxe para o computador e para o *smartphone* grande parte das opções de entretenimento atuais, tornando fundamental a participação dos serviços de telecomunicações no novo mercado.

Smart pipes podem ser traduzidos como "tubos inteligentes" e representam as novas tecnologias de transmissão dos sinais de voz e dados. Antigamente, as redes de telecomunicação simplesmente levavam informação de um ponto para o outro, enquanto poucos equipamentos ficavam responsável pela gestão do desempenho e da qualidade da transmissão. Nas novas redes inteligentes, os cabos e as fibras ganham muito mais importância nesse processo e abrem novas possibilidades tecnológicas, como a Internet das Coisas e o 5G.

No decorrer do segundo semestre, a Agência concentrou seus esforços nos macrotemas "mercado de atenção" e "*smart pipes*" e, após grandes estudos e discussões, foram elaboradas duas apresentações que serviram de documentos de suporte nas análises de processos que envolvem os mercados digitais.

MERCADOS RELEVANTES DIGITAIS

A convergência de redes tem movido os serviços de telecomunicações, tradicionalmente prestados por diversas plataformas, para um ambiente fortemente baseado na internet, abrindo oportunidades para novos modelos de negócios e serviços.

Nesse contexto, a Anatel iniciou estudos para identificar vantagens concorrenciais e capacidade de contestabilidade dos agentes. Esse trabalho parte da observação da nova dinâmica setorial e das eventuais variações do grau de competição, o que é essencial para definir os mercados relevantes e suas possíveis falhas, possibilitando adequar a legislação setorial aplicável a tais mercados.

A primeira etapa do estudo, encerrada em dezembro de 2019, resultou na elaboração de Estudo Técnico preliminar, que compreendeu as análises e os resultados preliminares sobre o novo ecossistema de telecomunicações decorrente das alterações que ocorrerão em futuro próximo, tais como 5G, Internet das Coisas (IoT), Inteligência Artificial (IA) e *Big data,* com ênfase na delimitação dos mercados de espectro, transporte e interconexão de dados de alta capacidade e de infraestrutura passiva.

A entrega do Estudo Técnico final, contendo a análise concorrencial do ecossistema digital, identificando os mercados relevantes digitais e suas possíveis falhas, bem como verificando a adequação dos atuais comandos normativos relacionados a tais mercados, está prevista para dezembro de 2020.

Os resultados desse trabalho serão percebidos pela sociedade no que tange à ampliação da oferta dos serviços de banda larga, fixa e móvel, com maiores velocidades de conexão.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE PRESTADORAS

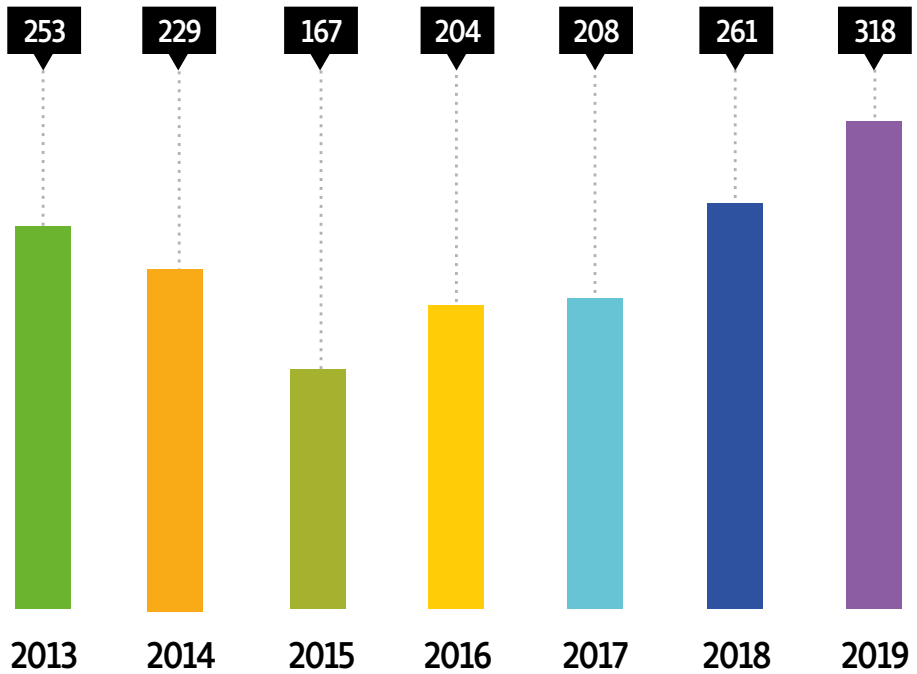
Em 2019, a Anatel concluiu 26 processos de resolução de conflitos setoriais e 28 intersetoriais. A atuação da Agência na análise e na resolução de conflitos entre prestadores de serviços de telecomunicações e entre agentes dos setores de energia elétrica e petróleo é pautada na redução desses conflitos. Em razão disso, várias atividades são realizadas no sentido de se buscar a composição entres as partes, com vistas a evitar os custos envolvidos nesses processos.

Relativamente aos conflitos intersetoriais, entre os quais se destacam os conflitos decorrentes do compartilhamento de postes, a Comissão de Resolução de Conflitos das Agências Reguladoras dos Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo tem atuado na pacificação de vários casos, com esforços de mediação, tendo obtido sucesso na maioria deles. A Comissão foi criada por meio da Resolução Conjunta nº 2/2001 da Anatel, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e é integrada por dois representantes de cada agência.

Para a sociedade, a resolução desses conflitos propicia maior segurança jurídica nas relações empresariais do setor de telecomunicações, inclusive na interação com outros setores da economia, gerando melhores resultados ao mercado.

Quanto aos desafios que se apresentam para o próximo ano, destacam-se ainda o elevado contingente de conflitos em andamento na Anatel, conforme detalhado no gráfico a seguir; o constante processo de judicialização dos conflitos intersetoriais; e, principalmente, os desafios relacionados à atuação da Comissão Conjunta frente ao crescente número de conflitos decorrentes do compartilhamento de postes e à determinação de extinção de colegiados trazida pelo **Decreto nº 9.759/2019** da Presidência da República.

FIGURA 39 - QUANTIDADE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



TARIFAS E PREÇOS

Em fevereiro de 2019, a Anatel publicou os novos valores das chamadas de telefonia fixa para móvel originadas pelos usuários dos planos básicos das concessionárias. A revisão implicou na redução média de:

- 7,75% para as chamadas locais (VC1). Como exemplo: dentro de Brasília DDD 61;
- 3,48% nas chamadas realizadas entre localidades com os mesmos primeiros dígitos de código de área (VC2). Como exemplo: do Rio Janeiro DDD 21 para Vitória DDD 27; e
- 2,81% para chamadas entre localidades que possuem os primeiros dígitos de código de área diferentes (VC3). Como exemplo: de Porto Alegre DDD 51 para Salvador DDD 71.

A tabela a seguir aponta as variações percentuais determinadas pela Agência por prestadora.

FIGURA 40 - REAJUSTES TARIFÁRIOS DAS CHAMADAS FIXO-MÓVEL

CONCESSIONÁRIA	VC1	VC2	VC3
TELEMAR NORTE LESTE S.A.	7,02%	3,20%	2,57%
OI S.A.	7,45%	3,28%	2,67%
TELEFÔNICA BRASIL S.A.	9,65%	4,30%	3,47%
ALGAR TELECOM S.A.	7,06%	4,52%	3,56%
SERCOMTEL S.A.	7,59%	2,93%	2,39%
CLARO S.A.	–	2,67%	2,17%

A partir de julho de 2019, foram publicados os novos valores das chamadas de:

- telefonia fixa para fixa, local e de longa distância; e
- assinaturas dos Planos Básicos de Serviço das concessionárias do STFC.

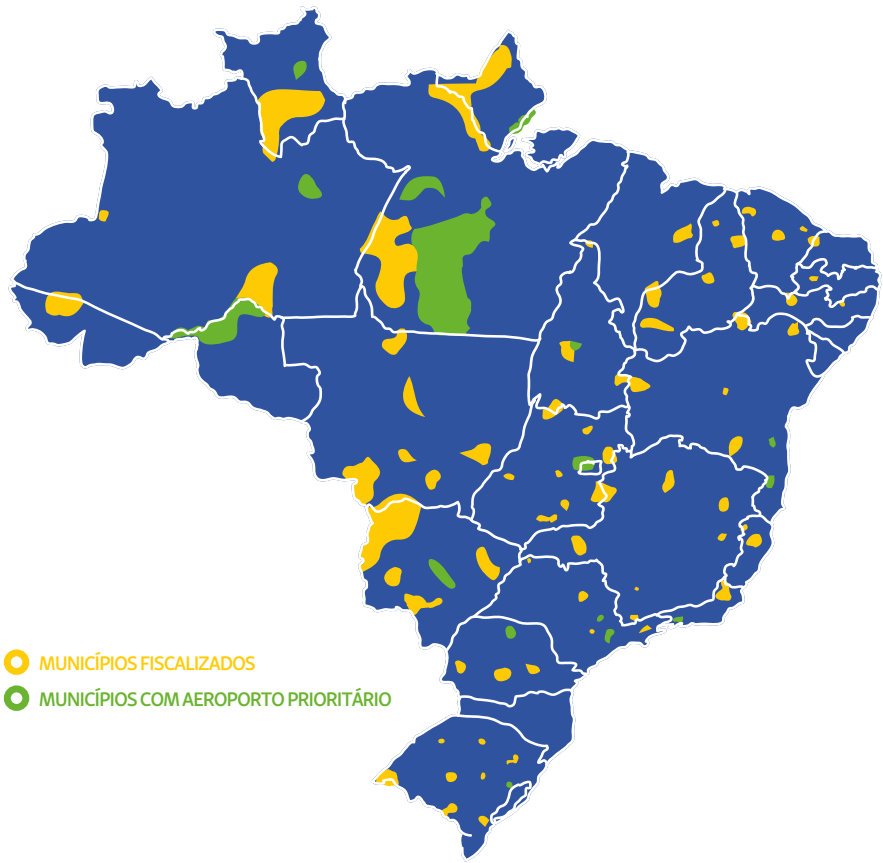
O reajuste da cesta de serviços das concessionárias da telefonia fixa, que inclui os minutos do plano básico e os valores das chamadas locais e de longa distância entre telefones fixos, variou para cada operadora, sendo em média de 4,91%.

PLANO DE MONITORAÇÃO DO ESPECTRO CRÍTICO

O Plano de Monitoração do Espectro Crítico (PMEC) tem como propósito monitorar preventivamente as principais faixas de frequências utilizadas para comunicações de socorro e segurança, controle de tráfego aéreo e marítimo e faixas de uso proibido, de modo a identificar preventivamente possíveis interferências prejudiciais e identificar estações que façam uso irregular ou não autorizado do espectro, com potencial de causar interferências prejudiciais.

Em 2019, o acompanhamento foi realizado em 155 municípios, contemplando as faixas críticas utilizadas para comunicações de socorro e segurança, controle de tráfego aéreo e marítimo e faixas de uso proibido, assim como 44 aeroportos prioritários, dentre os quais os 41 mais movimentados do País em número de decolagens anuais.

FIGURA 41 - MUNICÍPIOS MONITORADOS PELO PMEC



PLANO DE MONITORAÇÃO DA INFRAESTRUTURA EM REGIÕES DE FRONTEIRA

O Brasil possui 15.735 km de fronteiras terrestres com diversos países, cada um deles com sua legislação para distribuição do espectro de radiofrequências. Como resultado, frequentemente ocorrem interferências prejudiciais no espectro radioelétrico entre os países, causando prejuízos no uso do espectro e, consequentemente, na qualidade do serviço prestado pelas operadoras brasileiras nessas regiões.

Considerando que há importantes centros urbanos brasileiros nas regiões de fronteira e que o Serviço Móvel Pessoal tem se destacado como um serviço de telecomunicações relevante para a economia brasileira, em 2019 foram fiscalizados 29 municípios de fronteira nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Acre, Amazonas e Amapá.

A ação teve como finalidade detectar os conflitos de atribuição de faixas e acompanhar medidas que eventualmente estejam sendo tomadas pelas operadoras no sentido de conciliar o uso do espectro radioelétrico nessas regiões.

NOVO REGULAMENTO GERAL DE NUMERAÇÃO

Em 2019, a Anatel deu mais um importante passo para a revisão do arcabouço normativo de numeração: a aprovação, por meio da Resolução nº 709/2019, do novo Regulamento Geral de Numeração (RGN). Dada a complexidade do tema, esse processo de revisão foi dividido em três fases:

- Fase 1 – Planos de Numeração de Redes, concluída em 2017, com a aprovação do Regulamento de Numeração para Redes de Telecomunicações;
- Fase 2 – Regras de Administração dos Recurso de Numeração, concluída em 2019, com a aprovação do Regulamento Geral de Numeração; e
- Fase 3 – Planos de Numeração de Serviços, cuja proposta deverá ainda ser objeto de Consulta Pública.

As regras até então vigentes careciam de atualização para se adequar ao atual estado da arte do setor de telecomunicações, principalmente em um cenário de convergência tecnológica, com o surgimento de novas aplicações e novas necessidades do setor, a exemplo das comunicações máquina-a-máquina (M2M) e a difusão da Internet das Coisas (IoT).

O RGN aperfeiçoa as regras que disciplinam a administração dos recursos de numeração, unificando-as em um único instrumento, trazendo maior clareza, objetividade e consistência regulatória.

O regulamento transfere a competência das questões de cunho meramente operacional para a superintendência responsável pela gestão dos recursos de numeração, que, de uma forma mais ágil, pode determinar os níveis desejáveis de eficiência no uso dos recursos de numeração e o procedimento para solicitação e reuso, dentre outros aspectos.

A gestão operacional desses recursos passa a ocorrer por meio de sistema informatizado, que está sendo desenvolvido por entidade administradora, de forma similar ao que ocorre com a portabilidade numérica, o que possibilitará maior sinergia operacional e melhoria da eficiência em todo o processo.

REVISÃO DO MODELO DE CERTIFICAÇÃO

Em outubro de 2019, a Anatel trouxe inovações como o fim de cobranças para a expedição do certificado de homologação, por meio da Resolução nº 715/2019, que aprovou o novo Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos para Telecomunicações. A isenção da taxa foi imediata e válida para todos os produtos de telecomunicações homologados pela Agência, inclusive equipamentos de radioamadorismo, drones e produtos importados para uso próprio.

A Regulamentação revogada, vale registrar, tinha mais de 15 anos de vigência, de modo que o novo normativo foi elaborado de forma a modernizar o modelo de certificação de produtos e adaptá-lo às alterações ocorridas no mercado de produtos de telecomunicações.

Além disso, a regulamentação aprovada permite uma reformulação dos procedimentos e dos modelos de avaliação da conformidade – baseados sempre em elevados padrões de qualidade e segurança para o consumidor –, nos quais os equipamentos são submetidos à verificação de padrões técnicos em ensaios laboratoriais com vistas à homologação para uso e comercialização no Brasil.

Ao possibilitar que requisitos técnicos e procedimentos operacionais sejam expedidos pela superintendência responsável, o Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos para Telecomunicações conferiu maior flexibilidade e celeridade ao processo, ou seja, ao sistema brasileiro de avaliação da conformidade de produtos para telecomunicações. Ainda, a nova Resolução reformula o enquadramento dos tipos de produtos aos modelos de certificação e declaração de conformidade. O novo normativo também estabelece regras mais simples e objetivas para a cessão e o compartilhamento dos direitos decorrentes da homologação, além de reforçar a possibilidade de negociação de acordos de reconhecimento mútuo entre países com o propósito de otimizar os procedimentos de avaliação da conformidade conduzidos pela Agência.

Ainda sobre o tema, cumpre mencionar que em 2019, por meio do sistema Mosaico, foram expedidos 3.865 certificados de conformidade técnica homologados pela Anatel, correspondendo a 6.344 produtos homologados.

OUTORGA E LICENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Em fase de aprovação final pelo Conselho Diretor, o projeto de reavaliação do modelo de outorga e licenciamento de serviços de telecomunicações permitiu, até o final do primeiro semestre de 2019, a elaboração de minuta de Regulamento Geral de Outorgas e de Regulamento Geral de Licenciamento, além de um conjunto de proposições legislativas relacionadas ao tema para encaminhamento ao Poder Executivo.

O projeto busca harmonizar as condições e os procedimentos relativos à outorga de serviços e ao licenciamento de estações, simplificar as regras atuais, conferir maior transparência e reduzir as barreiras de entrada para novos *players* que pretendam atuar no mercado de telecomunicações, facilitando a prestação dos serviços por meio da eliminação de restrições e da adoção de mecanismos menos complexos e dispendiosos para o setor.

Na elaboração dos dois regulamentos, a Anatel considerou aspectos como o crescimento das comunicações máquina-a-máquina, a Internet das Coisas e o expressivo número de equipamentos que serão conectados às redes, particularmente às de quinta geração; a necessidade de adoção de fluxos simplificados, uniformizados e inter-relacionados entre procedimentos relativos a diversos serviços de telecomunicações; e a necessidade de implementação de regras que promovam o uso eficiente do espectro, o compartilhamento de recursos entre as prestadoras e a facilitação de acesso aos recursos escassos.

Com a aprovação dos novos regulamentos, a Agência pretende ampliar a segurança regulatória e jurídica do setor; simplificar o processo de outorga e licenciamento; gerar informações de melhor qualidade para o setor; reduzir custos relacionados a outorga e licenciamento; ampliar as redes e a oferta de serviços; reduzir a clandestinidade; aumentar a competição; e fomentar a inovação.

Em relação ao quantitativo de outorgas e licenciamentos, tem-se que, segundo dados do Sistema SitarWeb, foram conferidas 19.910 novas outorgas de serviços de telecomunicações e cassadas 19.497; além disso, foram licenciadas 155.253 estações, sendo que destas 8.043 se referem a novas Estações Rádio Base de telefonia móvel.

3.1.2.3 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E DESAFIOS

A missão de promover a competição em um mercado regulado pressupõe a busca por medidas cujos resultados fiquem o mais próximo possível de uma configuração de mercado ótima, tanto do ponto de vista do agente regulado quanto do ponto de vista do consumidor. Para tanto, há diferentes modelos regulatórios possíveis. As diferentes configurações são plausíveis, ou não, dependendo de um conjunto de elementos e circunstâncias específicas, a serem fixadas na implementação de medidas de estímulo à concorrência entre os agentes.

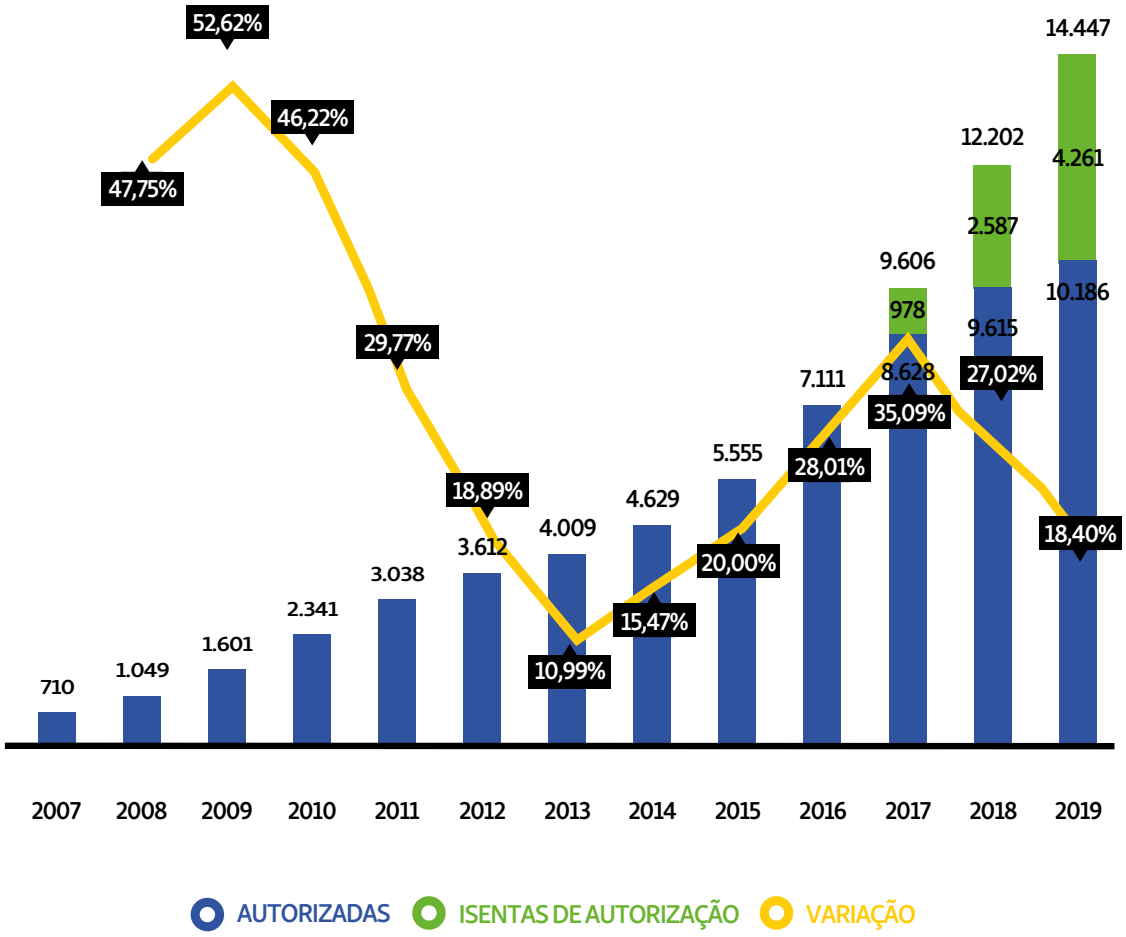
No contexto da regulação, portanto, desenvolveram-se diversas ações que objetivam uma configuração de mercado equilibrada, tais como: a revisão que implicou a redução média das chamadas telefônicas em benefício dos usuários dos serviços de telecomunicações e as resoluções de conflitos existentes nas diversas relações entre os agentes que integram o setor. Atualmente, tais relações desenvolvem-se em um cenário digital, em que a rápida evolução tecnológica traça os contornos de uma regulação que seja capaz de responder às novas demandas de telecomunicações e, adicionalmente, que se posicione de maneira mais destacada nas novas possibilidades de negócio.

Para melhor conhecer essas possibilidades, a Anatel desenvolveu, a partir de 2019, estudos voltados à análise dos novos modelos de negócios e à reavaliação dos mercados relevantes, especialmente os digitais. O resultado de 2019 já mostra um acompanhamento mais estreito da evolução tecnológica experimentada pela sociedade, com a identificação dos principais temas que definirão o futuro dos serviços de telecomunicações: o acesso ao espectro, a infraestrutura, o mercado de atenção e os denominados *smart pipes* (5G/Internet das Coisas/*Big data*).

Entre as externalidades positivas da atuação regulatória tem-se a expansão da quantidade de empresas autorizadas a explorar o SCM, que registrou aumento de 5,94%, alcançando 10.186 prestadoras autorizadas.

Em 2019 foram habilitadas 1.674 prestadoras do SCM dispensadas de autorização, totalizando 4.261, o que elevou para 14.447 o número de empresas habilitadas a explorar o serviço de banda larga fixa; incremento superior a 50,39% em comparação a 2017, e de 18,40% em comparação à 2018.

FIGURA 42 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PRESTADORAS DE BANDA LARGA FIXA



Verifica-se que o conjunto de iniciativas realizadas pela Anatel, à luz do objetivo estratégico de estimular a competição e a sustentabilidade do setor, repercute positivamente na competição do mercado de telecomunicações, na medida em que estabeleceu soluções regulatórias necessárias ao equilíbrio do ambiente competitivo entre os agentes de mercado, com vistas a mitigar a concentração de mercado ou mesmo por meio de medidas de avaliação da sustentabilidade do setor.

3.1.3 SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES

3.1.3.1 VISÃO GERAL E PRIORIDADES

O objetivo estratégico "promover a satisfação dos consumidores" destina-se a identificar e aprimorar as necessidades e os parâmetros de qualidade dos consumidores, à luz das principais exigências relacionadas à evolução do setor de telecomunicações, seja pela quantificação ou pela qualificação da demanda e seus impactos sobre as tendências mercadológicas, bem como aprimorar o relacionamento entre prestadores e consumidores, notadamente no tocante à resolução de conflitos das relações de consumo.

O alcance do objetivo estratégico foi estabelecido pelo Conselho Diretor ao fixar as seguintes diretrizes táticas:

- Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento; e

- Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado.

3.1.3.2 PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

FISCALIZAÇÃO DE TEMAS CONSUMERISTAS

As ações de acompanhamento relacionadas a direitos dos consumidores visam à proteção dos usuários dos serviços de telecomunicações e à melhoria das relações de consumo.

Por meio da atuação responsiva, a Anatel busca estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços, com foco na solução de problemas e no acompanhamento de resultados, adotando uma linha de atuação baseada em evidências, adequada às características dos problemas e proporcional às respostas das prestadoras.

SERVIÇOS ADICIONAIS

Como resultado da atuação responsiva da Anatel junto às principais prestadoras de telefonia móvel, foi possível verificar uma quebra na tendência de aumento no número de reclamações relacionadas à contratação indevida de serviços adicionais, claramente percebida no gráfico a seguir, onde consta importante redução no número de reclamações: de 7,5 mil reclamações mensais ao final de 2016 para pouco mais de 1,5 mil ao final de 2019.

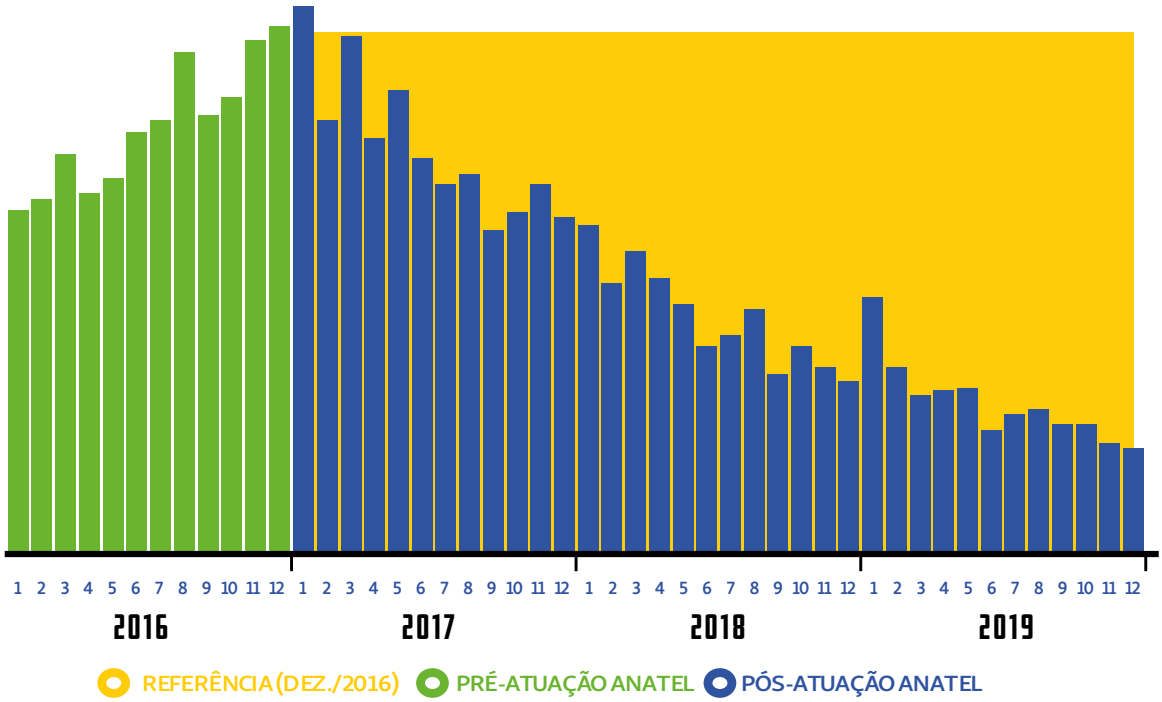
Estimativas da Anatel indicam que mais de 130 mil reclamações (área em amarelo do gráfico) deixaram de ser registradas na Agência nos últimos anos. Esse cálculo, vale esclarecer, compara o número de reclamações registrado em dezembro de 2016 com a situação verificada entre 2017 e 2019.

ENTENDA MELHOR

Serviços de Valor Adicionado (SVA) são definidos na Lei Geral de Telecomunicações como "a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações".

SVA não é, portanto, um serviço de telecomunicações. Para efeitos deste projeto específico de atuação responsiva, a Anatel adotou uma definição mais abrangente que SVA, usando a expressão Serviços Adicionais, para que o consumidor identifique quaisquer cobranças que não decorram exclusivamente do serviço de telecomunicações contratado, como doações, seguros, jogos etc.

FIGURA 43 - EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE SERVIÇOS ADICIONAIS (SMP)



TELEMARKETING

A Agência iniciou, nos primeiros meses de 2019, um diálogo setorial na busca de soluções efetivas para mitigar o incômodo causado ao consumidor por ligações abusivas de ofertas de produtos e serviços.

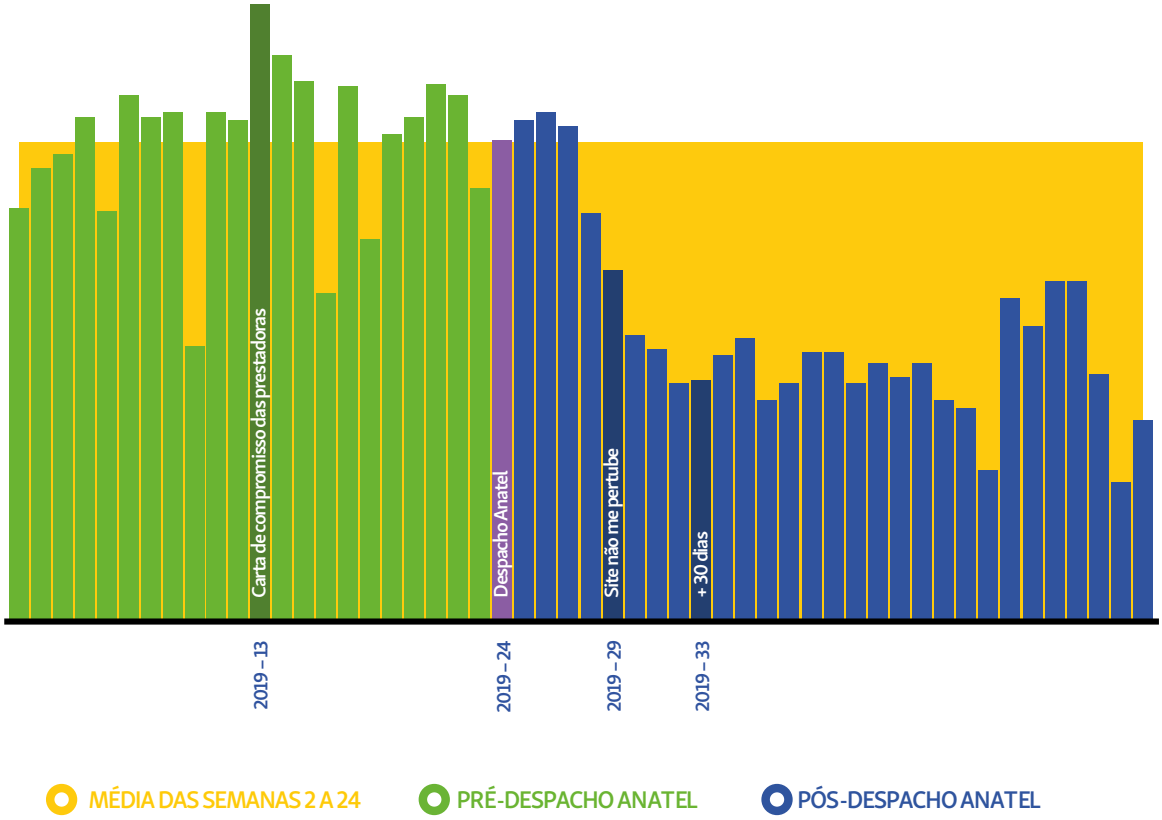
As prestadoras de serviços de telecomunicações apresentaram a "Carta Compromisso Setorial" sobre o tema, contendo princípios norteadores do adequado emprego das ferramentas de telemarketing e o compromisso de desenvolvimento, no prazo de seis meses, de Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing.

A partir dessa iniciativa, a Anatel formalizou os procedimentos de acompanhamento da implementação do Código de Condutas e das medidas individualmente adotadas pelas prestadoras. A Agência solicitou informação das medidas sistêmicas e procedimentais adotadas em cada prestadora com o objetivo de garantir os princípios norteadores anteriormente apresentados.

Com base em determinação do Conselho Diretor para aumentar a efetividade das ações voltadas à resolução do problema, expedida em junho de 2019, foi disponibilizado pelas prestadoras o site "Não Me Perturbe" (**www.naomeperturbe.com.br**), que permite aos consumidores se cadastrarem para não receber ligações de ofertas das empresas de telecomunicações. Lançada no dia 16 de julho de 2019, a plataforma online obteve ampla divulgação positiva na mídia e contabilizava, no final de 2019, mais de 2,48 milhões de números registrados, sendo 349 mil de linhas fixas e 2,13 milhões de linhas móveis.

Esse esforço resultou na diminuição, ao longo do ano, do incômodo gerado pelas ligações de oferta de serviços de telecomunicações, cenário refletido na queda significativa de reclamações correspondentes perante a Anatel:

FIGURA 44 - EVOLUÇÃO SEMANAL DAS RECLAMAÇÕES SOBRE TELEMARKETING



COMBATE À PIRATARIA

O Plano de Ação de Combate à Pirataria (PACP) foi criado com o objetivo de fortalecer a atuação da fiscalização da Agência no combate à comercialização e à utilização de equipamentos de telecomunicações não homologados. A Anatel busca, assim, controle mais eficaz da utilização do espectro de radiofrequências, além da garantia da proteção à saúde e da segurança do consumidor de produtos de telecomunicações.

Ao priorizar a fiscalização dos elementos centrais da cadeia de comercialização de produtos de telecomunicações, tais como fabricantes, importadores e distribuidores, a Anatel atua na prevenção da comercialização de produtos de telecomunicações não certificados e inibe a sua utilização.

Para aumentar a eficiência do plano, a Anatel tem buscado a atuação em parceria com outros órgãos da administração, em especial a Receita Federal, Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional do Cinema (Ancine), e com a sociedade civil organizada, por meio de entidades como a Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA), a Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee) e a Associação Brasileira dos Provedores de Internet e Telecomunicações (Abrint).

Os principais tipos de produtos irregulares encontrados nas ações de fiscalização foram antenas, telefones, equipamentos de redes e equipamentos de radiação restrita.

ESTRATÉGIAS

FISCALIZAR A COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS NÃO HOMOLOGADOS EM DISTRIBUIDORES

- **89,1 mil produtos irregulares lacrados**
- **8,1 mil produtos irregulares apreendidos**

FISCALIZAR O USO DE EQUIPAMENTOS NÃO HOMOLOGADOS POR PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

- **2,9 mil produtos irregulares lacrados**
- **3,3 mil produtos irregulares apreendidos**

FISCALIZAR O COMÉRCIO ELETRÔNICO DE PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- **23 procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigação instaurados**

APOIAR A SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA FISCALIZAÇÃO DA IMPORTAÇÃO DE PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- **69,9 mil produtos irregulares retidos em Correios e couriers alfandegários**
- **Mais de 80 mil produtos irregulares retidos em portos**

FISCALIZAR A COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS NÃO HOMOLOGADOS EM FEIRAS E EVENTOS

- **5 feiras e eventos fiscalizados**
- **26 equipamentos irregulares lacrados**

RESULTADOS

APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO

No ano de 2019, a Anatel instruiu 3.914 Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados). Esse número considera todos os informes de instrução elaborados, independentemente da instância ou de sua repetição, já que, em alguns casos, a decisão do processo é precedida de mais de um informe. Excluindo as repetições, verifica-se que a Anatel tratou 3.169 Pados únicos.

No mesmo período, 1.688 novos processos sancionadores foram instaurados e 2.468 Pados foram concluídos. Além disso, foram aplicadas pela Anatel 921 multas, equivalentes, em termos financeiros, a pouco mais de R$ 211,5 milhões.

ENTENDA MELHOR

O Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) destina-se a averiguar o descumprimento de disposições estabelecidas em lei, regulamento, norma, contrato, ato, termo de autorização ou permissão, bem como em ato administrativo de efeitos concretos que envolva matéria de competência da Agência. O Pado é instaurado de ofício ou a requerimento de terceiros, mediante reclamação ou denúncia.

FIGURA 45 - PADOS EM NÚMEROS

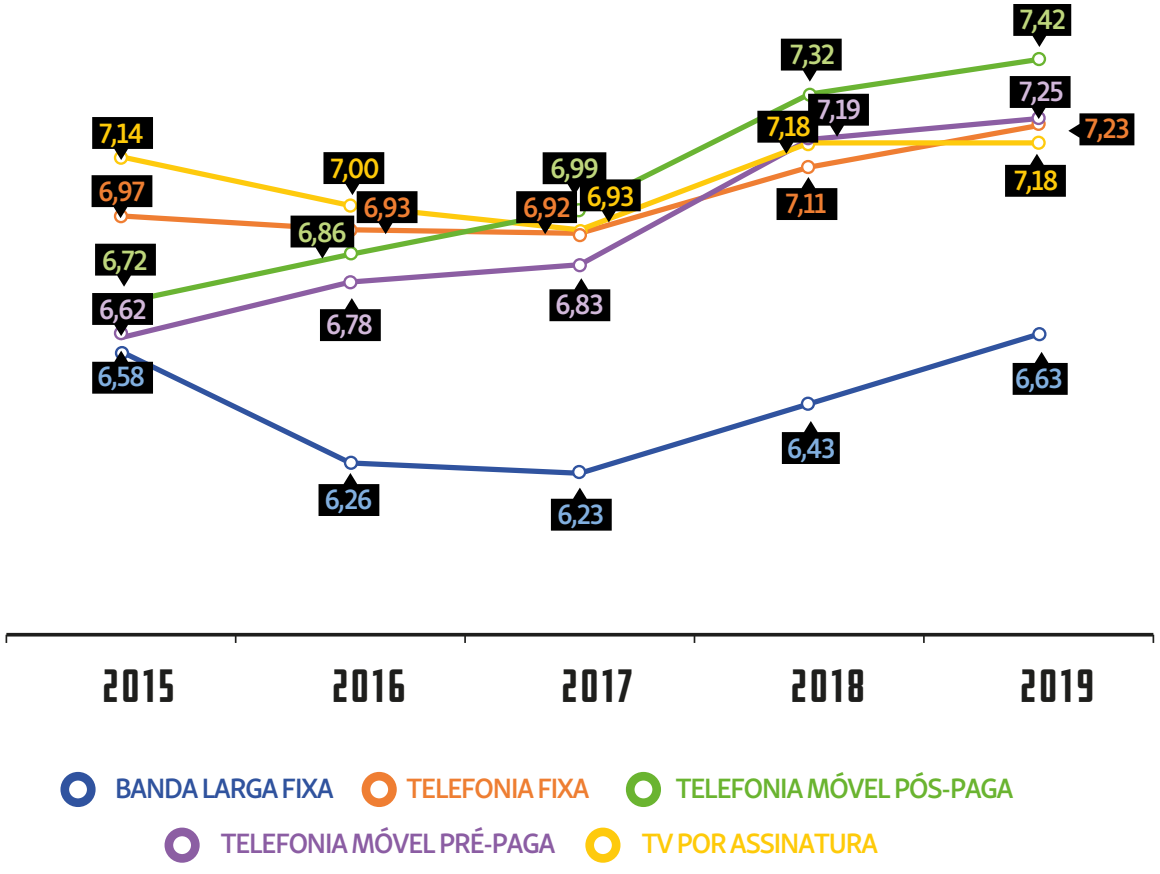
Os números demonstram a continuidade do trabalho de instrução dos processos na Anatel, em constante diminuição do quantitativo de processos em andamento, resultado de uma instrução mais célere, alinhada com a ampliação de produtividade decorrente da implantação do projeto-piloto de gestão por desempenho na Agência.

3.1.3.3 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS E DESAFIOS

Em observância ao Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654/2015, a Anatel promove a medição do nível de satisfação do consumidor quanto ao serviço contratado.

Na pesquisa de 2019, os consumidores demostram, em média, mais satisfação com suas prestadoras em quatro dos cinco serviços pesquisados. Apenas no caso da TV por assinatura, não ocorreu aumento da satisfação do consumidor, tendo a nota permanecido estatisticamente estável em relação a 2018.

FIGURA 46 - SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR POR SERVIÇO



Os consumidores que se declaram, em média, mais satisfeitos com suas prestadoras são os da **Telefonia Móvel Pós-Paga**, seguidos pelos consumidores de **Telefonia Móvel Pré-Paga**. Nestes serviços, o indicador consolidado de Satisfação Geral cresceu continuamente desde o início da série histórica, em 2015.

Consolidando-se os resultados por Unidade da Federação, apenas os consumidores do mercado paranaense de banda larga fixa passaram a se declarar menos satisfeitos em 2019. Nos demais mercados, os indicadores de Satisfação Geral, em sua maioria, permaneceram estáveis em relação a 2018, com registro de alguns aumentos.

Para além da Satisfação Geral, os indicadores de qualidade percebida registraram melhora significativa de 2018 para 2019. Quando agregados em nível nacional, não se observa nenhum recuo estatisticamente significativo em percepção de qualidade. Por outro lado, foram observados diversos aumentos de tais indicadores em relação às pesquisas anteriores.

Diante do exposto, verifica-se que as ações empreendidas pela Anatel junto às prestadoras podem ter contribuído para a gradual melhoria dos serviços prestados pelas empresas reguladas, conforme evidenciam os dados da pesquisa de satisfação desde 2017; o aumento das notas das prestadoras coincide com a implementação dos primeiros projetos-piloto de atuação responsiva em acréscimo às ações de comando e controle até então primordialmente adotadas.

3.1.4 DISSEMINAÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES SETORIAIS

3.1.4.1 VISÃO GERAL E PRIORIDADES

O objetivo estratégico "promover a disseminação de dados e informações setoriais" destina-se a elevar os esforços de coleta, consolidação, análise e divulgação de dados sobre as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, de modo a viabilizar o acompanhamento do comportamento do mercado, inibir a existência de abuso nas relações de consumo e a ocorrência de infrações normativas e dar a devida publicidade aos resultados regulatórios da Anatel para, desse modo, retroalimentar a melhoria de seus processos e assegurar a formação de uma sociedade crítica e conectada.

O alcance do objetivo estratégico de promover a disseminação de dados e informações setoriais foi endereçado pelo Conselho Diretor ao fixar as seguintes diretrizes táticas:

- Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos;

- Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos e reavaliar o nível de burocracia dos processos; e

- Proporcionar o fortalecimento institucional.

3.1.4.2 PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

REVOGAÇÃO EXPRESSA DE NORMATIVOS SEM VIGÊNCIA

A Anatel, por meio da Resolução nº 708/2019, revogou expressamente 170 resoluções editadas pela Agência desde a sua criação, o que equivale a 24% do total. Como resultado, menos da metade das resoluções editadas pela Anatel continuavam vigentes no final do primeiro semestre (339 resoluções de um total de 708).

A resolução é o instrumento utilizado pela Anatel para editar regras e normas aplicáveis ao setor de telecomunicações, dentro de suas competências legais.

As resoluções que foram expressamente revogadas são normativos que já não tinham mais eficácia, uma vez que, em sua maioria, haviam sido tacitamente revogadas por outros instrumentos. Apesar disso, a medida tem impacto extremamente positivo na transparência a respeito das regras aplicáveis às telecomunicações brasileiras e caminha no sentido de simplificação regulatória.

Com esse mesmo foco, a Agenda Regulatória da Anatel para 2019-2020 previu outro projeto de revogação de normativos, denominado "Guilhotina Regulatória", que tem como objetivo avaliar a necessidade de manutenção ou não de regras, ainda vigentes, que porventura não sejam mais necessárias.

Entre setembro e outubro, a Agência realizou tomada de subsídios para receber contribuições da sociedade sobre o projeto. O objetivo da Guilhotina é rever a regulamentação setorial e eliminar ou substituir normativos obsoletos, insuficientes ou ineficientes, a fim de tornar a regulação mais próxima das demandas atuais da sociedade.

As contribuições recebidas serão utilizadas na elaboração da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que irá subsidiar o Conselho Diretor na tomada de decisão sobre a guilhotina regulatória.

Ações similares têm sido conduzidas por instituições como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e a Câmara de Comércio Exterior (Camex) do Ministério da Economia e constam das boas práticas internacionais reconhecidas pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

PLANO ESTRUTURAL DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

O Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) foi aprovado pelo Conselho Diretor, em 2019, por meio do Acórdão nº 309/2019. O documento, que deve ser atualizado anualmente e revisado a cada cinco anos, contém o diagnóstico do atendimento com banda larga no País e busca possibilitar que a Agência identifique se existe infraestrutura capaz de atender às demandas em cada região. A partir desses dados, a Anatel adotará ações efetivas de qualidade, ampliação do acesso, disponibilização de espectro e estímulo à competição, dentre outras.

Além do diagnóstico da infraestrutura, o PERT procura demonstrar quais são as lacunas nas redes de transporte e de acesso em todo o País, bem como a relação de projetos de investimentos capazes de suprir as deficiências identificadas no diagnóstico e as possíveis fontes de financiamento a serem utilizadas pelo Poder Público para a execução de tais projetos.

Além da atualização anual do PERT, ao fim de cada semestre, a Anatel elabora um Relatório de Infraestrutura, trazendo informações mais atuais relativas à quantidade de acessos em serviço existente, comparativo da densidade dos serviços nas regiões do País e informações sobre a distribuição dos acessos de telefonia móvel e de banda larga fixa por tecnologia, além de informações sobre as redes de telecomunicações. A íntegra do **PERT**, o Sumário Executivo do Plano e os Relatórios Semestrais de Infraestrutura podem ser consultados no Portal da Anatel na internet. Os dados a seguir resumem o atual diagnóstico das redes de telecomunicações do Brasil, bem como os desafios para os próximos anos.

FIGURA 47 - INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE

91,5%
% DE POPULAÇÃO EM MUNICÍPIOS COM FIBRA

8,5%
% DE POPULAÇÃO EM MUNICÍPIOS SEM FIBRA

69,7%
% DE MUNICÍPIOS COM FIBRA

30,3%
% DE MUNICÍPIOS SEM FIBRA

55,2%
% DE MUNICÍPIOS SEM FIBRA NORTE E NORDESTE

25,5%
% DE MUNICÍPIOS SEM FIBRA MINAS GERAIS

FIGURA 48 - INFRAESTRUTURA DE ACESSO

SITUAÇÃO ATUAL

- 3G — 3G ainda dominante no país 99,9% dos habitantes
- 4G — 4G em municípios com aproxim. 97,2% dos habitantes

DESAFIOS

- 3G — 3G ou superior nos distritos não sede dos municípios
- 4G — 4G ou superior nas sedes dos municípios com menos de 30.000 habitantes

Densidade de banda larga fixa

14,9% Média mundial da densidade de banda larga fixa

33,6% Densidade de banda larga fixa nos países desenvolvidos

O Brasil está acima da média mundial, mas ainda distante de países desenvolvidos.

2.082 municípios
com velocidade média de SCM até 5 Mbps

51,1 Mbps
Média nacional de velocidade

14.447 empresas outorgadas no mercado de SCM ... **67,13% dos assinantes** pertencem a apenas 3 grupos

xDSL

é a principal tecnologia do SCM, com 31,6% dos acessos, entretanto, os acessos em fibra estão crescendo expressivamente e já chegam a representar 30,7% do total

16 satél13ites brasileiros

37 satélites estrangeiros

2018	2019
Capacidade satelital	Capacidade satelital
137 GHZ	136,1 GHZ

Os dados indicam que o país possui **capacidade satelital suficiente** para se adotar políticas públicas de incentivo à demanda em área remotas e de difícil acesso com tal tecnologia

PAINÉIS DE DADOS

A Anatel lançou, em novembro, os Painéis de Dados, ferramenta que busca a disseminação de dados sobre o setor de telecomunicações. A plataforma, acessível por meio do endereço **https://www.anatel.gov.br/paineis/**, disponibiliza uma série de gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas que podem ser úteis para consumidores, empresas, consultorias, órgãos públicos e veículos de imprensa.

Estão disponíveis dados sobre sete temas: acesso, certificação de produtos, consumidor, espectro e órbita, outorga e licenciamento, qualidade e regulamentação.

Ao reunir em um único espaço diversos dados, com funcionalidades modernas e intuitivas que permitem a análise das informações a partir de diferentes perspectivas, a plataforma amplia a transparência das informações sobre a dinâmica do mercado de telecomunicações.

REAVALIAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO SOBRE COLETAS DE DADOS SETORIAIS

Em junho, a Anatel aprovou, por meio da Resolução nº 712/2019, o Regulamento para Coleta de Dados Setoriais, que tem como objetivo principal estabelecer e padronizar os procedimentos para a instituição, a modificação e a extinção de coletas de dados pela Agência. Com as novas regras, espera-se dar mais celeridade ao processo de definição e ajustes nas coletas de dados realizadas para o acompanhamento do setor.

O Regulamento define que o superintende-executivo é a autoridade responsável pela aprovação de novas coletas periódicas de dados e as modificações e extinções de coletas serão formalizadas por meio de Despacho Decisório, ouvida antes a Comissão de Gestão de Dados (CGDados) e a sociedade, por meio de Consulta Pública. De acordo com o normativo, os agentes responsáveis pelo fornecimento dos dados poderão ser convidados para participar de debate acerca das propostas, realizado no âmbito das reuniões da Comissão.

A Resolução nº 712/2019, além de aprovar o Regulamento, revogou algumas disposições regulamentares que obrigavam as prestadoras dos serviços de telefonia móvel e banda larga fixa e móvel a encaminharem, periodicamente, dados para a Agência. O novo instrumento encontra-se em linha com as prioridades estabelecidas no planejamento estratégico e presta-se, de um lado, a conferir maior celeridade aos processos de coletas de dados, e, por outro, a desonerar as prestadoras dos serviços de telecomunicações de obrigações de fornecimento de dados que não são mais utilizados.

PLANO DE DADOS ABERTOS

O segundo **Plano de Dados Abertos (PDA) da Anatel** foi aprovado por meio da Portaria nº 1.838/2018 e alterado, em 2019, pela Portaria nº 1.935/2019.

Alinhado à Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, aprovada pelo Decreto nº 8.777/2016, o PDA é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados pela Agência, que busca ampliar a disseminação de dados e informações para a sociedade e melhorar a qualidade dos dados disponibilizados.

A elaboração do PDA está em sintonia com os objetivos da Agência e busca, ainda, permitir a integração informacional entre instituições cuja atividade esteja intimamente relacionada ao setor e dar a devida publicidade aos resultados regulatórios da Anatel.

A vigência do atual Plano de Dados Abertos da Anatel é de novembro de 2018 a outubro de 2020, com a previsão de publicação de 52 bases de dados em formato aberto no Portal Brasileiro de Dados Abertos, conforme tabela a seguir.

FIGURA 49 - CRONOGRAMA DE DIVULGAÇÃO DE DADOS ABERTOS DA ANATEL

CRONOGRAMA DE DIVULGAÇÃO DE DADOS ABERTOS DA ANATEL	
PERÍODO	**QTD. DE BASES**
NOV A DEZ/2018	9
JAN A JUN/2019	16
JUL A DEZ/2019	16
JAN A JUN/2020	6
JUL A OUT/2020	5
TOTAL	**52**

Informações adicionais sobre os dados abertos divulgados pela Anatel podem ser consultadas na seção "Dados" do portal da Agência (**www.anatel.gov.br/dados/**) ou no Portal Brasileiro de Dados Abertos (**www.dados.gov.br**).

VALIDAÇÃO TÉCNICA DE PROJETOS DE RADIODIFUSÃO E DE USO DE RADIOFREQUÊNCIA

Em maio de 2019, foi disponibilizada nova funcionalidade do sistema Mosaico, que apresenta o Relatório de Altura sobre o Nível Médio do Terreno, documento que auxilia engenheiros da radiodifusão na elaboração do projeto técnico submetido à Anatel para comparação e validação com os dados do Plano Básico, ainda na fase de Aprovação de Locais e Equipamentos. Disponível para o usuário externo, o novo módulo possibilita que o projeto seja validado tecnicamente antes de ser encaminhado para a análise da Agência.

A ferramenta resulta em ganho significativo na qualidade do serviço prestado pela Anatel aos interessados no provimento dos serviços de radiodifusão e garante maior eficiência e segurança na análise dos pedidos, reduzindo os prazos de atendimento.

Também foi disponibilizado outro módulo do sistema Mosaico, que permite que os interessados solicitem autorização de radiofrequência para todos os serviços de interesse coletivo – telefonia fixa, telefonia móvel, TV por Assinatura e banda larga fixa – e, também, para os serviços de interesse restrito, totalizando 1.818 autorizações expedidas no referido ano.

Dentre os ganhos decorrentes da implementação desse novo módulo estão a redução do tempo médio para a autorização de radiofrequência, que passou a ser solicitada por autocadastramento diretamente pela autorizada; e o aperfeiçoamento da validação das informações inseridas no sistema. Além disso, foi disponibilizada no sistema a simulação prévia do valor do Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências (PPDUR) de acordo com as informações preenchidas pela entidade, que pode conferir os dados antes de prosseguir com a solicitação.

3.1.4.3 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E DESAFIOS

Considerando o conjunto de iniciativas elencadas frente ao objetivo estratégico de disseminar dados e informações setoriais, percebe-se que a atuação da Anatel tem evoluído no sentido de amplamente divulgar dados e informações a respeito do desempenho do setor de telecomunicações.

Essa evolução reflete positivamente no esforço interno de organização e sistematização de soluções que visem garantir a qualidade, a integridade e a transparência necessárias para auxiliar a tomada de decisões estratégicas da Agência e para a orientação de agentes de mercado e da própria sociedade.

Conforme previsto no Plano de Dados Abertos da Anatel, foram disponibilizadas 32 bases de dados setoriais em 2019 no Portal Brasileiro de Dados Abertos, atingindo a meta prevista de 78% de bases disponibilizadas no final do exercício, cujos arranjos de informações proporcionam os subsídios necessários para a orientação da regulação realizada pela própria Anatel e para a formulação de políticas públicas de telecomunicações e de estudos e pesquisas aplicadas, bem como para o direcionamento dos investimentos por parte dos agentes de mercado, com vistas a assegurar o pleno desenvolvimento do setor.

Como desafio para 2020, elenca-se a atualização do PERT, que tem o propósito de identificar a infraestrutura capaz de atender às demandas em cada região do Brasil, para permitir a adoção de ações efetivas de qualidade, de ampliação do acesso, de disponibilização de espectro, de estímulo à competição, dentre outras.

ENTENDA MELHOR

Nos termos do Decreto nº 8.777/2016, dados abertos são dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto (não proprietário), processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte.

3.2 RESULTADOS DAS PRIORIDADES DA GESTÃO TÁTICA

As prioridades da gestão estão consubstanciadas no **Plano de Gestão (Tático) 2019-2020**, instrumento de planejamento tático que reúne as principais iniciativas a serem desenvolvidas pela Agência e as metas a serem alcançadas a partir da revisão do referido plano, aprovado por meio da Portaria nº 2.382/2019.

O acompanhamento da execução do plano é realizado com base nos resultados dos planos operacionais implementados pelas superintendências e assessorias da Anatel, o que permite, ainda, sensibilizar equipes para a identificação de gargalos operacionais com vistas ao cumprimento das metas institucionais e, quando possível, propor melhorias para fins de atingimento dos resultados esperados.

Dois critérios são usados para avaliar o acompanhamento do plano de gestão da Agência:

a. percentual de execução por iniciativa; e

b. percentual de esforço médio dispendido no cumprimento das metas estabelecidas, que indica o esforço realizado pelas áreas para o alcance de suas metas, ou seja, entregas parciais.

O quadro a seguir apresenta as camadas de ações temáticas com suas respectivas metas e resultados de desempenho, a estimativa dos recursos orçamentários alocados e os valores executados em 2019:

FIGURA 50 - ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE GESTÃO - 2019

METAS DE DESEMPENHO					ORÇAMENTO*	
CAMADA	TEMA	INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2019	% DE ESFORÇO REALIZADO 2019	LOA 2019	EXECUÇÃO
DESEMPENHO OPERACIONAL FINALÍSTICO	Projetos Estratégicos Inteligência Institucional	% de esforço das iniciativas táticas	80%	87,86%	R$ 17.950.840	R$ 17.934.282
DESEMPENHO ADMINISTRATIVO	Gestão Administrativa e Financeira	% de esforço das iniciativas táticas	80%	77,53%	R$ 71.637.501	R$ 70.685.078
	PDTIC 2019-2020				R$ 39.121.334	R$ 38.743.009
AGENDA REGULATÓRIA	Agenda Regulatória 2019-2020	% de execução da Agenda	80%	68,09%	R$ 63.877	R$ 62.560
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	Comunicação e Relacionamento Institucional e Internacional	% de esforço das iniciativas táticas	80%	95,56%	R$ 23.320.112	R$ 22.455.526
FISCALIZAÇÃO	Temas e Subtemas de Fiscalização 2019	% de execução do POF	100%	100,00%	R$ 26.006.336	R$ 23.406.164
TOTAL					R$ 178.100.000	R$ 173.286.619

(*) Despesas discricionárias (Investimento e Outras Despesas Correntes, excluindo os benefícios assistenciais)

Entre as principais intercorrências que inviabilizaram o alcance das metas das camadas Desempenho Administrativo e Agenda Regulatória, destacam-se: i) algumas etapas da Agenda demandaram

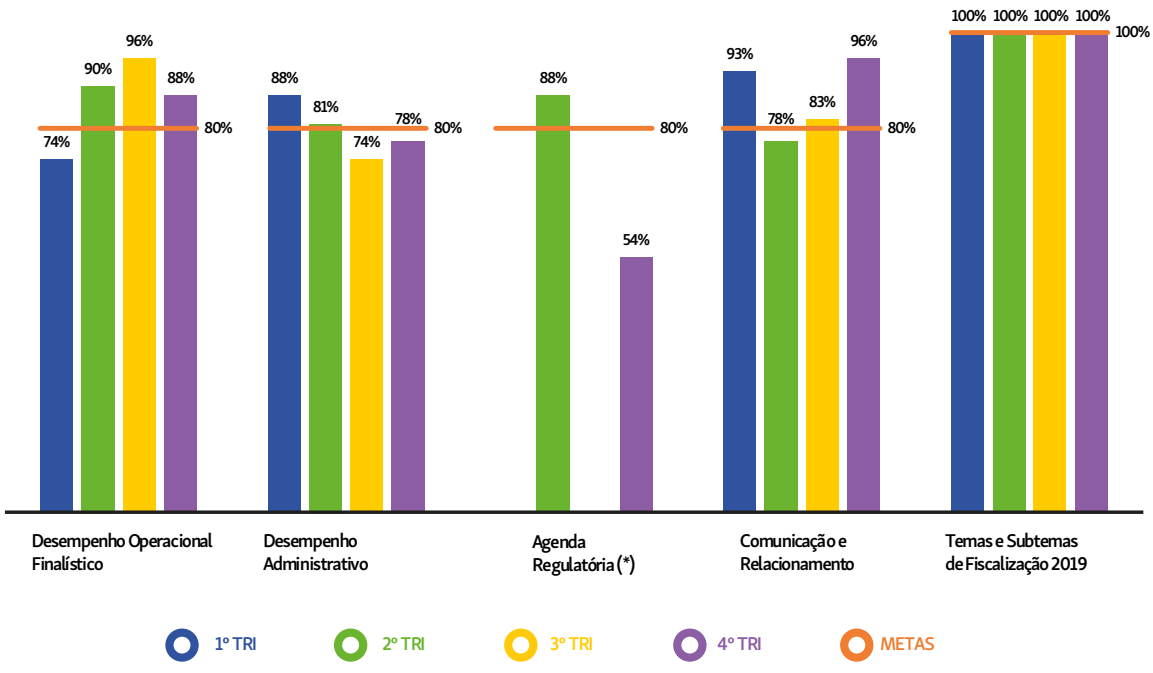
maior tempo do que o inicialmente previsto em função da complexidade do tema ou da necessidade de priorização de outros projetos pelos órgãos da Agência, levando em consideração a necessidade de gestão de recursos .ii) quantidade e complexidade das informações processadas na análise e na escolha de soluções mais vantajosas para a Administração Pública; e iii) descontinuidade do contrato de fábrica de software e o grau de complexidade dos projetos de TI.

As iniciativas cujas metas não foram alcançadas no período serão monitoradas no próximo exercício, no âmbito do acompanhamento da execução do Plano de Gestão 2019-2020.

No que concerne aos recursos orçamentários, foram alocados R$ 178,1 milhões por camada, seguindo-se as diretivas apresentadas no art. 19 da Lei das Agências Reguladoras. Deste montante, foram executados R$173,3 milhões, ou seja, 97,29% do total, visando assegurar a realização das iniciativas e atividades internas da Agência para o alcance dos objetivos e das diretrizes institucionais.

Quanto à execução das metas de esforço das camadas temáticas, os resultados por trimestre estão demonstrados no gráfico a seguir.

FIGURA 51 - EXECUÇÃO DAS INICIATIVAS DO PLANO DE GESTÃO - POR TRIMESTRE EM 2019



Nos tópicos seguintes, será apresentada, em detalhe, a avaliação dos resultados e da execução do Plano de Gestão da Anatel no exercício de 2019, segundo as camadas temáticas estabelecidas.

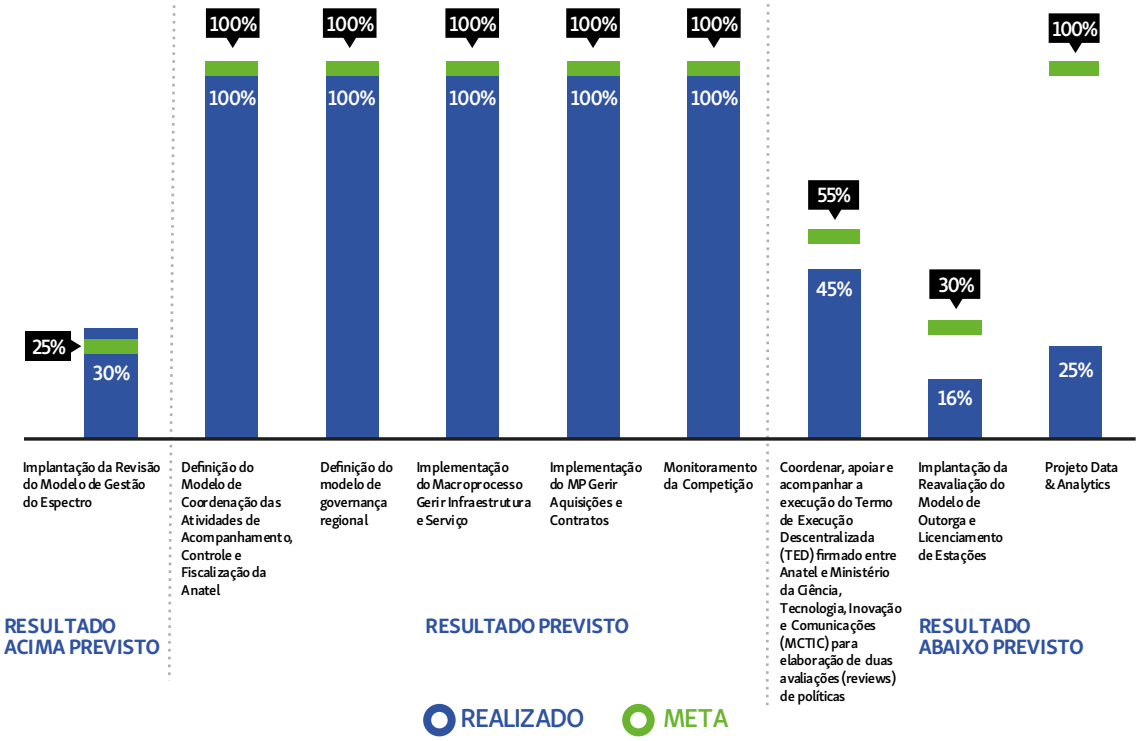
3.2.1 DESEMPENHO OPERACIONAL FINALÍSTICO

PROJETOS ESTRATÉGICOS

Considerando os projetos estratégicos previstos para o biênio 2019/2020, nove tiveram início em 2019 e os demais estão previstos para iniciar em 2020.

O gráfico a seguir apresenta o nível médio de execução das metas dos projetos estratégicos e os resultados em relação às metas para o período.

FIGURA 52 - EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2019



O esforço médio dispendido no cumprimento das metas estabelecidas ao final de 2019 alcançou a marca de 84,63%, superando a meta estabelecida para o período que foi de 80%.

Os destaques a seguir referem-se aos cinco projetos concluídos no exercício:

Definição do modelo de Coordenação das Atividades de Acompanhamento, Controle e Fiscalização da Anatel: foi concluída a elaboração da modelagem do processo de Coordenação das Atividades de Acompanhamento, Controle e Fiscalização da Anatel e do procedimento de Fiscalização Regulatória. Este projeto tem como finalidade tornar a fiscalização da Agência mais efetiva e com menor custo regulatório, priorizando ações que beneficiem os consumidores, entes regulados e a sociedade, por meio de atuação mais integrada e baseada em riscos, com foco em resultados.

Definição do modelo de governança regional: foi elaborada a proposta de modelo de governança para a execução dos diversos processos realizados nas unidades descentralizadas da Anatel. O propósito desta iniciativa é promover maior celeridade nos processos, seja nos finalísticos ou de suporte, bem como a melhoria dos serviços prestados pela Agência.

Implementação do Macroprocesso Gerir Infraestrutura e Serviços: os processos de negócio foram modelados e publicados no repositório oficial de processos da Anatel. A finalidade deste projeto é possibilitar a padronização e o aperfeiçoamento das atividades de segurança institucional, bens patrimoniados, bens imóveis, suprimento de material de consumo, manutenção da infraestrutura física de suas instalações, acompanhamento da execução das obras e serviços de engenharia e ao transporte de cargas e passageiros, por via aérea e terrestre.

Implementação do Macroprocesso Gerir Aquisições e Contratos: os processos de negócio foram modelados e publicados no repositório oficial de processos da Anatel. Com a implementação do produto, considera-se que haverá a padronização, o mapeamento e o aperfeiçoamento das atividades de aquisições e contratos.

Monitoramento da Competição: foram implementadas as medidas previstas no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), por meio de publicação, no Diário Oficial, dos atos que indicaram os Pontos de Troca de Tráfego (PTT) identificados pela Anatel e que homologaram as Ofertas de Referência de Produto de Atacado (ORPA) dos grupos com Poder de Mercado Significativo.

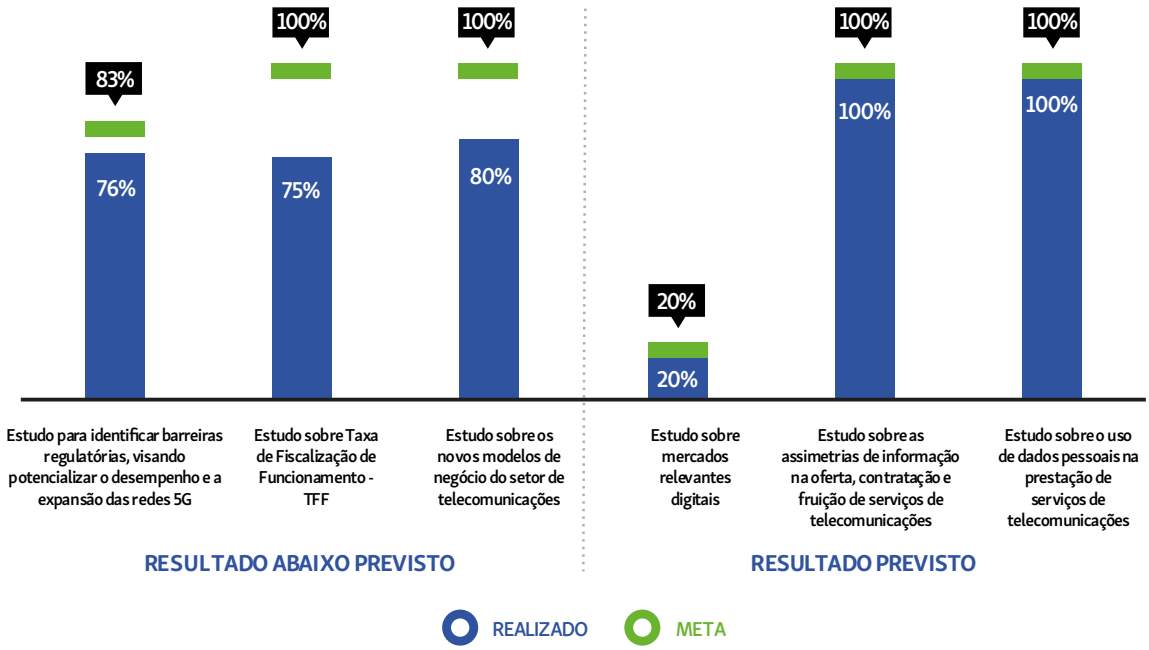
Os demais projetos estratégicos continuarão sendo acompanhados e executados ao longo de 2020, visando aperfeiçoar as atividades da Agência e a regulação setorial em prol da melhoria dos serviços de telecomunicações prestados à sociedade brasileira.

INTELIGÊNCIA INSTITUCIONAL

A camada de Inteligência Institucional foi uma das inovações do planejamento da Anatel para o biênio 2019-2020, que evidencia o processo de amadurecimento institucional e fomenta a realização de estudos para o desenvolvimento da regulação setorial.

O gráfico a seguir apresenta a execução dos estudos e os resultados em relação às metas previstas para 2019.

FIGURA 53 - EXECUÇÃO DOS ESTUDOS DE INTELIGÊNCIA INSTITUCIONAL 2019



O esforço médio dispendido no cumprimento das metas estabelecidas para esses estudos no ano de 2019 foi de 91,09%, superando a meta estabelecida para o período que foi de 80%. Os destaques a seguir referem-se a dois estudos concluídos e um estudo com a meta alcançada no exercício.

Estudo sobre as assimetrias de informação na oferta, contratação e fruição de serviços de telecomunicações: teve como finalidade de aumentar a compreensão da Agência sobre como a assimetria da informação se manifesta na relação entre consumidores e prestadoras e geração de informações auxiliares ao processo de Fiscalização Regulatória, no âmbito de transparência da oferta. O estudo foi concluído em 2019, com a realização de três análises técnicas:

Análise 1 – Jornada do Usuário – estudo da jornada do usuário como ferramenta para melhorar a compreensão sobre a assimetria da informação, ao explorar visualmente as fases percorridas pelo consumidor em uma dada situação;

Análise 2 – Assimetria da informação em reclamações – análise exploratória de reclamações registradas na Anatel para a compreensão de como a assimetria da informação se manifesta nos relatos de consumidores apresentados à Agência; e

Análise 3 – Assimetria da informação em reclamações II – análise amostral com validade estatística em relação à totalidade de reclamações registradas na Anatel, classificando as reclamações de assimetria da informação e empreendendo exercício de análise dessas reclamações na perspectiva de possíveis princípios norteadores do tema transparência na oferta.

Estudo sobre uso de dados pessoais na prestação de serviços de telecomunicações: teve como propósito, no campo da proteção de dados pessoais, oferecer insumos para que a Agência oriente seus processos internos face à entrada em vigor, Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD), no campo da proteção de dados pessoais e possibilitar maior clareza sobre potenciais conflitos envolvendo proteção de dados de consumidores de telecomunicações. Em 2019, o estudo foi totalmente concluído, tendo sido elaboradas três análises técnicas:

Análise 1 – Adequação futura LGPD I – levantamento inicial das atividades que lidam com dados pessoais, a fim de contribuir para o planejamento e a implementação da LGPD em atividades internas;

Análise 2 – Adequação futura LGPD II – identificação e descrição dos processos de trabalho que envolvem tratamento de dados pessoais; e

Análise 3 – Proteção de dados relação consumidor-prestadora – examina a proteção de dados na relação entre consumidor e prestadora por meio de uma análise em três vertentes:

a. tratamento dos dados pessoais nos sites das prestadoras de serviços de telecomunicações na Europa à luz da, já em vigor, *General Data Protection Regulation* (GDPR);

b. atual tratamento dos dados pessoais nos sites das prestadoras de serviços de telecomunicações no Brasil, haja vista a entrada em vigor, em breve, da LGPD; e

c. atual tratamento de dados pessoais nos contratos/termos de adesão das prestadoras, também tendo em mente a aproximação da entrada em vigor da LGPD.

Mercados Relevantes Digitais: quando o estudo for totalmente concluído, entende-se que a Anatel ampliará o conhecimento acerca do mercado digital, preparando-se para a nova dinâmica setorial, identificando as vantagens concorrenciais e a capacidade de contestabilidade dos agentes do ecossistema digital, bem como as possíveis falhas de mercado e os eventuais mercados relevantes digitais.

Os estudos não concluídos no exercício terão continuidade em 2020.

3.2.2 DESEMPENHO ADMINISTRATIVO

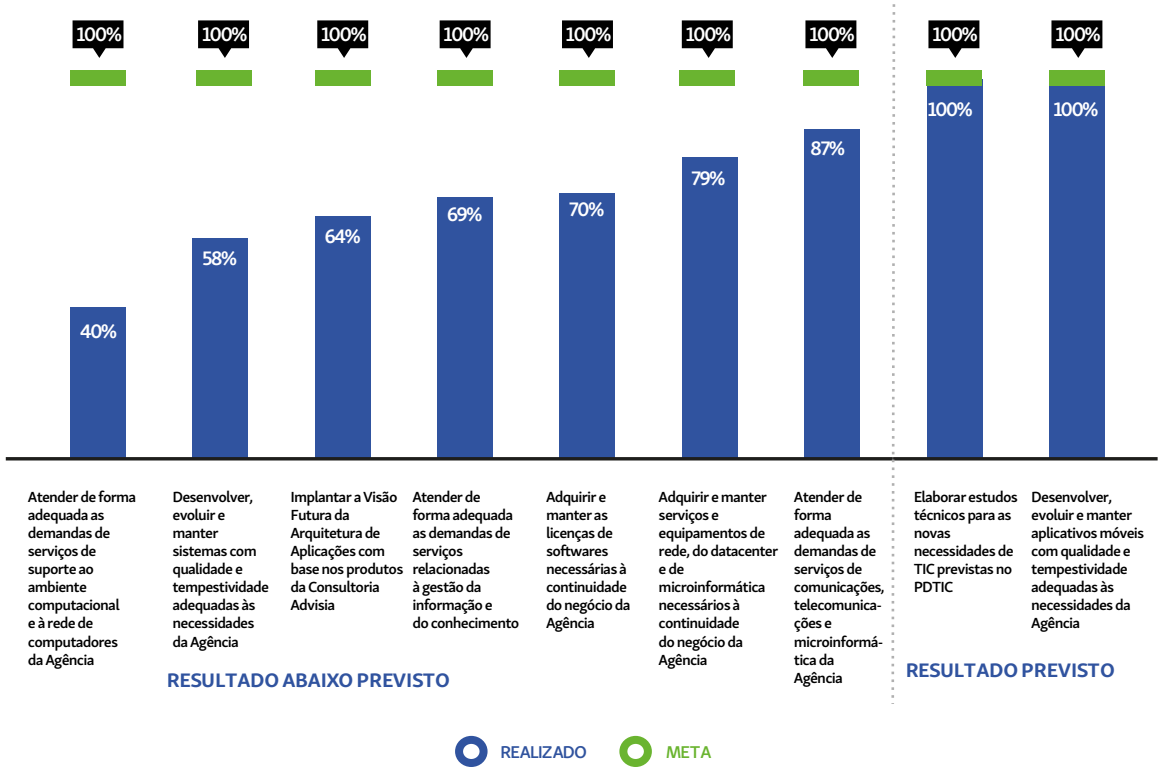
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é o instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

O PDTIC 2019-2020 foi elaborado de modo a contemplar iniciativas táticas que direcionam as ações operacionais relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, capazes de sustentar a execução do planejamento institucional da Agência.

Em 2019 foram realizadas 75% das ações operacionais previstas no plano e o esforço médio dispendido no cumprimento das metas estabelecidas para a execução das nove iniciativas táticas foi de 68,41%, abaixo da meta estabelecida para o ano que foi de 80%.

FIGURA 54 - EXECUÇÃO DAS INICIATIVAS DO PDTIC 2019-2020 - EXERCÍCIO 2019



Dentre as principais realizações do exercício destacam-se:

i. a aquisição do novo Data Center da Agência, que modernizou a infraestrutura de TIC de forma a dar suporte ao alcance de seus objetivos;

ii. o desenvolvimento do sistema Anatel Consumidor, provendo para a sociedade uma interface mais moderna e intuitiva; e

iii. a entrega dos Painéis de Dados, disponibilizando uma ferramenta de disseminação de dados, de maneira a ampliar a transparência das informações sobre o setor de telecomunicações.

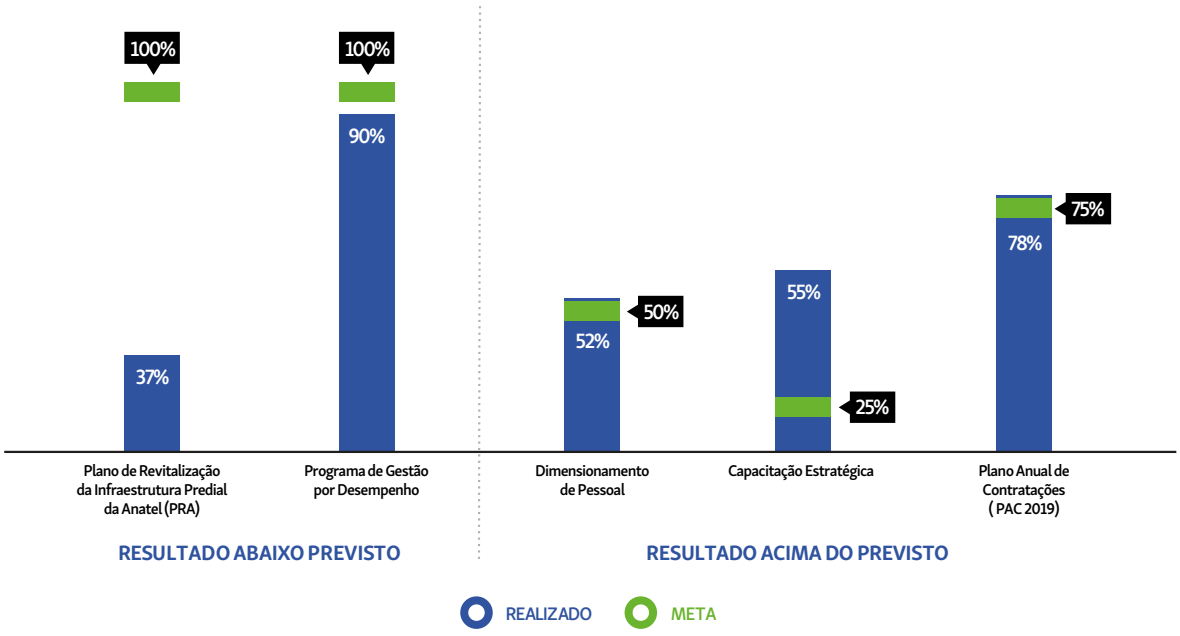
Os principais ofensores para a realização abaixo do previsto de sete iniciativas foram a insuficiência de quadro de pessoal, a descontinuidade do contrato de fábrica de *software* e o grau de complexidade dos projetos. Salienta-se que, em 2020, será dada continuidade às ações não concluídas em 2019.

GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

A camada Gestão Administrativa é composta por iniciativas que viabilizam o funcionamento operacional da Agência e dão suporte às demais iniciativas táticas, sendo que, em 2019, o esforço médio dispendido foi de 86,65%, ou seja, superior à meta estabelecida de 80% para o período.

O gráfico a seguir apresenta a execução das iniciativas com maior estágio de execução.

FIGURA 55 - EXECUÇÃO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA - 2019



Cabe destacar as principais iniciativas desenvolvidas com estágio de execução mais avançado:

Programa de Gestão por Desempenho: um importante avanço foi a delegação, para o presidente da Agência, de competência para disciplinar o programa, cuja proposta de normatização interna encontra-se em fase final de tramitação.

Plano Anual de Contratações (PAC 2019): mostrou-se um importante instrumento de governança, proporcionando a antecipação e o aprimoramento do planejamento das **contratações da Anatel**, com destaque para a modernização do complexo Sede da Anatel, a modernização do Data Center da Anatel, a adesão ao serviço TaxiGOV, as aquisições de equipamentos para a fiscalização e a nova contratação da central de atendimento ao consumidor de telecomunicações (*call center*).

Plano de Capacitação: a realização das capacitações estratégicas atingiu o percentual de execução de 55%, percentual superior à meta de 25% para o período. Das 1.207 vagas, 664 estavam vinculadas às 21 competências estratégicas priorizadas pela Agência, tais como Tecnologias e Redes de Telecomunicações, Conhecimento do Negócio, Redes de Acesso, Banco de Dados e *Benchmarking*.

Por fim, cabe ressaltar que as iniciativas não concluídas no exercício terão continuidade em 2020.

3.2.3 AGENDA REGULATÓRIA

AGENDA REGULATÓRIA 2019-2020

Aprovada por meio da Portaria nº 542/2019, a Agenda Regulatória 2019-2020 contemplava, inicialmente, 48 iniciativas, 16 novas e 32 em continuação da Agenda do biênio anterior. Posteriormente, duas novas iniciativas foram inseridas por decisão do Conselho Diretor, totalizando 50 iniciativas.

O acompanhamento da Agenda Regulatória considera as fases em que as iniciativas regulamentares se encontram, atribuindo a cada etapa um peso diferente: relatório de Análise de Impacto Regulatório (Peso: 50%), Consulta Pública (Peso: 20%) e Aprovação Final (Peso: 30%).

O quadro a seguir apresenta a previsão e a execução da Agenda Regulatória.

FIGURA 56 - EXECUÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA (ATUALIZADA) METAS 1º E 2º SEMESTRES/2019

FASES / PESO	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		EM 2019		PREVISÃO 2019-2020
	PREVISTO	EXECUTADO	PREVISTO	EXECUTADO	PREVISTO	EXECUTADO	
RELATÓRIO DE AIR	5	5	9	7	14	12	23
CONSULTA PÚBLICA	7	5	14	5	21	12	30
APROVAÇÃO FINAL	6	5	11	3	17	9	39
PESO (AIR*0,5+-CP*0,2+AF*0,3)	**5,7**	**5,0**	**10,6**	**5,4**	**16,3**	**11,1**	**29,2**
PERCENTUAL DE EXECUÇÃO		**87,72%**		**50,94%**		**68,09%**	**43,15%**

Fonte: Relatório de acompanhamento da Agenda Regulatória 2019-2020, de 31 de dezembro de 2019

Entre as principais iniciativas concluídas ao longo de 2019 destacam-se:

i. **revogação expressa de normativos sem vigência**;

ii. nova regulamentação sobre **administração de recursos de numeração**;

iii. novas **destinações e condições de uso para as faixas de 2,3 GHz e 3,5 GHz**;

iv. nova regulamentação sobre **coleta de dados setoriais**;

v. nova regulamentação sobre **avaliação de conformidade e homologação de produtos de telecomunicações**; e

vi. nova **regulamentação de qualidade dos serviços de telecomunicações**.

As informações detalhadas sobre todas as iniciativas constantes da Agenda Regulatória podem ser consultadas no relatório disponível no link **www.anatel.gov.br/setorregulado/agenda-regulatoria/agenda-2019-2020.**

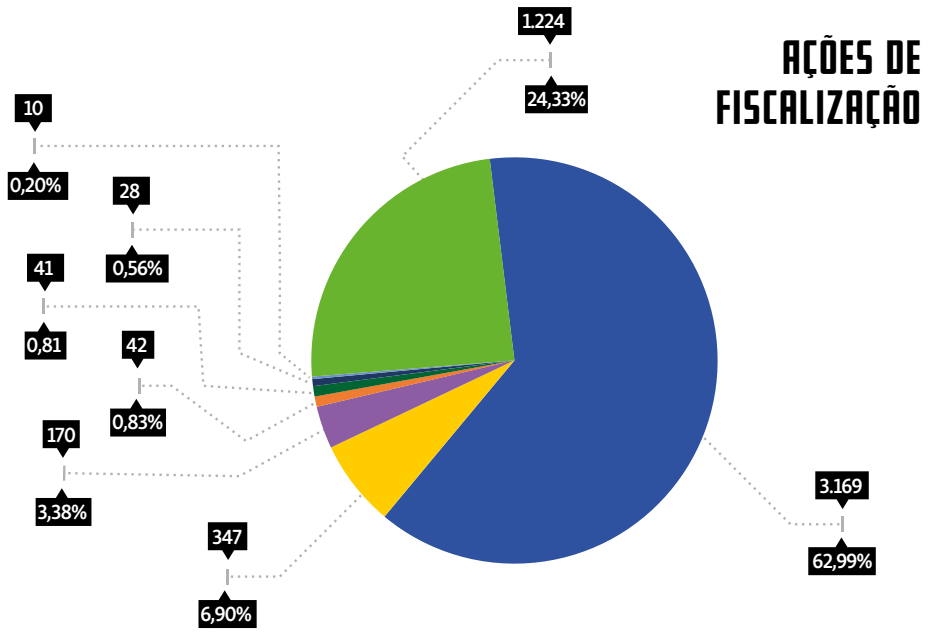
3.2.4 FISCALIZAÇÃO

TEMAS E SUBTEMAS DE FISCALIZAÇÃO 2019

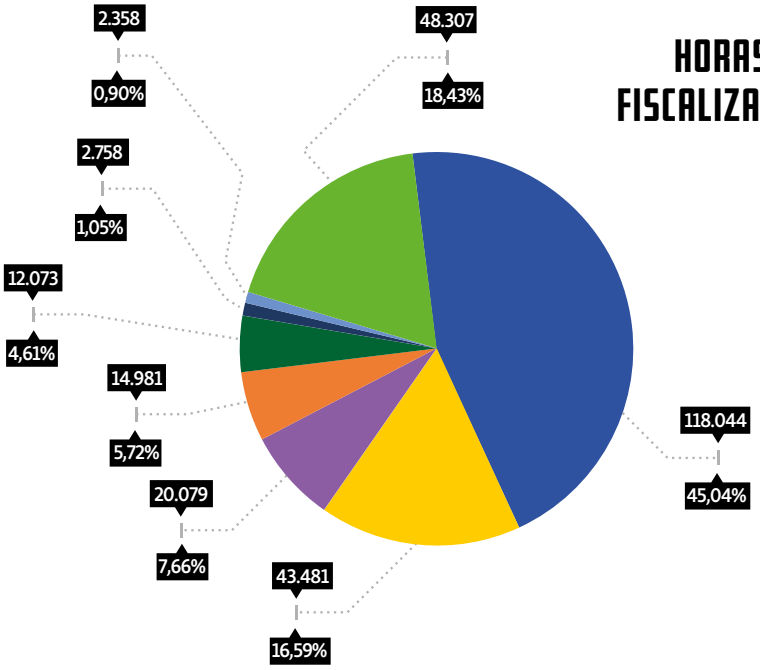
Em 2019, a Agência planejou a realização 4.934 ações de fiscalização, porém foram executadas 5.031 ações, que demandaram 262.080 horas de trabalho. O percentual de execução das ações ao final do exercício foi de 102%.

Os esforços de execução foram concentrados nos temas prioritários, conforme apresentado no gráfico a seguir, com 81,57% das horas de fiscalização alocadas em estrito alinhamento às Diretrizes Táticas aprovadas pelo Conselho Diretor. As demais fiscalizações (18,43%) referem-se, em sua maioria, a temas obrigatórios por Lei, como a apuração do recolhimento de tributos.

FIGURA 57 - DISTRIBUIÇÃO DAS AÇÕES E HORAS DE FISCALIZAÇÃO POR DIRETRIZ TÁTICA - 2019



HORAS DE FISCALIZAÇÃO



- PROMOVER O USO EFICIENTE E ADEQUADO DE ESPECTRO, ÓRBITA E NUMERAÇÃO CONSIDERANDO A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA
- PROMOVER A EXPANSÃO, A MELHORIA DA QUALIDADE E A MODERNIZAÇÃO DAS REDES DE TRANSPORTE E ACESSO DE ALTA CAPACIDADE NOS MUNICÍPIOS BRASILEIROS, INCLUSIVE EM DISTRITOS NÃO SEDE
- PROMOVER AÇÕES REGULATÓRIAS ORIENTADAS À PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E MELHORIA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, ESPECIALMENTE NAS QUESTÕES LIGADAS À OFERTA E AO RELACIONAMENTO
- BUSCAR O CONSTANTE ALINHAMENTO DA ATUAÇÃO DA AGÊNCIA À DINAMICIDADE E INOVAÇÃO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES
- APRIMORAR A ATUAÇÃO REGULATÓRIA ADOTANDO-SE MODELO RESPONSIVO, EM QUE O CONTROLE É PROPORCIONAL À CONDUTA DO REGULADO
- MONITORAR A SUSTENTABILIDADE DAS PRESTADORAS, INCLUSIVE A SUA INSERÇÃO NO ECOSSISTEMA DIGITAL
- DESENVOLVER AÇÕES PARA ESTIMULAR A COMPETIÇÃO CONSIDERANDO A DINÂMICA DO SETOR
- OUTROS

O maior esforço foi dedicado à diretriz *promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica*, que contou com a maior concentração das ações e das horas de fiscalização, 62,99% e 45,04%, respectivamente. Isso ocorreu porque, nos últimos anos, a dinamicidade do setor provocou alterações na natureza, no direcionamento e no enfoque das ações de fiscalização.

Atualmente, a expansão das tecnologias do serviço móvel e a popularização dos *smartphones* têm levado o enfoque da qualidade do serviço à disponibilidade e à velocidade das redes de transmissão, bem como à ampliação das redes.

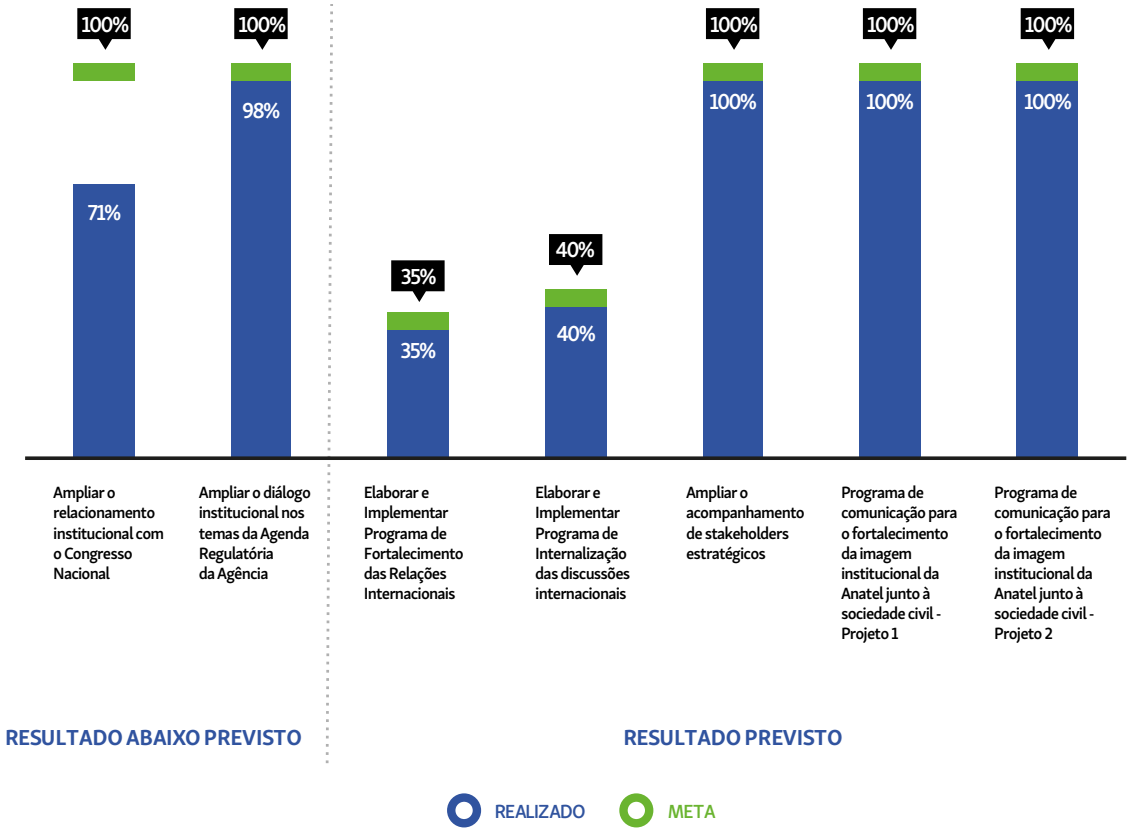
Sobre os temas prioritários determinados nas Diretrizes de Fiscalização, cabe destacar as ações de Combate à Pirataria no setor de telecomunicações, a avaliação da qualidade das áreas de cobertura do serviço móvel, e a modernização do combate às prestações clandestinas dos serviços, conforme os resultados apresentados neste relatório.

3.2.5 COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL

Ao final do exercício, o esforço médio dispendido para o cumprimento das metas estabelecidas para a camada de comunicação e relacionamento institucional e internacional foi de 95,56%. Das sete inciativas, três foram concluídas e duas atingiram a meta prevista para 2019, conforme indicado no gráfico a seguir que apresenta os resultados em relação às metas estabelecidas para o exercício.

FIGURA 58 - EXECUÇÃO DAS INICIATIVAS DE COMUNICAÇÃO, RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL - 2019



Destacam-se as principais realizações efetivadas em 2019 para as iniciativas apresentadas a seguir:

Ampliar o relacionamento institucional com o Congresso Nacional: envio da Carta Anatel aos presidentes das casas do Congresso Nacional, apresentando a Agência e os desafios legislativos da regulação em telecomunicações aos parlamentares que iniciavam nova Legislatura; e realização do 2º Curso de Regulação em Telecomunicações para Assessores Legislativos, como forma de fomento ao conhecimento sobre regulação.

Ampliar o diálogo institucional nos temas da Agenda Regulatória: os feitos de maior relevância foram: a realização do 1º Encontro com Analistas de Investimentos do Setor de Telecomunicações, como forma de dar transparência às ações da Agência; a aproximação entre a Anatel e a Associação Brasileira de Câmaras Municipais (Abracam) e a Associação Brasileira de Municípios (ABM), possibilitando a divulgação do modelo de governança e das regras sobre a massificação do acesso aos serviços de telecomunicações; e o incremento na participação de *stakeholders* estratégicos nas Tomadas de Subsídios, Consultas e Audiências Públicas promovidas pela Anatel, por meio de envio de convites direcionados conforme o tema da Agenda Regulatória.

Elaborar e implementar o Programa de Internalização das discussões internacionais: ao final de 2019, foram realizados esforços para estabelecer metodologia de divulgação, no portal da Anatel, dos resultados de missões internacionais, das tratativas e dos acordos internacionais, com a inserção dos Memorandos de Entendimento, da agenda dos eventos programados e dos relatórios de delegação resultantes das missões. Esses documentos serão monitorados e atualizados para prover aos usuários informações atuais e importantes sobre o alinhamento e o direcionamento do Brasil nas relações internacionais no setor de telecomunicações.

Ampliar acompanhamento de *stakeholders* estratégicos: o projeto foi concluído e têm-se como as realizações de maior relevância: os avanços na revisão da regulamentação conjunta (Anatel/Aneel/ANP) sobre compartilhamento de infraestrutura, com impacto direto nos aspectos urbanísticos da ocupação da cidade por equipamentos de suporte à rede de telecomunicações; a aproximação com a Receita Federal, a Polícia Federal e a Polícia Rodoviária Federal para a realização de ações conjuntas de fiscalização, no âmbito do Conselho Nacional de Combate à Pirataria (CNCP); a participação na elaboração do Plano de Ação para o Projeto de Simplificação e Melhoria Regulatória, desenvolvido no

âmbito do projeto Boas Práticas entre Agências Reguladoras, junto ao Ministério da Economia e à Casa Civil, notadamente para gestão do estoque regulatório; a elaboração do Mapa de *Stakeholders* da Anatel, de forma a sistematizar o conhecimento do relacionamento com *stakeholders* estratégicos; a implementação de procedimento para envio de *mailing* como ferramenta para manter *stakeholders* informados sobre os temas mais relevantes de regulação das telecomunicações; o incremento da participação dos representantes do Ministério Público nos Conselhos de Usuários e no Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), como resultado da aproximação institucional realizada.

Programa de comunicação para o fortalecimento da imagem institucional da Anatel junto à sociedade civil: foi elaborada a identidade visual da Anatel nas mídias sociais e foram mensurados os resultados das publicações por mídia social, o que fornece subsídios para a análise dos conteúdos e o desenvolvimento de estratégias de divulgação.

Por derradeiro, cumpre esclarecer que as inciativas não concluídas no exercício terão continuidade em 2020.

CAPÍTULO 4

DEMONSTRAÇÃO DA EFICIÊNCIA E CONFORMIDADE LEGAL DAS ÁREAS RELEVANTES DE GESTÃO QUE CONTRIBUÍRAM PARA O ALCANCE DOS RESULTADOS ///

4.1.1 CONFORMIDADE LEGAL

Para assegurar a conformidade com a Lei nº 8.112/1990 e demais normas aplicáveis à Gestão de Pessoas, a Anatel observa o conjunto de regras e diretrizes estabelecidas pelo Governo Federal e por órgãos de controle e orienta as suas unidades organizacionais quanto aos regulamentos aplicáveis.

FIGURA 59 - CONFORMIDADE LEGAL

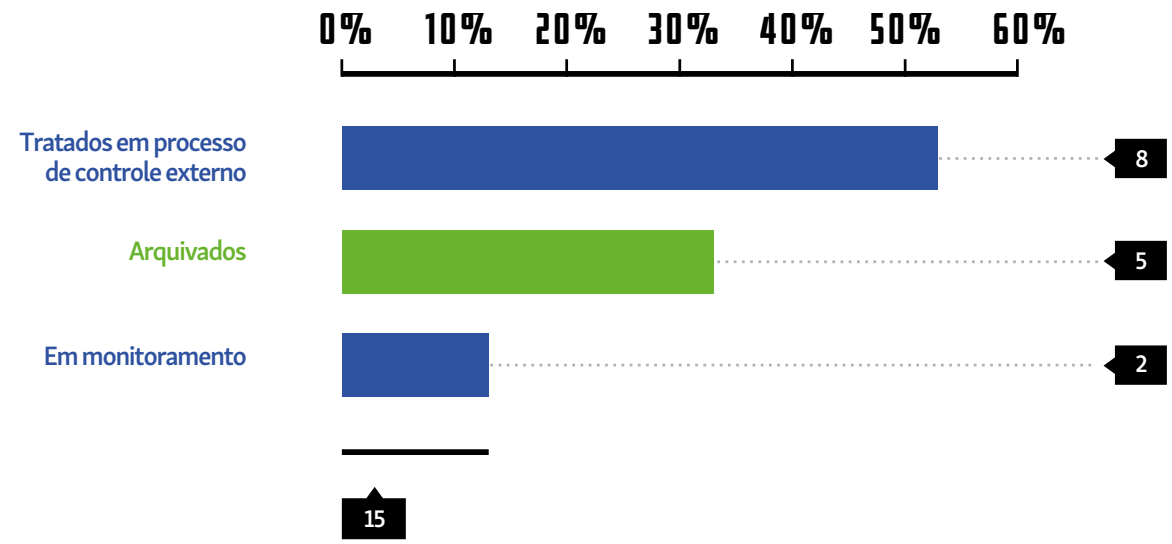
Em 2019, o Governo Federal publicou uma série de normativos voltados à Gestão de Pessoas. Dentre esses, destacam-se a Lei nº 13.848/2019, que dispõe sobre a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, e a Emenda Constitucional nº 103/2019, que altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias.

Além desses, o Decreto nº 9.991/2019 e o Decreto nº 9.727/2019 implicaram mudanças significativas nos processos de capacitação e de nomeação para cargos comissionados na Agência.

APONTAMENTO DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

Durante 2019, a Anatel atendeu a diversos requerimentos de informações decorrentes de indícios de irregularidade identificados por meio de trilha de auditoria do Sistema e-Pessoal, do Tribunal de Contas da União (TCU). Dentre eles, os tipos mais frequentes estão relacionados à jornada de trabalho excessiva, considerando vínculos públicos e privados, e ao recebimento indevido de parcela da remuneração de servidor/pensionista.

FIGURA 60 - INDÍCIOS DE IRREGULARIDADE



Fonte: Sistema e-Pessoal

A Anatel também acompanha e providencia o devido atendimento aos processos sobre atos de pessoal demandados pelo TCU. No ano de 2019, foram registrados 30 processos sobre aposentadoria, 19 sobre admissão de servidor e três de pensão civil. Todos os processos estão em andamento.

Desde 2018, o envio, o processamento e a tramitação de informações alusivas a atos de admissão de pessoal e de concessão de aposentadoria, reforma e pensão, para fins de registro, no âmbito do TCU, são feitos por meio do Sistema e-Pessoal.

Além disso, foram instruídos 22 processos para reposição de valores recebidos indevidamente por servidores, aposentados ou beneficiários de pensão civil, que irão gerar retorno aos cofres da União de aproximadamente R$ 458.540,63.

Também foram atendidas as solicitações realizadas na Ouvidoria (e-Ouv), no Sistema Focus (Suporte do Atendimento aos Usuários) e no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

FIGURA 61 - SOLICITAÇÕES ATENDIDAS

4.1.2 AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Em 2019, o quadro da Anatel era de 1.481 servidores. Desses, 1.251 eram do quadro efetivo, composto por quatro carreiras: Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações, Técnico em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações, Analista Administrativo e Técnico Administrativo. A Anatel também conta com 115 servidores do quadro específico que compõe os planos especiais de cargos, de acordo com a Lei nº 11.357/2006.

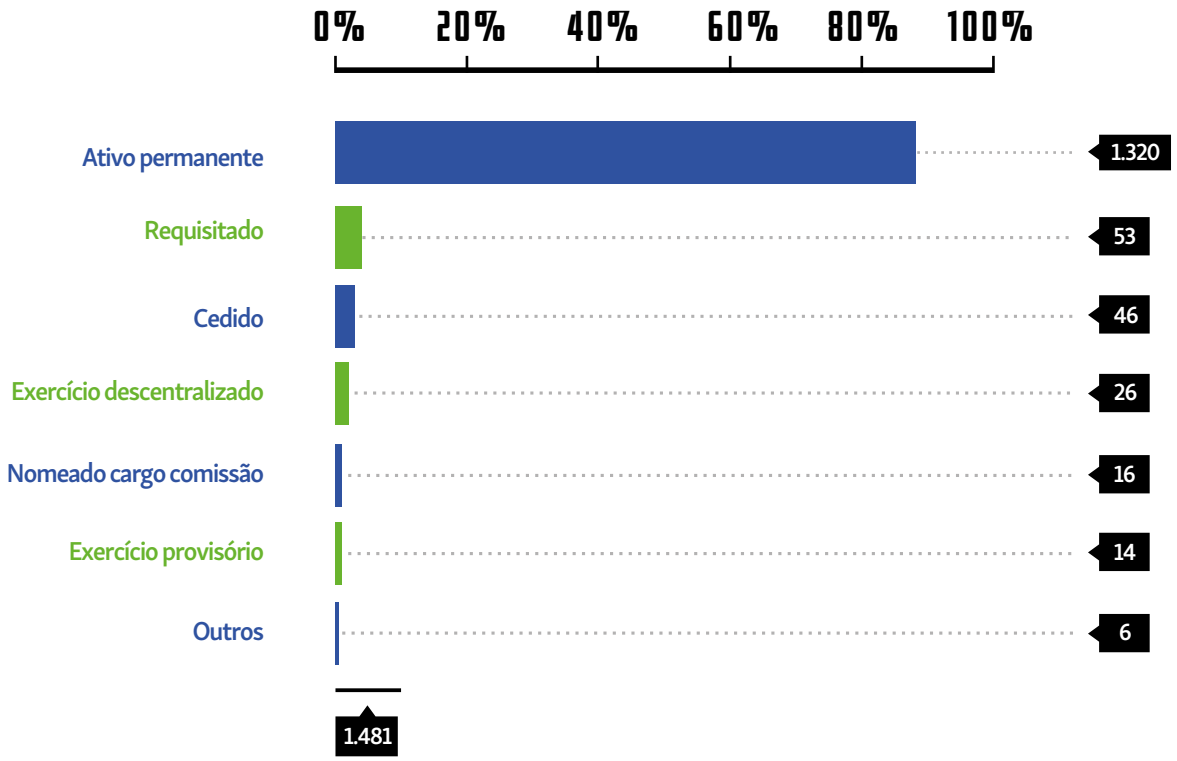
Os demais 115 servidores, classificados na categoria "Outros órgãos", incluem os servidores lotados provisoriamente na Agência, os nomeados sem vínculo com a Administração Pública, os membros de carreira descentralizada e os requisitados de outros órgãos públicos e da Telebrás.

FIGURA 62 - QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARREIRA

CARREIRA	NÚMERO	PERCENTUAL
ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICAÇÕES	602	40,6%
TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICAÇÕES	363	24,5%
ANALISTA ADMINISTRATIVO	201	13,6%
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	85	5,7%
ESPECÍFICO	115	7,8%
OUTROS ÓRGÃOS	115	7,8%

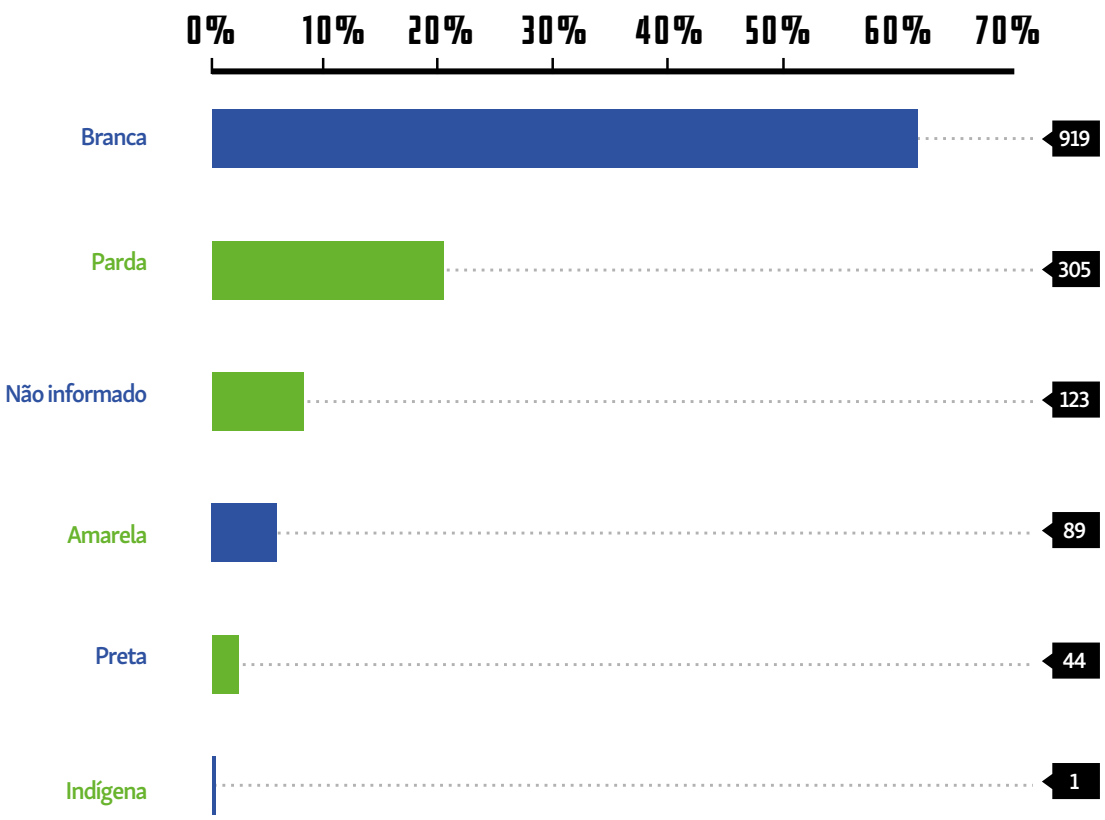
Fonte: SiapeNet

FIGURA 63 - SITUAÇÃO FUNCIONAL



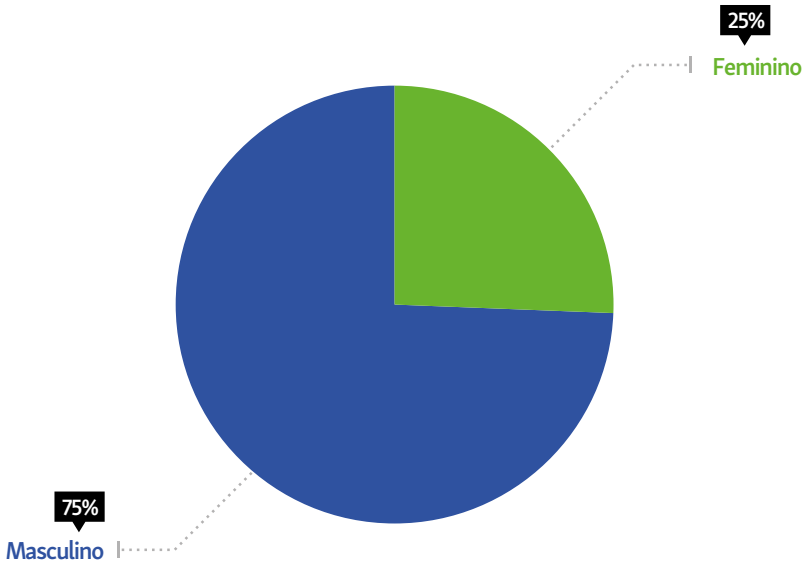
Fonte: SiapeNet

FIGURA 64 - QUADRO FUNCIONAL POR ETNIA[4]



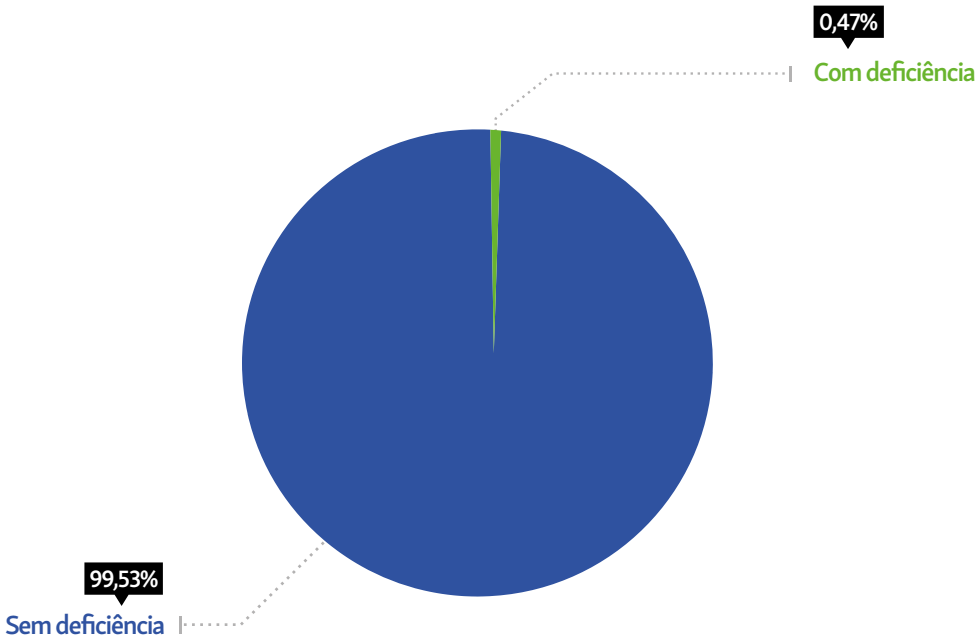
Fonte: SiapeNet

FIGURA 65 - QUADRO FUNCIONAL POR GÊNERO



Fonte: SiapeNet

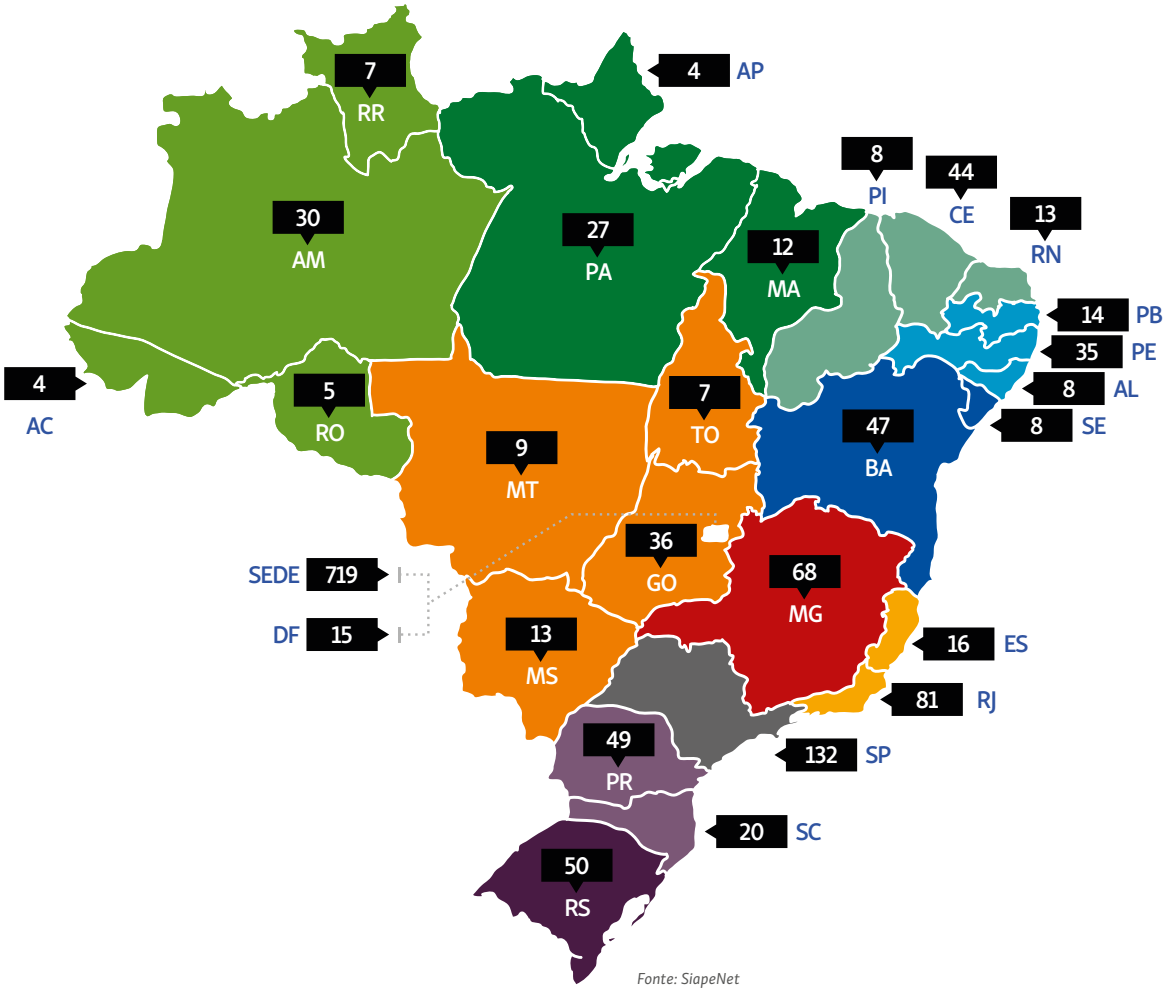
FIGURA 66 - PERCENTUAL DE PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS



Fonte: SiapeNet

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE DE EXERCÍCIO

FIGURA 66 - DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL POR UNIDADE FEDERATIVA



Fonte: SiapeNet

DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA DE TRABALHO

Em 2019, 77,5% dos servidores da Anatel estavam alocados nas áreas finalística e 22,5% nas áreas de gestão e suporte.

4.1.3 ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

MOVIMENTAÇÃO DE SERVIDORES

As superintendências e assessorias da Agência propuseram, em caráter piloto na sede da Anatel, a criação de um conjunto de critérios objetivos para o remanejamento e a lotação de servidores, dotando a Agência de mecanismos gerenciais que permitem enfrentar minimamente o alto déficit de pessoal.

Nesse contexto, também foi criado Banco de Oportunidades de Remanejamentos da Anatel (Bora) que tem por objetivo conciliar, tanto quanto possível, os objetivos institucionais com as expectativas dos servidores, inclusive porque, em âmbito institucional, é necessário readequar a distribuição de pessoal da Agência para minimizar o risco de algumas unidades que estão em situação crítica em razão da diminuição (efetiva e potencial) da força de trabalho.

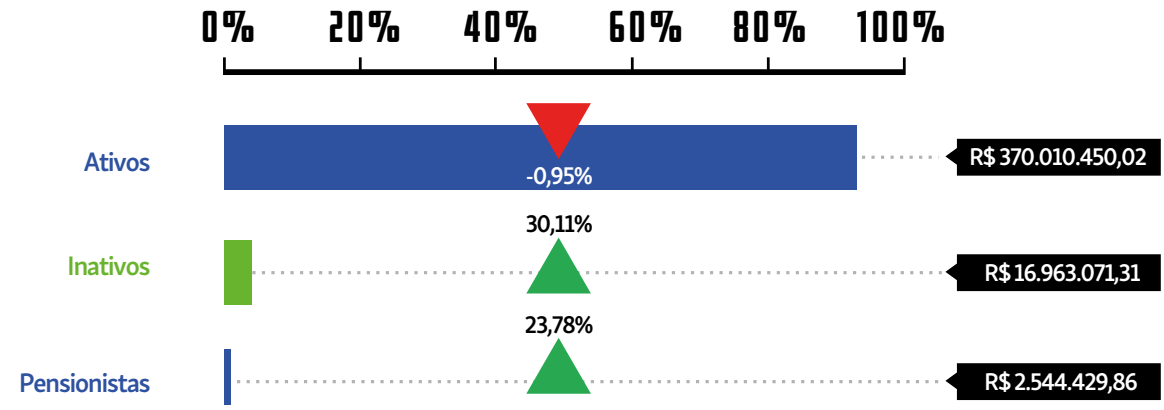
4.1.4 DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

Em 2019, a Anatel teve um gasto[5] de R$ 370,01 milhões com pessoal ativo. Já com o pessoal inativo e pensionista, o gasto foi de R$ 19,51 milhões.

Em 2019, houve redução de despesas com pessoal ativo decorrente, especialmente, do desligamento de servidores por aposentadoria, vacância em virtude de posse em cargo inacumulável e exoneração de cargo efetivo.

5 Valores empenhados. Destaca-se que não foram considerados os benefícios.

FIGURA 68 - DESPESAS COM PESSOAL EM 2019 E VARIAÇÃO PERCENTUAL EM RELAÇÃO A 2018



Fonte: SIAFI

4.1.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, MERITOCRACIA E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

A avaliação de desempenho é um processo sistemático e contínuo de aferição do desempenho do servidor em função das atividades que realiza. O processo de avaliação pressupõe que o desempenho das unidades de trabalho depende do desempenho de cada servidor, bem como de sua atuação na equipe de trabalho.

Na Anatel, os servidores dos quadros efetivo e específico têm seu desempenho aferido, pelo menos uma vez ao ano, por meio das seguintes avaliações:

- Avaliação de desempenho dos servidores dos quadros efetivo e específico das Agências Reguladoras, para fins de Desenvolvimento e Gratificação, regulamentada pelo Decreto nº 7.133/2010;
- Avaliação de desempenho para fins de Progressão e Promoção, de acordo com o Decreto nº 6.530/2008; e
- Avaliação de desempenho no período de estágio probatório (para os servidores em estágio probatório).

O ciclo avaliativo, tanto da avaliação de desempenho para fins de Desenvolvimento e Gratificação, quanto da avaliação de desempenho para fins de Progressão e Promoção, ocorre entre 1º de agosto de um ano e 31 de julho do ano seguinte. Em 31 de julho de 2019, a Anatel concluiu o 10º Ciclo Avaliativo.

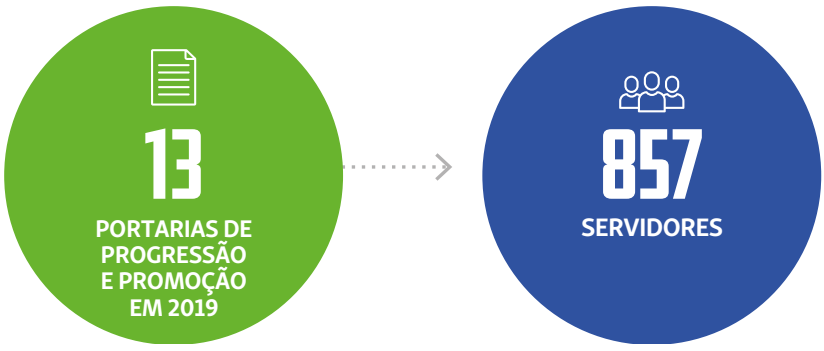
FIGURA 69 - AVALIAÇÃO DE SERVIDORES

Fonte: Sistema de Desenvolvimento de Talentos (SDTA)

PROGRESSÃO E PROMOÇÃO

Como regra, os servidores do quadro efetivo progridem na carreira anualmente, mediante o cumprimento dos requisitos de desempenho, qualificação e tempo de exercício ou experiência, nos termos do Decreto nº 6.530/2008.

FIGURA 70 - PROGRESSÃO DE SERVIDORES



Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

ESTÁGIO PROBATÓRIO

Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo fica sujeito a estágio probatório pelo período de 36 meses, durante o qual sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação no desempenho do cargo, semestralmente.

No ano de 2019, nenhum servidor teve declarada sua estabilidade.

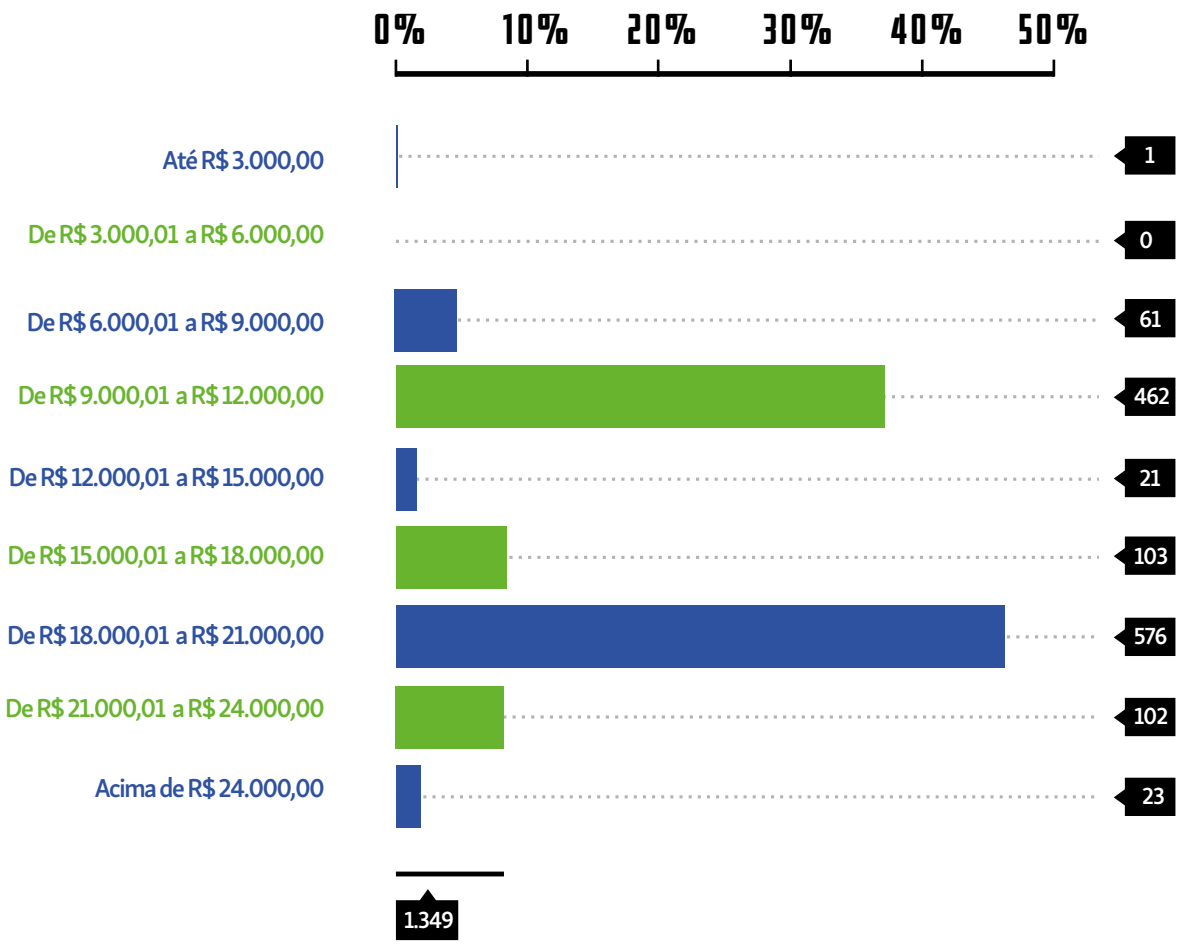
REMUNERAÇÃO

A distribuição dos servidores dos quadros efetivo e específico e dos ocupantes de cargos comissionados mostra que 43% estão na faixa salarial entre R$ 18.001,00 e R$ 21.000,00. É importante ressaltar que foram considerados apenas os vencimentos, as vantagens fixas e o abono permanência recebidos pelos servidores dos quadros efetivo e específico e apenas aqueles que estão trabalhando na Anatel ou em gozo de afastamento com ônus para a Agência. No caso dos ocupantes de cargos comissionados, foi considerado o valor do respectivo cargo.

As tabelas de subsídio das carreiras da Anatel encontram-se nos Anexos XXVIII e XXIX da **Lei nº 13.326/2016**.

De acordo com a Lei nº 9.986/2000, o presidente e os demais membros do Conselho Diretor ocupam, respectivamente, Cargos Comissionados de Direção, códigos CD I e CD II. Esses cargos foram criados para exercício exclusivo nas Agências Reguladoras e seus valores observam o disposto na Lei nº 11.526/ 2007 e na Lei nº 13.328/2016.

FIGURA 71 - FAIXA SALARIAL[6]



Fonte: SIAPE

Dos 80 cargos gerenciais ocupados da Agência[7], que incluem os quatro cargos Comissionados de Direção (CD), os 60 cargos de Gerência Executiva (CGE) e os 16 cargos Comissionados Técnicos código V ocupados por gerentes de Unidades Operacionais, 71 são ocupados por servidores do quadro efetivo, ou seja, 89%.

Ressalta-se que o Regimento Interno estabelece que a Anatel deve "adotar medidas que estimulem a rotatividade de cargos de Gerente, Assessor Técnico e Coordenador de Processo que deve ocorrer por meio de processo seletivo, amplamente divulgado e acessível a todos que desejam ocupar o cargo vago". Em 2019, foram realizados 13 processos seletivos com ampla divulgação aos servidores da Agência por meio do jornal interno da Anatel.

6 Foram considerados apenas os servidores remunerados diretamente pela Anatel em dezembro de 2019.

7 Apesar de parte dos cargos Comissionados Técnicos IV serem ocupados por coordenadores de processos, eles não foram considerados como cargos gerenciais.

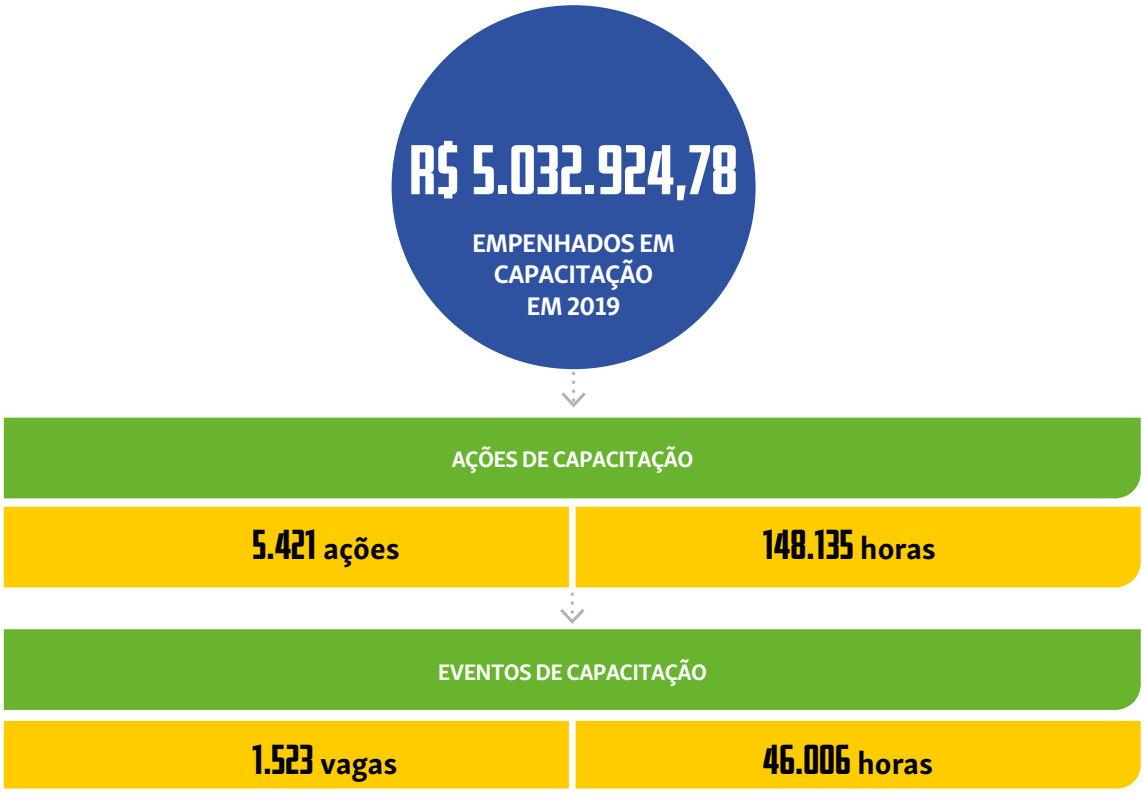
4.1.6 CAPACITAÇÃO

Uma distinta programação de capacitação é crucial para manter os servidores da Anatel com condições de resposta ao ambiente dinâmico e complexo com que lidam. A capacitação é, em primeiro lugar, um investimento em capital humano, por meio do desenvolvimento de capacidades e habilidades que são altamente necessárias para a condução dos processos de trabalho conduzidos pela Anatel. O sucesso na identificação e implementação dos eventos de aprendizagem indispensáveis à Agência se reflete em eficiência e eficácia organizacional.

Em 2019, a Anatel, considerando uma priorização de competências a serem desenvolvidas, promoveu a participação dos seus servidores em cursos e eventos de desenvolvimento profissional e gerencial, relacionados, especialmente, a Tecnologias e Redes de Telecomunicações, Internet das Coisas, Gestão e Análise de Dados, Estatística, Fusões e Abuso de Dominância, Segurança Cibernética, Liderança, Competências Interpessoais, *Design Thinking* e *Media Training*.

Além disso, a Anatel ofereceu aos servidores bolsas de estudo para a realização de cursos de pós-graduação e de idiomas estrangeiros.

FIGURA 72 - CAPACITAÇÃO[8]



8 Inclui diversas despesas relacionadas à capacitação como diárias, passagens e contratação de cursos.

4.1.7 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

CAPACITAÇÃO

Com a publicação do Decreto nº 9.991/2019, que dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal, o desafio da Agência em 2020 será alinhar as ações de capacitação da Anatel às diversas inovações trazidas pelo Decreto, como a execução do plano de desenvolvimento de pessoas, aprovado pela Portaria nº 2.017/2019, autorizado pelo Ministério da Economia.

LIBERAÇÃO DE SERVIDORES A OUTROS ÓRGÃOS (CESSÃO/REQUISIÇÃO)

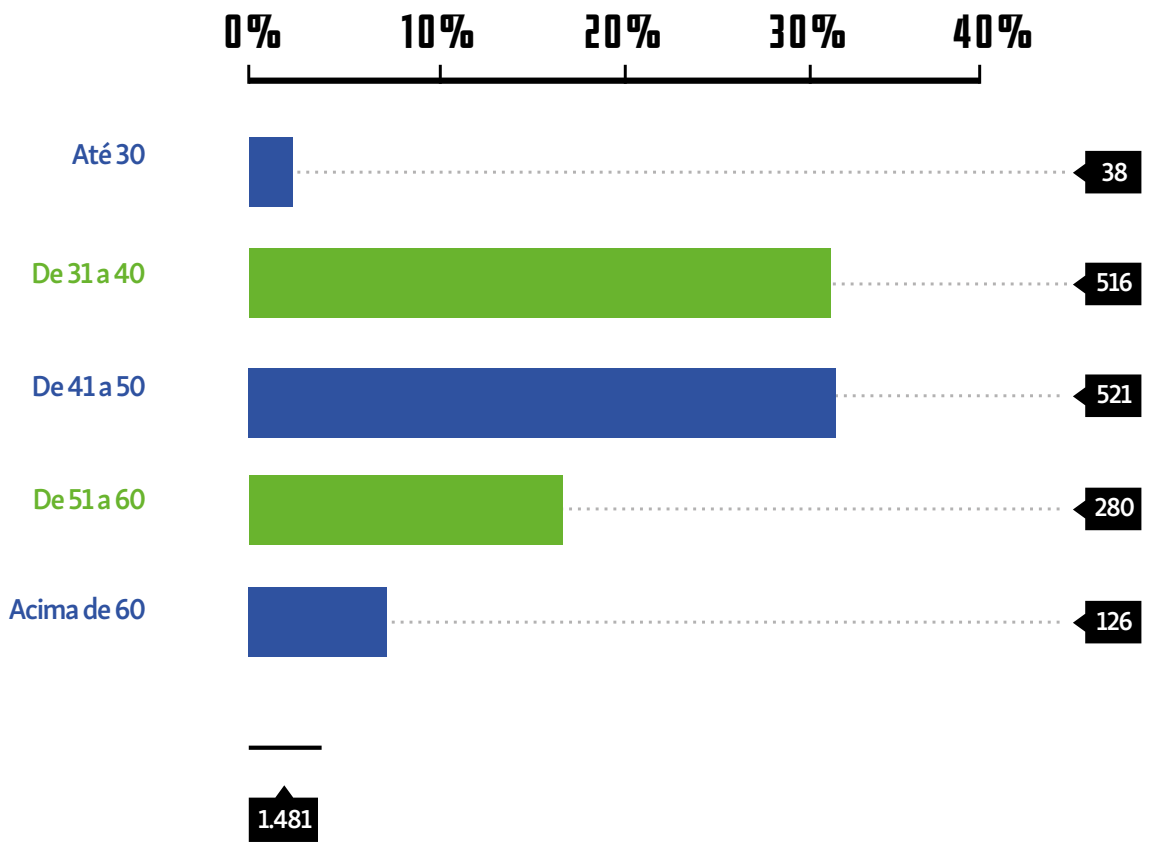
Foram realizados 31 processos de cessão/requisição no ano de 2019 de servidores da Anatel para outros órgãos públicos.

Em 2019, a Anatel encerrou o ano com 46 servidores cedidos ou requisitados, principalmente para órgãos com poder de requisição, em que não há necessidade de concordância do órgão ou entidade de origem, como a Presidência da República.

ENVELHECIMENTO DO QUADRO DE SERVIDORES

O quadro de servidores da Anatel está envelhecendo, cerca de 27% dos servidores possuem mais de 51 anos e apenas 3% tem até 30 anos de idade.

FIGURA 73 - FAIXA ETÁRIA



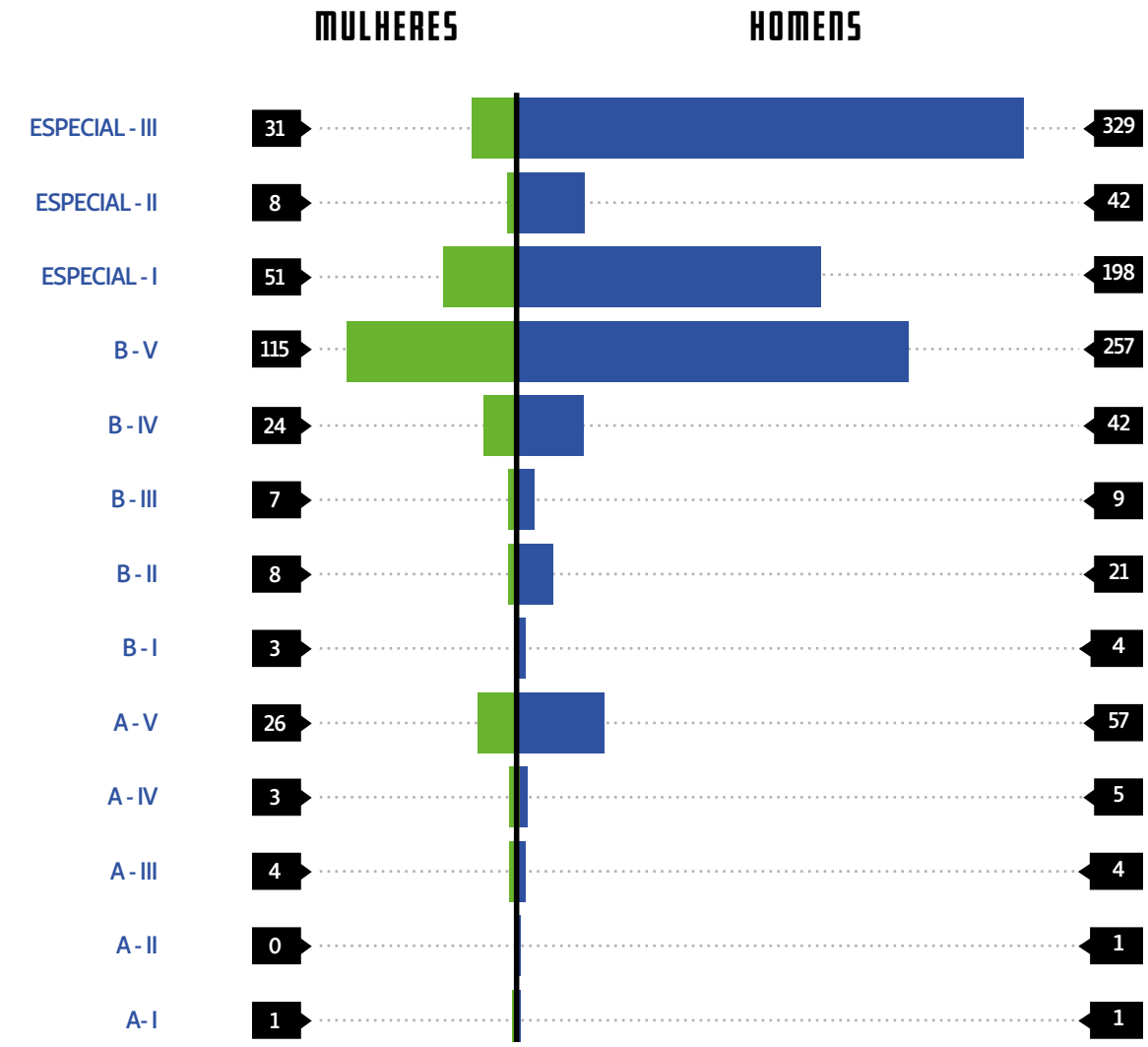
Fonte: SiapeNet

De acordo com levantamento realizado, a cada 16 servidores, um se encontra em abono de permanência, passível de se aposentar a qualquer tempo. Além disso, em 2019, ocorreram 29 aposentadorias.

PERSPECTIVAS DE CRESCIMENTO NA CARREIRA

Os servidores estão alcançando o topo da carreira, criando uma pirâmide invertida de classe/padrão, em que poucos servidores estão no início da carreira e muitos estão no final.

FIGURA 74 - PIRÂMIDE DE CLASSE/PADRÃO[9]

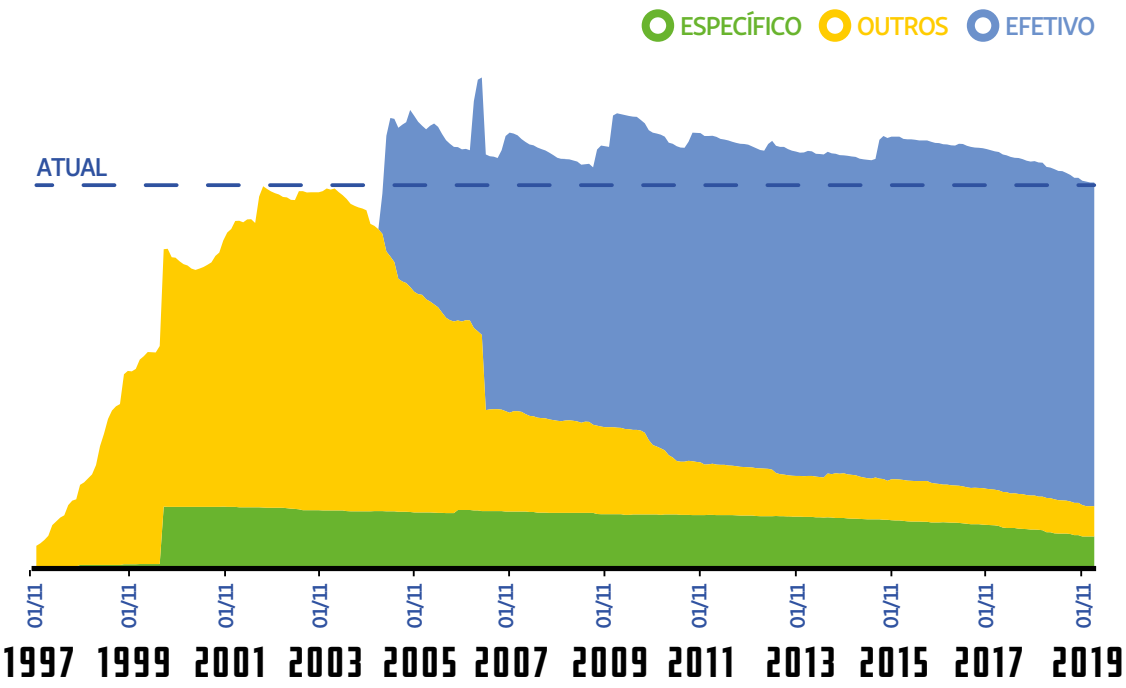


Fonte: Sistema de Administração de Recursos Humanos (SARH)

MANUTENÇÃO E RECOMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A Anatel tem atualmente a menor quantidade de servidores ativos desde o primeiro concurso público para provimento de servidores do quadro efetivo, realizado em 2005. A quantidade de servidores foi mantida relativamente estável com realização de mais concursos. Entretanto, o último concurso foi realizado em 2015 e, desde então, a Agência vem observando uma tendência de queda no seu quadro de servidores, o que compromete a sua missão e o atendimento das demandas da sociedade, de forma efetiva e com parâmetros de excelência.

FIGURA 75 - HISTÓRICO DE SERVIDORES ATIVOS



Além de ter reiterado, em maio de 2019, a solicitação de realização de novo concurso público ao Ministério da Economia, a Agência busca encontrar formas alternativas de provimento, com pedidos de cessão a outros órgãos públicos.

4.2 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

4.2.1 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Lei Orçamentária Anual de 2019 (LOA/2019) consignou à Anatel uma dotação orçamentária inicial de R$ 593,7 milhões. Com os créditos suplementares autorizados, a dotação orçamentária atingiu, no final do ano, R$ 599,9 milhões.

O orçamento da Anatel visa a atender as necessidades da sede, em Brasília/DF, e de suas unidades descentralizadas, localizadas em todas as capitais do Brasil.

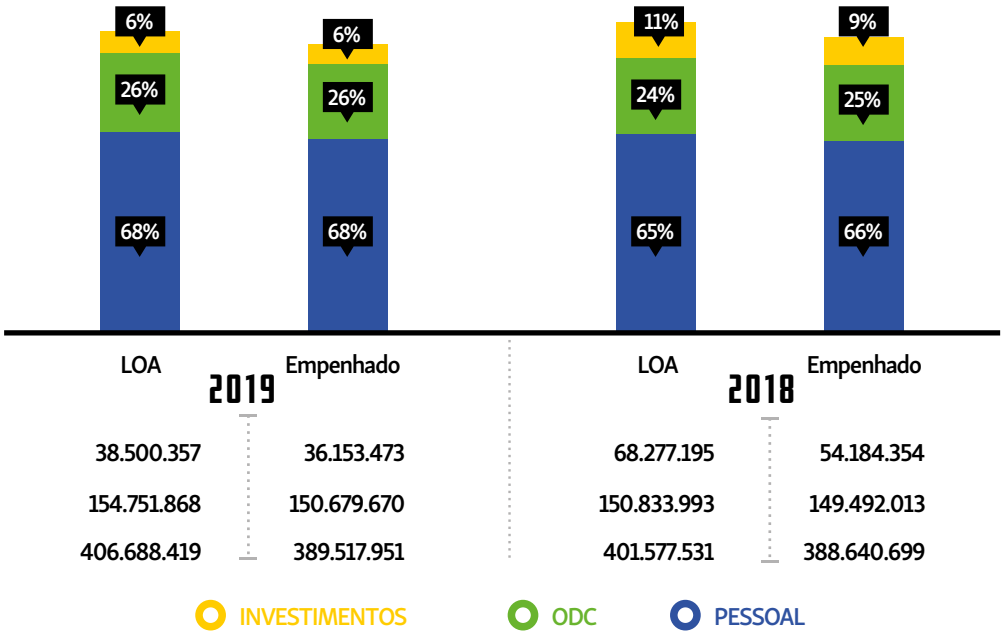
Em 2019, a Anatel teve o valor de dotação integralmente liberado para empenho e movimentação. Da dotação autorizada e liberada, foram empenhados R$ 576,4 milhões, liquidados R$ 508,0 milhões e pagos R$ 480,7 milhões. Assim, o valor executado (Empenhado/LOA) correspondeu a 96,1% da dotação orçamentária total autorizada.

Comparando os orçamentos de 2018 e 2019 percebe-se que houve um decréscimo de 3,3%. O esforço para executar, em 2018, inúmeros projetos de investimento que estavam represados em razão das restrições orçamentárias sofridas nos anos anteriores, possibilitou que, no exercício, houvesse uma redução de 43,6% das despesas com Investimento, balanceada com um acréscimo de 2,6% em Outras Despesas Correntes.

ENTENDA MELHOR

A Lei Orçamentária Anual (LOA) é uma lei que estima as receitas e fixa as despesas públicas para o período de um exercício financeiro. A LOA contém todos os gastos do Governo Federal e seu projeto deve ser enviado ao Congresso Nacional até o dia 31 de agosto de cada ano. No Congresso, deputados e senadores discutem na Comissão Mista de Planos, Orçamentos Públicos e Fiscalização a proposta enviada pelo Executivo, fazem os ajustes que julgam necessários por meio de emendas e votam o relatório do projeto na forma de um parecer que é levado ao plenário do Congresso para aprovação final e envio à sanção do presidente da República.

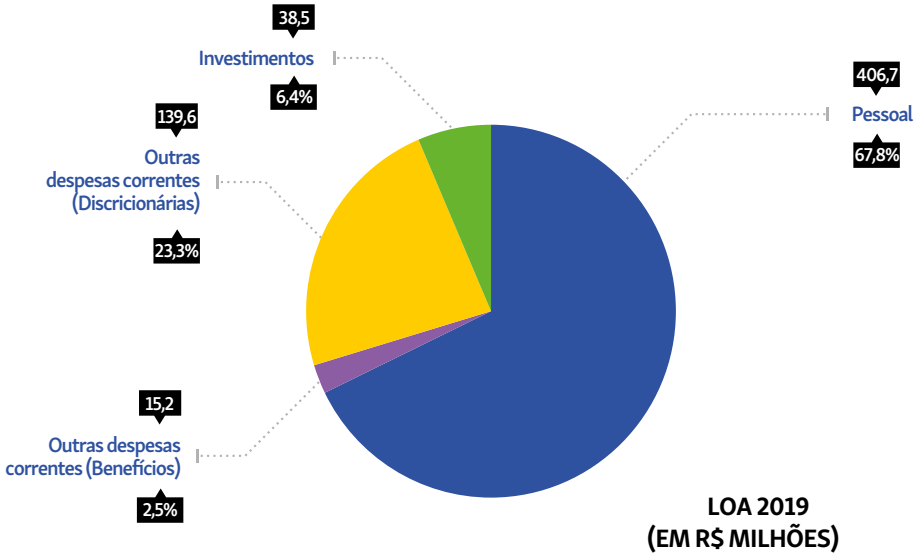
FIGURA 76 - LOA E EMPENHADO - 2018 E 2019



ALOCAÇÃO ORÇAMENTÁRIA POR GRUPO DE DESPESA

A dotação orçamentária recebida foi distribuída conforme gráfico a seguir:

FIGURA 77 - DISTRIBUIÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



Fonte: SIAFI

EXECUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS[10]

FIGURA 78 - PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS

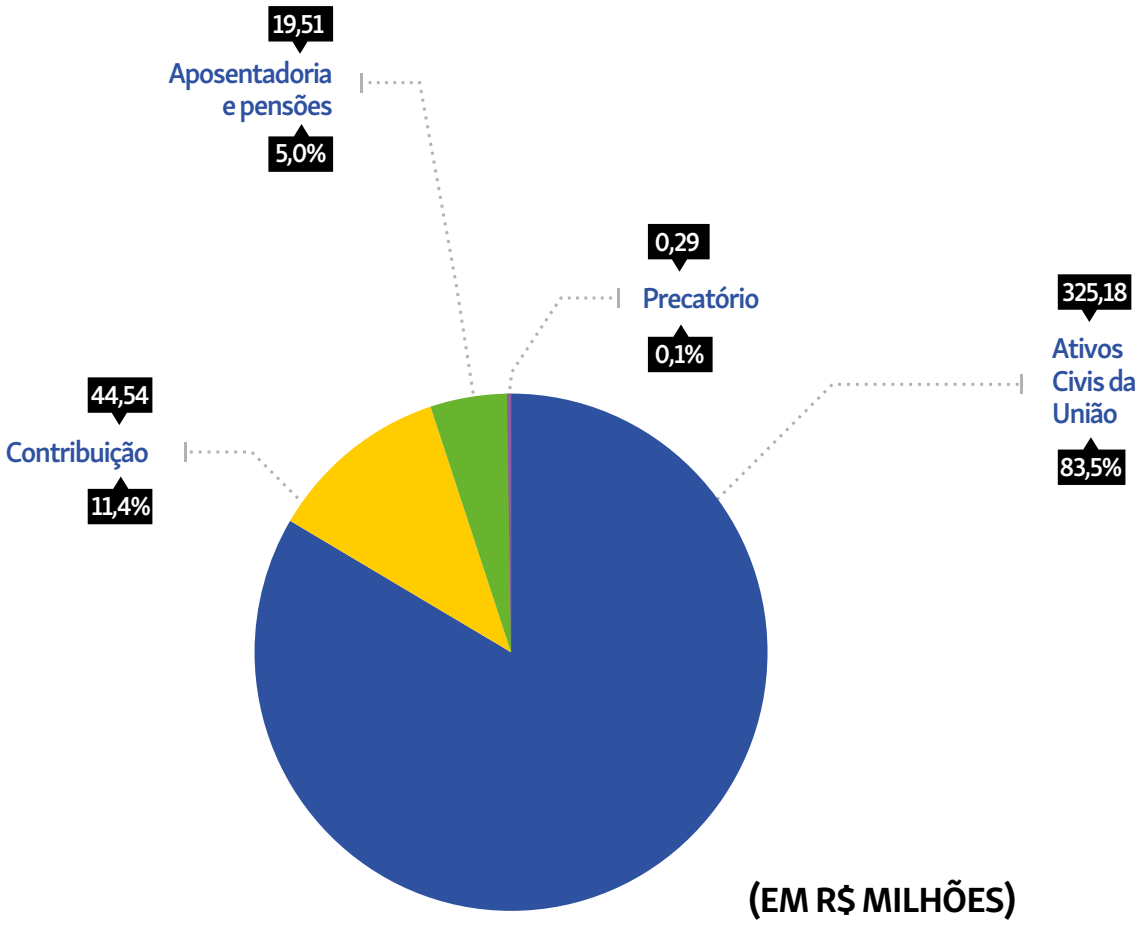


FIGURA 79 - PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS VALORES MAIS EXPRESSIVOS

ELEMENTO DE DESPESA	VALOR EMPENHADO
11- VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	306.784.956,34
13- OBRIGAÇÕES PATRONAIS	45.058.107,74
01- APOSENTADORIAS DO REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR, RESERVA REMUNERADA. E REFORMAS DOS MILITARES	16.920.432,60
OUTROS	20.754.454,51
TOTAL	**389.517.951,19**

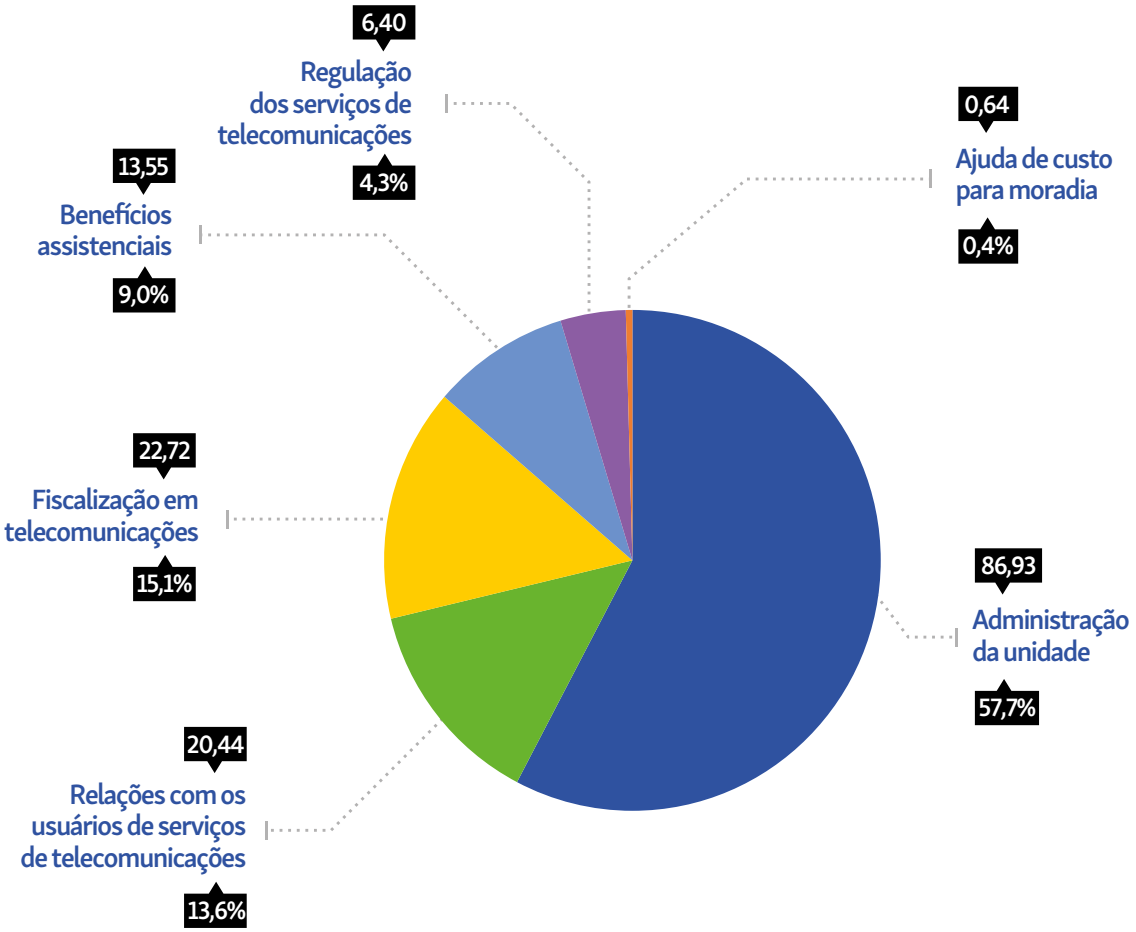
Fonte: SIAFI

10 Foram considerados os valores empenhados.

Do montante de R$ 406,7 milhões destinados às despesas com o grupo Pessoal e Encargos Sociais, foram empenhados 95,8% dos recursos – R$ 389,52 milhões – sendo que 84% deste valor foram destinados ao pagamento de pessoal ativo.

EXECUÇÃO DA DESPESA COM OUTRAS DESPESAS CORRENTES[11]

FIGURA 80 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES



(EM R$ MILHÕES)

11 Foram considerados os valores empenhados.

FIGURA 81 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES - VALORES EMPENHADOS MAIS EXPRESSIVOS

ELEMENTO DE DESPESA	VALOR
39- OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - P.J.	92.863.484,81
33- PASSAGENS E DESPESA COM LOCOMOÇÃO	17.574.993,60
40- SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - P.J.	14.497.553,14
14- DIÁRIAS - PESSOAL CIVIL	6.447.242,83
OUTROS	19.296.396,09
TOTAL	**150.679.670,47**

Fonte: SIAFI

A dotação orçamentária da Anatel para outras despesas correntes (ODC) foi de R$ 154,8 milhões, dos quais R$ 150,7 milhões foram empenhados. Deste montante, R$ 13,5 milhões estão relacionados à execução das despesas destinadas aos benefícios assistenciais, de caráter não discricionário.

Neste contexto, marcado por avanços na disponibilização de recursos para a atuação da Anatel, a execução de 98,2% da dotação relativa a ODC, excluídos os benefícios assistenciais, foi fruto de ações empreendidas no aprimoramento da gestão orçamentária da Agência, em especial quanto ao monitoramento da execução, com constante identificação de sobras e necessidades de recursos, e ao planejamento das contratações.

Da dotação disponível para outras despesas correntes, 57,7% foram alocados na administração da unidade, destinando recursos principalmente para:

- Modernização e ampliação da infraestrutura de TIC da Anatel;
- Capacitação de servidores;
- Lançamento do novo sistema de atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações, conhecido como “Anatel Consumidor”, com a finalidade de proporcionar maior agilidade no registro de solicitações; e
- Manutenção da sede e das unidades descentralizadas.

Outros 33% foram alocados diretamente na atividade finalística da Agência, em assuntos relacionados às relações com os consumidores (13,6%), fiscalização (15,1%) e regulação dos serviços de telecomunicações (4,3%).

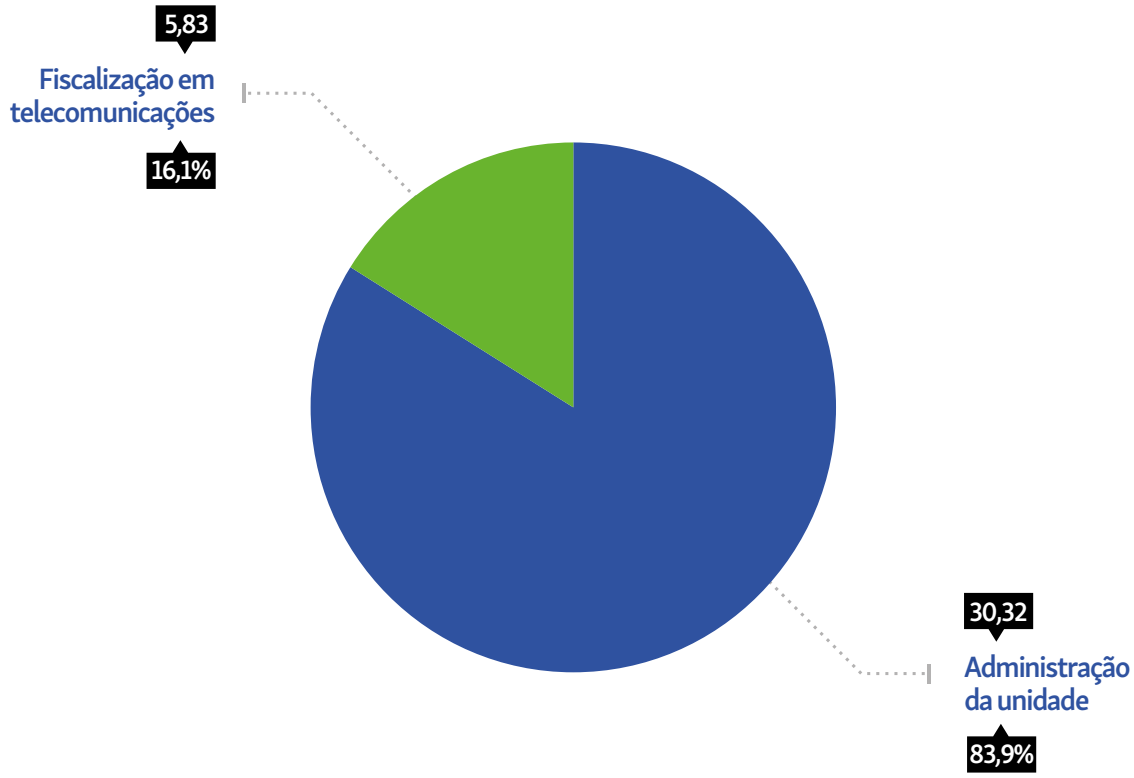
Para as atividades de relações com os consumidores, cabe destaque para as despesas com os serviços de atendimento ao consumidor de serviços de telecomunicação, call center e serviço de telefonia fixa, em que foram gastos R$ 17,1 milhões.

Já na fiscalização, os recursos destinaram-se às ações de fiscalização, como manutenção dos equipamentos e a integração entre a sede e as unidades descentralizadas, a partir de visitas técnicas e reuniões voltadas à melhoria dos processos, com foco no aprimoramento da gestão.

Na regulação dos serviços de telecomunicações, os recursos viabilizaram a participação de servidores em importantes fóruns de telecomunicações, proporcionando o posicionamento do Brasil em discussões sobre o setor em organismos internacionais.

EXECUÇÃO DA DESPESA COM INVESTIMENTOS[12]

FIGURA 82 - INVESTIMENTOS (EM R$ MILHÕES)



12 Foram considerados os valores empenhados.

FIGURA 83 - INVESTIMENTOS - VALORES EMPENHADOS MAIS EXPRESSIVOS

ELEMENTO DE DESPESA	VALOR
39- OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - P.J.	142.076,41
40- SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - P.J.	14.615.037,77
51- OBRAS E INSTALAÇÕES	10.045.774,77
52- EQUIPAMENTO E MATERIAL PERMANENTE	11.315.795,34
OUTROS	34.788,30
TOTAL	**36.153.472,59**

Fonte: SIAFI

A dotação orçamentária disponibilizada para o grupo investimentos foi de R$38,5 milhões. Desse montante, foram empenhados R$ 36,2 milhões em projetos que promoveram importantes melhorias na execução das atividades da Anatel.

Cabe destacar, por exemplo, a aquisição de equipamentos de fiscalização, como geradores e analisadores vetoriais de sinais de radiofrequência, que aumentam a precisão dos resultados das medições de radiofrequência; analisadores e receptores de TV digital, que irão ampliar a capacidade da Agência de acompanhar a evolução da radiodifusão e a implementação da TV Digital no País; e *upgrade* dos equipamentos de *drive-test*, que visam aprimorar o monitoramento do Serviço Móvel Pessoal.

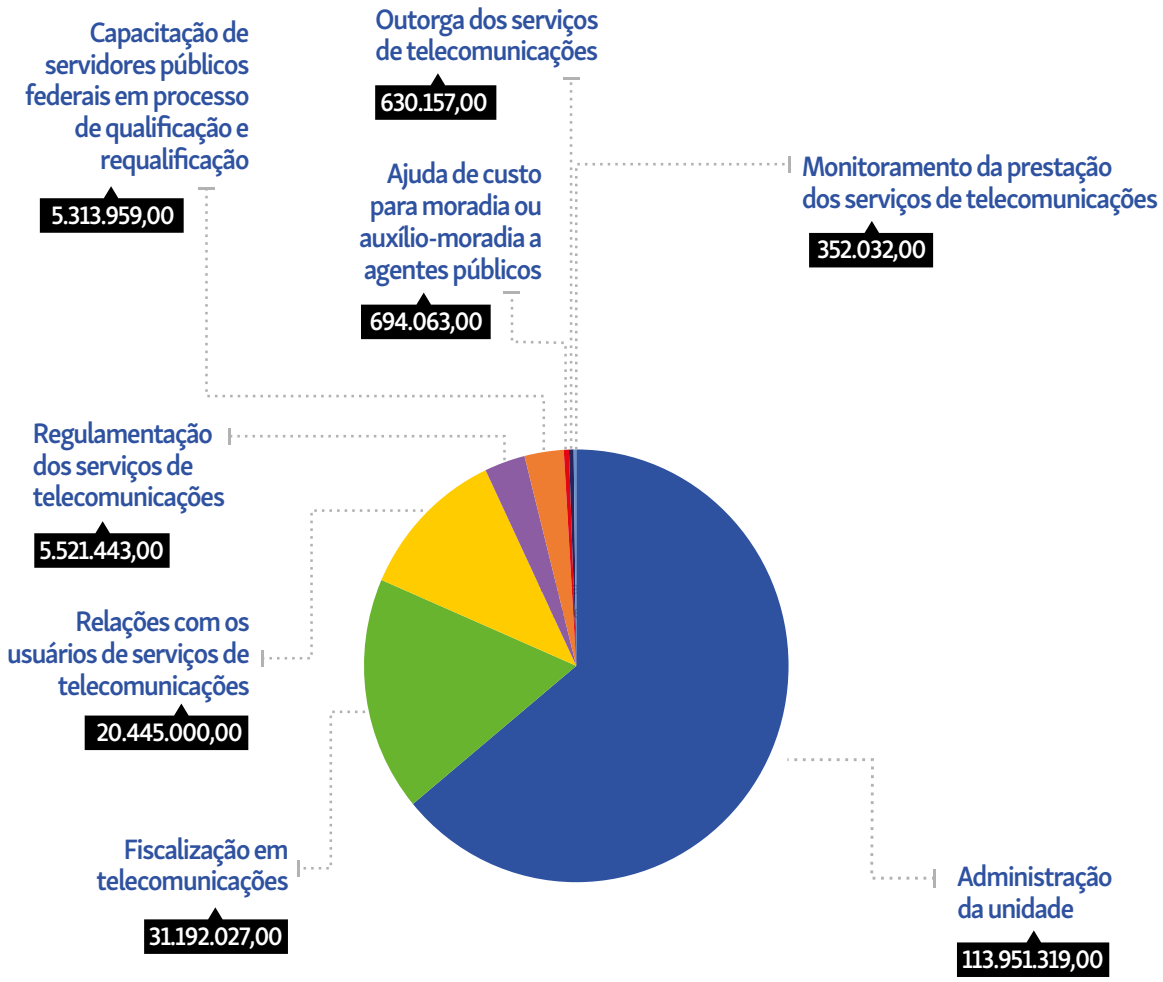
Durante o ano, deu-se continuidade a ações do Plano de Revitalização da Infraestrutura Predial da Anatel, com contratações que visaram melhorias nas condições de trabalho dos servidores da Agência.

Na área de tecnologia da informação, o foco foi na atualização dos equipamentos de TIC, sendo a mais expressiva a modernização do *Data Center*.

ALOCAÇÃO ORÇAMENTÁRIA POR FINALIDADE DOS RECURSOS

Dos R$ 599,9 milhões de dotação orçamentária, R$ 178,1 milhões foram alocadas para as despesas discricionárias (Investimento e Outras Despesas Correntes), distribuídas nas seguintes ações orçamentárias:

FIGURA 84 - DESPESAS DISCRICIONÁRIAS POR PLANO ORÇAMENTÁRIO



4.2.2 EXECUÇÃO FINANCEIRA

Em 2019, o pagamento de obrigações oriundas de empenhos emitidos em anos anteriores (restos a pagar processados e não processados) totalizou R$ 90,0 milhões. Somados ao montante de R$ 480,7 milhões, correspondente às despesas pagas do exercício, a execução financeira totalizou R$ 570,7 milhões.

Em relação ao desempenho financeiro, vale ressaltar que as despesas pagas representaram 83,4% do total empenhado no exercício 2019 e do montante de R$ 118,2 milhões, referentes a Restos a Pagar Inscritos e Reinscritos de Exercícios Anteriores, foram pagos 76,2%.

FIGURA 85 - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

GRUPO DE DESPESA	2019					
	LOA	LIMITE PARA EMPENHO	EMPENHADO	LIQUIDADO	INSCRITOS EM RPNP*	PAGO
PESSOAL (A)	406.688.419	406.688.419	389.517.951	388.028.458	1.489.493	362.611.464
OUTRAS DESPESAS CORRENTES (ODC) (B)	154.751.868	154.751.868	150.679.670	115.640.303	35.039.367	114.359.730
ODC (EXCETO BENEFÍCIOS)	139.599.643	139.599.643	137.133.146	102.264.943	34.868.203	101.980.737
INVESTIMENTOS (C)	38.500.357	38.500.357	36.153.473	4.353.210	31.800.262	3.752.783
TOTAL (a+b+c)	**599.940.644**	**599.940.644**	**576.351.094**	**508.021.972**	**68.329.123**	**480.723.977**

Restos a Pagar Não Processados

4.2.3 FUNDOS

Entre as competências da Anatel, está a administração das receitas que compõem o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).

FUNDO DE FISCALIZAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES

O Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel), criado por meio da Lei nº 5.070/1966, destina-se a prover recursos para cobrir despesas feitas pelo Governo Federal na fiscalização dos serviços de telecomunicações, desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa execução. O Fundo é administrado pela Anatel desde 1997, quando a Agência foi criada.

A Anatel é responsável pela arrecadação das principais fontes de recursos[13] que compõem a receita do Fistel: Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI), Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF) e outorgas de serviços de telecomunicações. A série histórica de arrecadação do Fistel está disponível no **portal da Anatel** na internet.

13 Definidas pelo art. 2º da Lei nº 5.070/1966 e posteriormente alteradas pelo art. 51, combinado com os art. 47 e 48, todos da Lei nº 9.472/1997.

Em 2019, a arrecadação do Fistel foi de R$ 2,6 bilhões, sendo 55% provenientes das taxas de fiscalização.

FIGURA 86 - RECEITAS DO FISTEL

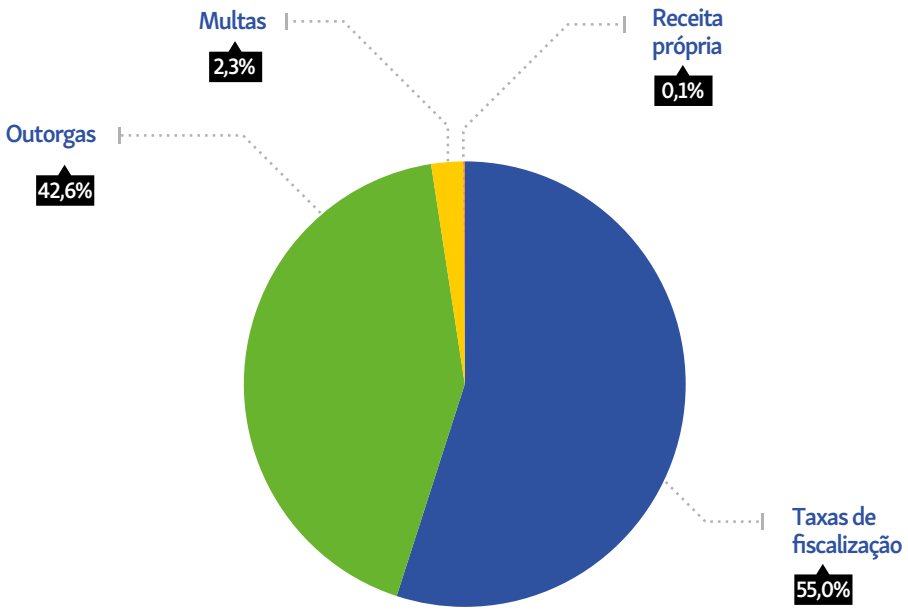
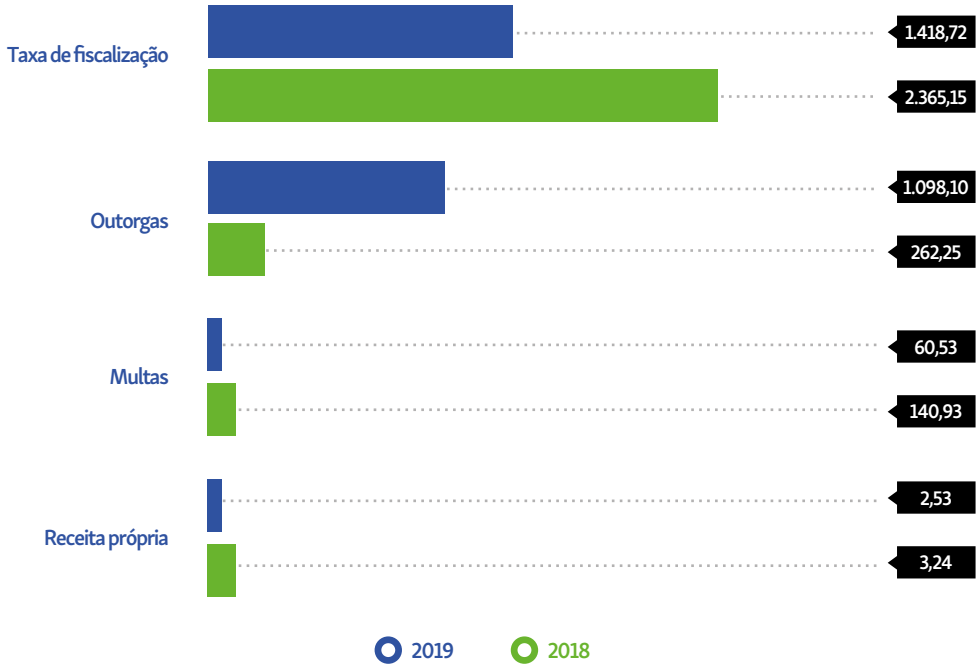


FIGURA 87 - RECEITAS DO FISTEL - EM MILHÕES



Fonte: SIAFI

Observa-se que houve redução na arrecadação das principais receitas do Fistel, com exceção dos recursos oriundos de outorgas. Neste último caso, o aumento advém, em parte, da antecipação de parcelas de leilões de frequências.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO FISTEL

A Anatel estabeleceu indicadores para acompanhar o desempenho do Fistel. Em 2019, à exceção do indicador Notificações Expedidas e Notificações Recebidas, todas as metas foram superadas.

FIGURA 88 - INDICADORES DE DESEMPENHO DO FISTEL

INDICADORES DO FISTEL	UNIDADE DE MEDIDA	META
1. NOTIFICAÇÕES EXPEDIDAS		
Objetivo: Medir o quantitativo de notificações expedidas em relação ao número de débitos apurados e passíveis de notificação	**Previsão**	**85%**
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação) x 100	**Realizado**	**83,2%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas	Quant.	58.302
Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação		70.046
2. NOTIFICAÇÕES RECEBIDAS		
Objetivo: Mensurar se o esforço da notificação postal cumpre com o seu objetivo de informar ao sujeito passivo a obrigação dele perante a Anatel	**Previsão**	**70%**
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00, cujas notificações postais foram recebidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas) x 100	**Realizado**	**62,0%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais recebidas	Quant.	36.162
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas		58.302
3. NOTIFICAÇÕES POR EDITAL		
Objetivo: Quantificar as notificações postais devolvidas em que o sujeito passivo foi devidamente notificado por edital, atendendo, portanto, ao previsto na legislação	**Previsão**	**90%**
Fórmula: Nº de débitos acima de R$ 100,00 notificados por edital / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais devolvidas) x 100	**Realizado**	**94,9%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 notificados por edital	Quant.	19.374
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais devolvidas		20.422
4. NOTIFICAÇÕES VÁLIDAS		
Objetivo: Medir o percentual dos débitos em que o sujeito passivo foi devidamente cientificado de seus débitos, seja por meio de correspondência postal ou por meio de edital publicado	**Previsão**	**85%**

INDICADORES DO FISTEL	UNIDADE DE MEDIDA	META
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas) x 100	**Realizado**	**95,3%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas	Quant.	55.536
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas		58.302
5. ÍNDICE DE SUSPENSÃO DE EXIGIBILIDADE		
Objetivo: Demonstrar o percentual de créditos questionados pelas entidades, cuja exigibilidade se encontra suspensa, seja por determinação judicial ou por recurso administrativo	**Previsão**	**Esse indicador não possui meta, pois o questionamento de débitos por meio de recursos independe da Anatel**
Fórmula: (Nº de débitos suspensos acima de R$ 100,00 / Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação) x 100	**Realizado**	**2,4%**
Nº de débitos suspensos acima de R$ 100,00	Quant.	1.660
Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação		70.046
6. ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA		
Objetivo: medir o percentual de lançamentos que não foram quitados pelo devedor após ser devidamente notificado do débito	**Previsão**	**Esse indicador não possui meta, pois não depende do esforço da Anatel**
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas / Nº de lançamentos acima de R$ 100,00 com notificações válidas) x 100	**Realizado**	**41,99%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas	Quant.	55.536
Nº de lançamentos acima de R$ 100,00 com notificações válidas		132.262

Fonte: Levantamento realizado com base nas informações do SIGEC em 02/01/2019

O indicador Notificações Expedidas aproximou-se da meta estabelecida, porém foi impactado por ajustes no sistema de envio das notificações.

Apesar dos esforços da Anatel para melhorar o cadastro de endereços, o indicador de Notificações Recebidas ainda é fortemente prejudicado pela desatualização das informações cadastrais necessárias ao envio de notificações.

Cabe destacar também que, embora o índice de Suspensão de Exigibilidade aponte que apenas 2,4% dos débitos encontram-se suspensos, isso corresponde, em termos financeiros, a 62% do montante de débitos.

Do quantitativo de lançamentos com notificações válidas, 41,99% ainda permanecem inadimplentes. Para os débitos que não se encontram suspensos, a Anatel tem adotado as medidas de cobrança

necessárias para a arrecadação do montante devido. Desta forma, dos lançamentos ainda não quitados, a Agência já inscreveu 80,96% no Cadin e/ou em Dívida Ativa e 0,28% estão parcelados.

FUNDO DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Criado por meio da Lei nº 9.998/2000, o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) tem como finalidade cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço.

Nos termos da Lei nº 9.472/1997, obrigações de universalização são as que "objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público".

Cabe ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações formular as políticas, as diretrizes gerais e as prioridades que orientarão as aplicações do Fust, bem como definir os programas, os projetos e as atividades financiados com recursos do Fundo. A Anatel é responsável pela arrecadação das contribuições ao Fust e por prestar contas sobre a execução orçamentária e financeira dos recursos do Fundo. A série histórica de arrecadação do Fust está disponível no **portal da Anatel** na internet.

As principais fontes de receitas do Fundo são a contribuição de 1,0% sobre a receita operacional bruta decorrente de prestação de serviços de telecomunicações nos regimes público e privado; e o preço público cobrado pela Anatel, como condição para a transferência de concessão, de permissão ou de autorização de serviço de telecomunicações ou de uso de radiofrequência.

Em 2019, a arrecadação do Fust foi de R$ 1,2 bilhão, sendo R$ 634,79 milhões provenientes da contribuição sobre a receita operacional bruta das prestadoras de serviços de telecomunicação.

FIGURA 89 - RECEITAS DO FUST

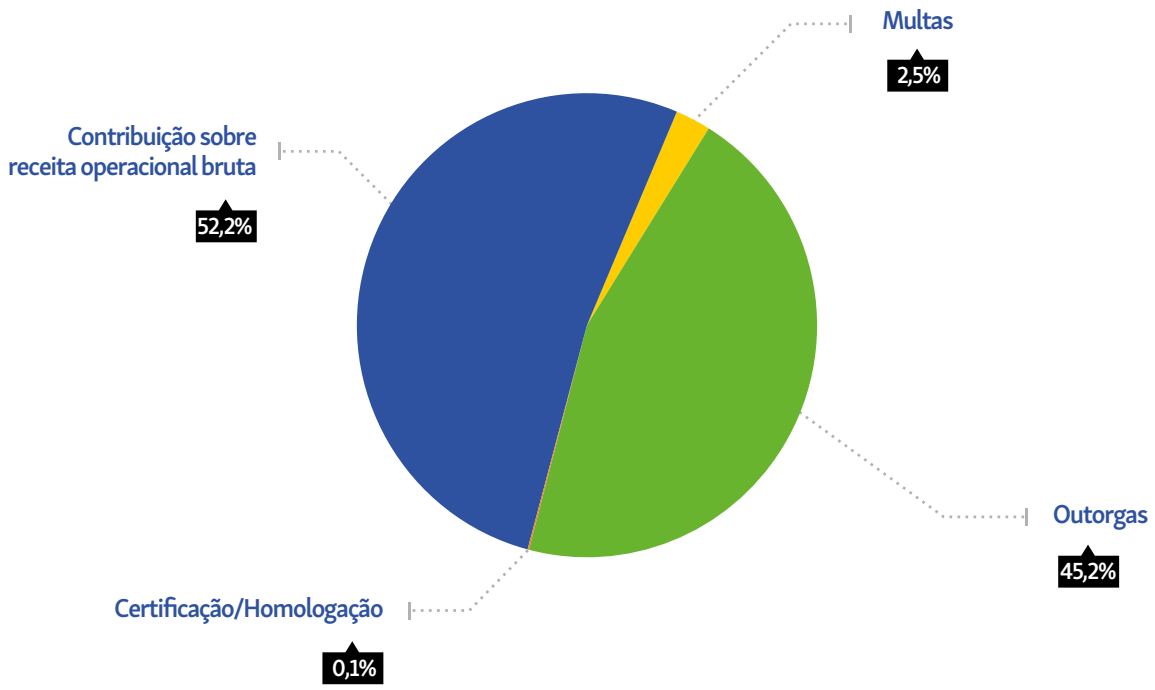
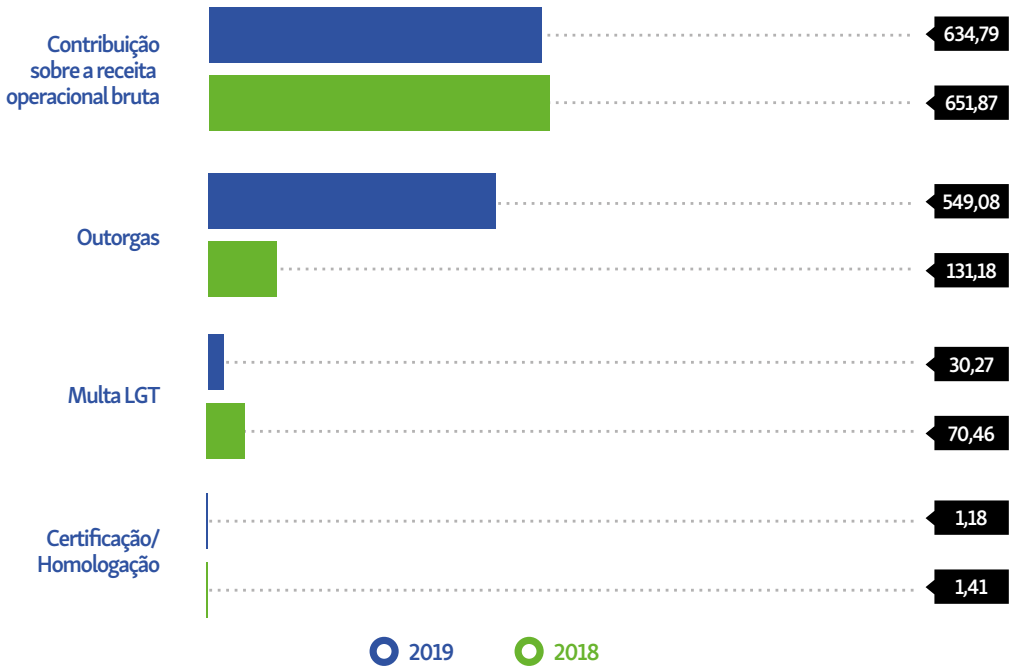


FIGURA 90 - RECEITAS DO FUST - EM MILHÕES



Fonte: SIAFI

Comparando-se os exercícios de 2018 e 2019, observa-se um decréscimo na arrecadação da contribuição sobre a receita operacional de aproximadamente 3%.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO FUST

A Anatel estabeleceu indicadores para acompanhar o desempenho do Fust. Em 2019, todas as metas foram superadas.

FIGURA 91 - INDICADORES DE DESEMPENHO DO FUST

INDICADORES DO FUST	UNIDADE DE MEDIDA	META
1. NOTIFICAÇÕES EXPEDIDAS		
Objetivo: Medir o quantitativo de notificações expedidas em relação ao número de débitos apurados e passíveis de notificação	**Previsão**	**85%**
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação) x 100	**Realizado**	**99,8%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas	Quant.	100.435
Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação		100.605
2. NOTIFICAÇÕES RECEBIDAS		
Objetivo: Mensurar se o esforço da notificação postal cumpre com o seu objetivo de informar ao sujeito passivo a obrigação dele perante a Anatel	**Previsão**	**70%**
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00, cujas notificações postais foram recebidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas) x 100	**Realizado**	**77,1%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais recebidas	Quant.	77.453
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas		100.435
3. NOTIFICAÇÕES POR EDITAL		
Objetivo: Quantificar as notificações postais devolvidas em que o sujeito passivo foi devidamente notificado por edital, atendendo, portanto, ao previsto na legislação	**Previsão**	**90%**
Fórmula: Nº de débitos acima de R$ 100,00 notificados por edital / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais devolvidas) x 100	**Realizado**	**98,1%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 notificados por edital	Quant.	21.828
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações postais devolvidas		22.244
4. NOTIFICAÇÕES VÁLIDAS		
Objetivo: Medir o percentual dos débitos em que o sujeito passivo foi devidamente cientificado de seus débitos, seja por meio de correspondência postal ou por meio de edital publicado	**Previsão**	**85%**

INDICADORES DO FUST	UNIDADE DE MEDIDA	META
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas / Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas) x 100	**Realizado**	**98,9%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas	Quant.	99.281
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações expedidas		100.435
5. ÍNDICE DE SUSPENSÃO DE EXIGIBILIDADE	**Previsão**	Esse indicador não possui meta, pois o questionamento de débitos por meio de recursos independe da Anatel
Objetivo: Demonstrar o percentual de créditos questionados pelas entidades, cuja exigibilidade se encontra suspensa, seja por determinação judicial ou por recurso administrativo		
Fórmula: (Nº de débitos suspensos acima de R$ 100,00 / Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação) x 100	**Realizado**	**43,8%**
Nº de débitos suspensos acima de R$ 100,00	Quant.	44.084
Nº de débitos acima de R$ 100,00 passíveis de notificação		100.605
6. ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA	**Previsão**	Esse indicador não possui meta, pois não depende do esforço da Anatel
Objetivo: medir o percentual de lançamentos que não foram quitados pelo devedor após ser devidamente notificado do débito		
Fórmula: (Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas / Nº de lançamentos acima de R$ 100,00 com notificações válidas) x 100	**Realizado**	**78,09%**
Nº de débitos acima de R$ 100,00 com notificações válidas	Quant.	99.281
Nº de lançamentos acima de R$ 100,00 com notificações válidas		127.135

Fonte: Levantamento realizado com base nas informações do SIGEC em 02/01/2019

Os indicadores de desempenho do Fust apresentaram bons resultados. Isso se deve, em parte, às ações desenvolvidas no âmbito do Plano de Gestão da Arrecadação da Anatel.

Cabe ressaltar que, no caso do Fust, há um número menor de inconsistências no endereço de cadastro. Isso pode ser observado no desempenho do indicador Notificações Recebidas, que superou a meta em aproximadamente 2%.

Destaca-se, ainda, que aproximadamente 44% dos débitos passíveis de notificação encontram-se suspensos em decorrência de recursos interpostos pelas empresas, administrativamente ou judicialmente, o que confere às contribuições ao Fust um alto índice de litígio. Acrescente-se que, em termos financeiros, encontra-se suspenso um montante de R$ 13,9 bilhões, o equivalente a 86,4% dos débitos passíveis de notificação.

Do quantitativo de lançamentos com notificações válidas, 78,09% ainda permanecem inadimplentes. Para os débitos que não se encontram suspensos, a Anatel tem adotado as medidas de cobrança

necessárias para a arrecadação do montante devido. Desta forma, dos lançamentos ainda não quitados, a Agência já inscreveu 57,15% no Cadin e/ou em Dívida Ativa e 0,15% estão parcelados.

4.2.4 GESTÃO DE MULTAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

A gestão da arrecadação das multas aplicadas se dá por meio de mecanismos de acompanhamento e controle, que objetivam o efetivo recebimento dos valores devidos à Anatel.

Em 2019, a Anatel constituiu 1.395 multas, o equivalente a R$ 448,61 milhões. O montante arrecadado, no exercício, com as sanções aplicadas e constituídas foi de R$ 45 milhões[14].

Em relação às 905 multas ainda não arrecadadas, a Anatel tem adotado as medidas de cobrança necessárias para o efetivo recebimento. Para 331 multas, foram expedidos os comunicados para os devedores informando que o não pagamento do débito implicaria na inclusão do devedor no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin), no prazo de 75 dias.

Após esse prazo legal, caso não haja o pagamento, a Anatel realiza a inscrição do devedor no Cadin e encaminha o processo para inscrição em Dívida Ativa e ajuizamento de execução fiscal, ressalvados os casos em que o valor do crédito seja inferior aos limites mínimos[15]. A Agência inscreveu 16,63% dessas multas no Cadin e/ou Dívida Ativa, o que representa 31,1% do montante constituído.

ENTENDA MELHOR

Multas constituídas são aquelas apuradas e consolidadas por meio de regular processo administrativo em que não seja mais cabível qualquer recurso. Somente após o trânsito em julgado a sanção torna-se líquida, certa e exigível e a Anatel pode adotar as ações de cobrança cabíveis.

14 O montante se refere às multas devidamente constituídas que foram parcial ou integralmente arrecadadas.

15 Limites previstos no art. 1º da Portaria STN nº 685/2006 (iguais ou superiores a R$ 1.000,00 para Cadin) e Portaria PGF nº 349/2018 (superiores a R$ 1.000,00 para inscrição em Dívida Ativa de multas).

FIGURA 92 - MULTAS CONSTITUÍDAS - 2019

MONTANTE ARRECADADO INTEGRALMENTE (A)	FINANCEIRO (R$)	PERCENTUAL (FINANCEIRO)	FÍSICO	PERCENTUAL (FÍSICO)
MULTAS ARRECADADAS	45.235.670,58	10,08 %	490	35,13 %
SUBTOTAL	**45.235.670,58**	**10,08 %**	**490**	**35,13 %**
MONTANTE ARRECADADO PARCIALMENTE (B)	**FINANCEIRO (R$)**	**PERCENTUAL (FINANCEIRO)**	**FÍSICO**	**PERCENTUAL (FÍSICO)**
SUSPENSAS JUDICIALMENTE		0,00 %	0	0,00 %
PARCELADAS	1.706,22	0,00 %	3	0,22%
CADIN E/OU DÍVIDA ATIVA	802,20	0,00%	2	0,14%
COMUNICADO (CADIN) EXPEDIDO	74.126,31	0,02%	6	0,43%
COMUNICADO (CADIN) EM FASE DE NOTIFICAÇÃO	20.759,62	0,00%	13	0,93%
SUBTOTAL	**97.394,35**	**0,02%**	**24**	**1,72%**
MONTANTE NÃO ARRECADADO (C)	**FINANCEIRO (R$)**	**PERCENTUAL (FINANCEIRO)**	**FÍSICO**	**PERCENTUAL (FÍSICO)**
SUSPENSAS JUDICIALMENTE	181.809.213,84	40,53%	15	1,08%
PARCELADAS	744.523,06	0,17%	68	4,87%
CADIN E/OU DÍVIDA ATIVA	139.502.182,40	31,10%	230	16,49%
COMUNICADO (CADIN) EXPEDIDO	55.715.951,91	12,42%	325	23,30%
COMUNICADO (CADIN) EM FASE DE NOTIFICAÇÃO	25.508.666,12	5,69%	243	17,42%
SUBTOTAL	**403.280.537,32**	**89,89%**	**881**	**63,15%**
TOTAL (A) + (B) + (C)	**448.613.602,26**	**100%**	**1.395**	**100%**

Fonte: Sistema Integrado de Gestão de Créditos da Anatel – SIGEC[16]

Quanto ao quantitativo de multas suspensas judicialmente no exercício, cita-se que representa apenas 1,08% do total de multas. Contudo, é relevante sob o aspecto financeiro, por equivaler a 40,53% do montante constituído. A Anatel, por meio da Procuradoria Federal Especializada (PFE-Anatel), tem atuado na esfera judicial para, a partir da decisão final, adotar as medidas de cobrança que porventura se façam necessárias.

O inadimplemento das obrigações para com a Anatel pode ensejar outras implicações, tais como restrição da certidão negativa de débitos e o impedimento no licenciamento de novas estações. A regularidade fiscal das prestadoras é requisito para que o interessado possa participar de licitações, requerer outorgas, bem como celebrar contratos com a Agência, o que configura incentivo à regularização dos débitos pelas empresas.

Em atendimento às orientações exaradas por meio de Acórdãos do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 482/2013 e nº 1.970/2017 - TCU) apresenta-se nas tabelas a seguir o acompanhamento da situação das multas constituídas.

16 O levantamento reflete o histórico das multas em 02/1/2020. Os montantes integral e parcialmente arrecadados correspondem ao valor principal recolhido, sem acréscimo de juros e correção monetária. O montante ainda não arrecadado corresponde ao saldo devedor principal, desconsiderando os acréscimos monetários.

FIGURA 93 - ACOMPANHAMENTO DA ARRECADAÇÃO DE MULTAS - ARRECADAÇÃO EFETIVA (R$ 1,00)[17]

PERÍODO DE COMPETÊNCIA DA MULTA APLICADA	VALORES EFETIVAMENTE ARRECADADOS	
	EXERCÍCIOS	
	2019	2018
2019	40.049.850,61	-
2018	2.489.751,63	32.983.328,47
TOTAL	42.539.602,24	32.983.328,47

Fonte: SIGEC

FIGURA 94 - ACOMPANHAMENTO DA ARRECADAÇÃO DE MULTAS - QUANTIDADE DE MULTAS[18]

MULTAS APLICADAS		ARRECADADAS		CANCELADAS ADMINISTRATIVAMENTE		PROCESSO ADMINISTRATIVO (NÃO ARRECADADAS)											
				SUSPENSAS ADMINISTRATIVAMENTE		MULTAS NÃO INSCRITAS NO CADIN		MULTAS COM RISCO DE PRESCRIÇÃO EXECUTÓRIA		OUTRAS		TOTAL DAS MULTAS EXIGÍVEIS E DEFINITIVAMENTE CONSTITUÍDAS		DEMAIS SITUAÇÕES			
PERÍODO DE COMPETÊNCIA	Quantidade	Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios	
		2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
2019	1.384	490	-	9	-	137	-	17	-	0	-	426	-	443	-	305	-
2018	2.323	272	645	21	7	367	386	63	27	0	0	750	523	813	550	198	735
TOTAL	3.707	762	645	30	7	504	386	80	27	0	0	1.176	523	1.256	550	503	735

FIGURA 95 - ACOMPANHAMENTO DA ARRECADAÇÃO DE MULTAS - MONTANTE FINANCEIRO[19]

MULTAS APLICADAS		DESCONTOS		ARRECADADAS		CANCELADAS ADMINISTRATIVAMENTE		PROCESSO ADMINISTRATIVO (NÃO ARRECADADAS)					
								SUSPENSAS ADMINISTRATIVAMENTE		MULTAS EXIGÍVEIS E DEFINITIVAMENTE CONSTITUÍDAS		DEMAIS SITUAÇÕES	
PERÍODO DE COMPETÊNCIA	VALORES	EXERCÍCIOS		EXERCÍCIOS		EXERCÍCIOS		EXERCÍCIOS		EXERCÍCIOS		EXERCÍCIOS	
		2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
2019	568.805.539,56	13.075.799,03	-	40.049.850,61	-	253.104,94	-	408.442.092,80	-	16.291.958,18	-	90.692.734,00	-
2018	2.290.757.694,19	84.969,13	10.416.356,89	2.489.751,63	32.983.328,47	27.987.277,23	1.229.713,49	1.937.500.266,38	1.786.056.759,69	71.751.604,49	56.411.765,37	206.314.426,48	403.659.770,28
TOTAL	2.859.563.233,75	13.160.768,16	10.416.356,89	42.539.602,24	32.983.328,47	28.240.382,17	1.229.713,49	2.345.942.359,18	1.786.056.759,69	88.043.562,67	56.411.765,37	297.007.160,48	403.659.770,28

17 Notas: a) Informações com vistas ao atendimento às determinações contidas no item 9.6 do Acórdão 482/2013-TCU-Plenário; b) Valores correntes efetivamente arrecadados; e c) Valores monetários relativos aos exercícios de 2019 ou 2018, de acordo com o período de competência da multa aplicada.

18 Notas: a) Quantitativos consolidados referentes aos números globais da Agência/Entidade fiscalizadora; e b) A coluna "Demais Situações" refere-se aos casos em que as multas não foram canceladas ou suspensas administrativamente, não estão exigíveis e definitivamente constituídas e não foram arrecadadas.

19 Notas: a) Valores monetários relativos aos exercícios de 2019 ou 2018, de acordo com o período de competência; b) Informações com vistas ao atendimento às determinações contidas no item 9.6 do Acórdão 482/2013-TCU-Plenário; c) Valores nominais.

FIGURA 96 - INDICADORES DE MULTAS DAS ENTIDADES FISCALIZADORAS - ACÓRDÃO 1.970/2017 - TCU - PLENÁRIO[20]

SUBITEM DO ACÓRDÃO	UNID.	MULTAS	FÓRM.	2019	2018
9.6.1 NÚMERO ABSOLUTO E PERCENTUAL DE PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS **PENDENTES DE INSCRIÇÃO NO CADIN**	Qtde.	Não inscritas no Cadin	a	80	27
	Qtde.	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	1.256	550
	%	**Físico**	**a/bx 100**	**6,37%**	**4,91%**
9.6.2 NÚMERO ABSOLUTO E PERCENTUAL DE PROCESSOS DE COBRANÇA DE MULTAS QUE (...) **SOFRAM MAIORES RISCOS DE PRESCRIÇÃO**	Qtde.	Risco de Prescrição Executória	a	0	0
	Qtde.	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	1.256	550
	%	**Físico**	**a/b x100**	**0,00%**	**0,00%**
9.6.3 QUANTIDADE DE MULTAS **CANCELADAS** EM INSTÂNCIAS ADMINISTRATIVAS, OS VALORES ASSOCIADOS A ESTAS MULTAS E OS PERCENTUAIS DE CANCELAMENTO EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MULTAS APLICADAS ANUALMENTE	Qtde.	Canceladas	a	30	7
	Qtde.	Aplicadas	b	3.707	2.323
	%	**Físico**	**a/bx 100**	**0,81%**	**0,30%**
	R$	Canceladas	c	28.240.382,17	1.229.713,49
	R$	Aplicadas	d	2.859.563.233,75	2.290.757.694,19
	%	**Financeiro**	**c/dx 100**	**0,99%**	**0,05%**
9.6.3 QUANTIDADE DE MULTAS **SUSPENSAS** EM INSTÂNCIAS ADMINISTRATIVAS, OS VALORES ASSOCIADOS A ESTAS MULTAS E OS PERCENTUAIS DE SUSPENSÃO EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MULTAS APLICADAS ANUALMENTE	Qtde.	Suspensas	a	504	386
	Qtde.	Aplicadas	b	3.707	2.323
	%	**Físico**	**a/bx 100**	**13,60%**	**16,62%**
	R$	Suspensas	c	2.345.942.359,18	1.786.056.759,69
	R$	Aplicadas	d	2.859.563.233,75	2.290.757.694,19
	%	**Financeiro**	**c/dx 100**	**82,04%**	**77,97%**
9.6.4 PERCENTUAIS DE **RECOLHIMENTO DE MULTAS** (EM VALORES E EM NÚMERO DE MULTAS RECOLHIDAS)	Qtde.	Arrecadadas	a	762	645
	Qtde.	Aplicadas	b	3.707	2.323
	%	**Físico**	**a/bx 100**	**20,56%**	**27,77%**
	R$	Arrecadadas	c	42.418.087,13	32.983.328,47
	R$	Aplicadas	d	2.859.563.233,75	2.290.757.694,19
	%	**Financeiro**	**c/d x 100**	**1,48%**	**1,44%**

20 Nota explicativa: Os quantitativos e os valores apresentados nas tabelas 'Acompanhamento da Arrecadação de Multas – Quantidade de Multas', 'Acompanhamento da Arrecadação das Multas-Montante Financeiro' e 'Indicadores de Multas das Entidades Fiscalizadoras' referentes ao ano de 2018 divergem dos apresentados no Relatório de Gestão 2018 devido aos ajustes realizados na base de dados pelas áreas gestoras de créditos de multas. Portanto, as informações apresentadas nesse Relatório refletem a situação da base de dados do SIGEC extraídas em 02/01/2020.

No exercício de 2019 foram aplicadas 1.384 multas, apontando para um decréscimo em relação a 2018. O total de multas equivale a cerca de R$ 2,86 bilhões. Do resultado apurado destaca-se que:

- 30 multas foram canceladas administrativamente, o que equivale a cerca de R$ 28 milhões. Cabe registrar o cancelamento e posterior realocação de um débito no valor aproximado de R$ 21 milhões decorrente de sucessão empresarial; e

- 504 multas foram suspensas administrativamente, o que equivale a R$ 2,35 bilhões, apontando para um acréscimo de 31% em relação a 2018.

- 1.256 multas foram consideradas exigíveis e definitivamente constituídas, o equivalente a R$ 88 milhões, apontando para um acréscimo de 56% com relação a 2018.

Apesar de o indicador "Quantidade de multas suspensas" ter apresentado queda de 3% no quantitativo físico, o montante financeiro apresentou aumento de 4%. Em geral, observa-se que as prestadoras dos serviços de telecomunicações que possuem créditos de maior valor tendem a recorrer ao Judiciário ou reclamar administrativamente dos valores lançados. Esta situação também tem impacto no indicador "Percentuais de recolhimento de multas".

Enfatiza-se que a Anatel busca o aprimoramento da gestão de seus créditos, em especial quanto às medidas de cobrança. Nesse sentido, estabelece procedimentos e define cronogramas de atividades a serem seguidos por todas as suas unidades. Com apoio de sistema próprio de gestão da arrecadação (Sigec), a Agência controla os prazos e monitora as ações a serem realizadas como suspensão da exigibilidade do crédito, inscrição no Cadin e envio de processos à Procuradoria Geral Federal (PGF) para inscrição em Dívida Ativa. Tais controles permitem o monitoramento do risco de prescrição ou decadência dos créditos administrados pela Anatel.

4.2.5 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

- Aprimorar a gestão orçamentária e financeira da Anatel, através da melhoria das atividades de planejamento das contratações e de monitoramento da execução orçamentária e financeira; e

- Aprimorar a gestão de arrecadação com o projeto de desenvolvimento do Sistema de Arrecadação e Cobrança da Agência (Arco).

4.3 GESTÃO DE CUSTOS

A Anatel observa o conjunto de regras e diretrizes estabelecidas pelo Governo Federal em relação à gestão de custos, como a Lei Complementar nº 101/2000, a Portaria nº 157/2011 e a Portaria nº 716/2011 da Secretaria do Tesouro Nacional (STN).

A Agência permaneceu como órgão parceiro da STN, participando do projeto Portal de Custos do Governo Federal e mantendo atualizadas as informações de custos a partir dos sistemas estruturantes do Governo.

No decorrer do exercício de 2019, a Anatel empreendeu esforços na realização de discussões internas sobre o assunto, promovendo o alinhamento de conhecimento das melhores práticas no âmbito da Agência, como reuniões e visitas técnicas de *benchmarking* a outros órgãos, e, ainda, capacitou servidores na temática. Cabe ressaltar que, ao longo do ano, a Agência iniciou um trabalho de refinamento dos dados para aprimorar a apuração dos custos, visando a melhor evidenciação das informações dos sistemas estruturantes que são integrados ao Sistema de Custos.

4.3.1 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A estimativa dos custos alocados por área de atuação da Agência está disponível no **Sistema de Custos do Tesouro Transparente**, aba de Consulta Custos de Pessoal / Custos de Pessoal Ativo por Área de Atuação, que apresenta a distribuição dos custos de pessoal ativo entre áreas finalística e de suporte.

FIGURA 97 - CUSTOS ALOCADOS PELO CRITÉRIO ÁREA DE ATUAÇÃO

ÁREA DE ATUAÇÃO	CUSTOS DE PESSOAL ATIVO POR ÁREA DE ATUAÇÃO	QUANTIDADE DE SERVIDORES	%
FINALÍSTICA	226.335.401	1.121	80%
SUPORTE	56.409.432	290	20%
TOTAL	**282.744.833**	**1.411**	**100%**

Fonte: Tesouro Transparente - Sistemas de Custos [21]

4.3.2 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR PROGRAMA GOVERNAMENTAL

Considerando o montante dos custos atribuíveis a pessoal[22] (R$ 368,0 milhões) disponibilizado no Sistema de Custos, foi possível fazer um confronto com as informações do Sistema Integrado da Administração Financeira (Siafi) das despesas liquidadas por programa governamental, para a elaboração de uma estimativa dos custos.

Os custos foram alocados de forma proporcional ao valor das despesas liquidadas em cada um dos programas. Cabe destacar que essa análise não está disponível de forma direta no Sistema de Custos e, por esse motivo, foi utilizada essa metodologia para estimar o custo por programa governamental.

Os custos com o Programa Previdência de Inativos e Pensionistas da União e com o de Cumprimento de Sentenças Judiciais fazem parte das despesas 'não-controláveis' e, por essa razão, estão disponibilizados como itens de custo de forma separada.

FIGURA 98 - CUSTOS POR PROGRAMAS DE GOVERNO (EM R$)

PROGRAMAS DE GOVERNO	CUSTOS ATRIBUÍVEIS A PESSOAL
COMUNICAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO, A INCLUSÃO E A DEMOCRACIA	13.195.610
PROGRAMA DE GESTÃO E MANUTENÇÃO DO MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES	354.781.612
TOTAL	**367.977.222**
PROGRAMA PREVIDÊNCIA DE INATIVOS E PENSIONISTAS DA UNIÃO	19.507.501
OPERAÇÕES ESPECIAIS: CUMPRIMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	292.819
TOTAL GERAL	**387.777.542**

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do Tesouro Transparente - Sistemas de Custos e SIAFI[23]

A missão institucional da Anatel é regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil. Em 2019, o programa de Comunicações para o Desenvolvimento, a Inclusão e a Democracia foi fundamental para fomentar as ações da Agência que visaram o desenvolvimento do setor de telecomunicações. Já os custos do programa de Gestão e Manutenção do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações foram essenciais para proporcionar condições de trabalho e infraestrutura adequadas aos seus servidores, além do pagamento de vencimentos do pessoal ativo.

22 Foram considerados os custos com pessoal ativo, encargos patronais, apoio administrativo, serviços prediais, energia elétrica, limpeza, serviços de saúde, telefonia, material de consumo, água e esgoto e copa e cozinha.

23 Data da extração dos dados no Portal: 23/01/2019 (competência nov/2019).

4.3.3 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS PARA ALOCAÇÃO MAIS EFICIENTE DE RECURSOS E MELHORIA DA QUALIDADE DOS GASTOS PÚBLICOS

- Continuar realizando os refinamentos e as atualizações das informações constantes nos sistemas estruturantes do Governo Federal para possibilitar a apresentação fidedigna da distribuição dos custos no Portal de Custos; e

- Aperfeiçoar a elaboração do orçamento da Anatel, considerando a gestão de custos como ferramenta de gestão, visando aprimorar a qualidade dos gastos públicos na Agência.

4.4 LICITAÇÕES E CONTRATOS

4.4.1 CONFORMIDADE LEGAL

O regramento infralegal sofreu substanciais modificações em 2019, com a publicação de novas instruções normativas acerca das contratações de soluções de TIC (IN 01/2019/SGD/ME) e Plano Anual de Contratações (IN 01/2019/SEGES/ME), além do Decreto nº 10.024/2019, que alterou o funcionamento do pregão eletrônico.

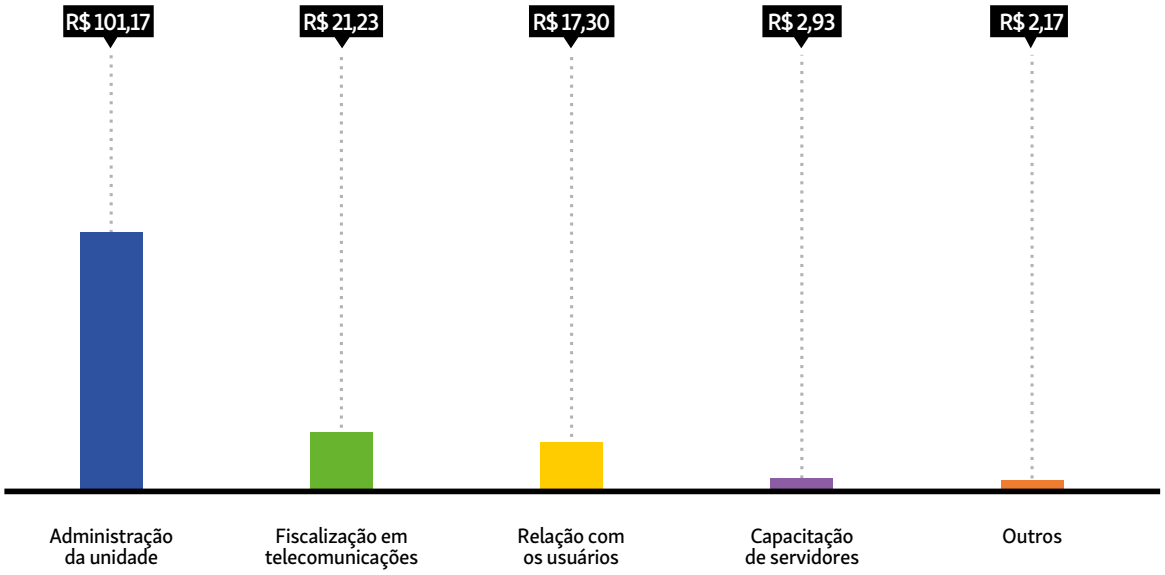
O cenário dinâmico que envolve as normas que regem as contratações públicas torna ainda mais relevante o trabalho de elaboração e manutenção de modelos atualizados que visam facilitar e padronizar as contratações, mantendo estreita observância aos preceitos legais e normativos pertinentes.

Os processos de contratação da Anatel são submetidos à análise jurídica da Procuradoria Federal Especializada, o que garante a conformidade das contratações com as normas legais, como as Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002, entre outras.

4.4.2 DETALHAMENTO DOS GASTOS DAS CONTRATAÇÕES POR FINALIDADE

Foram gastos[24] R$ 144.795.938,78 em contratações referentes a custeio e investimento no ano de 2019.

FIGURA 99 - VALORES DE CONTRATOS EMPENHADOS EM 2019 POR PLANO ORÇAMENTÁRIO (EM R$ MILHÕES)[24]



Fonte: SIAFI

Destaca-se na tabela a seguir algumas das contratações mais relevantes, sua associação aos objetivos estratégicos e as respectivas justificativas.

24 Foram considerados os valores empenhados da Anatel (UG 24211).

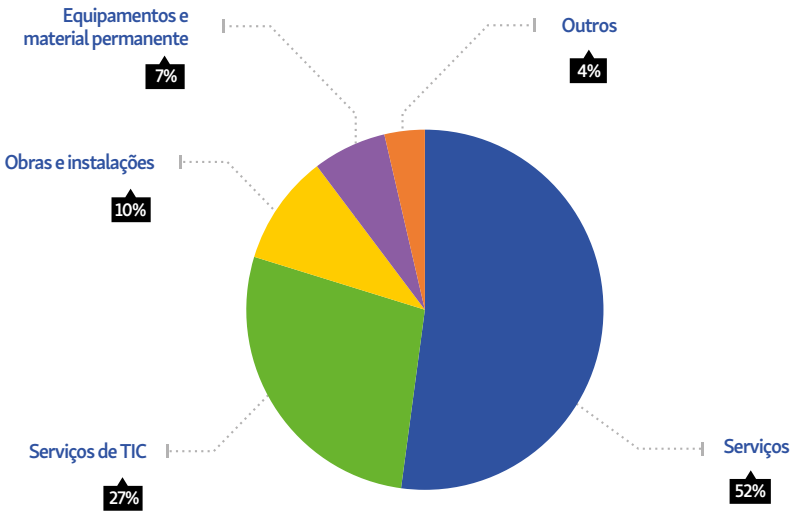
FIGURA 100 - CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLANO ORÇAMENTÁRIO	PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES	JUSTIFICATIVAS
GARANTIR INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES ADEQUADAS	Administração da unidade	Modernização do complexo Sede da Anatel (pregão)	Prover infraestrutura física adequada para o funcionamento da Anatel
		Modernização do Data Center da Anatel (pregão)	Continuidade operacional dos serviços de tecnologia da informação e da capacidade de processamento de dados da Agência
		Adesão ao serviço TaxiGOV (adesão à ata)	Economia de recursos orçamentários com solução mais eficiente para transporte de servidores
PROMOVER A MELHORIA DO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Fiscalização em telecomunicações	Aquisições de equipamentos para a fiscalização (pregão)	Fornecer instrumentos apropriados para o desempenho da atividade de fiscalização
APERFEIÇOAR AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES	Relações com os usuários de serviços de telecomunicações	Nova contratação do atendimento ao consumidor de telecomunicações - *Call Center* da Anatel (pregão)	Possibilitar o atendimento aos consumidores para registro de denúncia, pedido de informação, reclamações contra as operadoras de serviços de telecomunicações, entre outros

ESPECIFICAÇÃO DOS TIPOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PARA O FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO

Foram gastos R$ 101.169.312,57 em Administração da Unidade, ou seja, despesas que propiciam o funcionamento administrativo da Anatel.

FIGURA 101 - VALORES EMPENHADOS EM ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE[25]



Fonte: SIAFI

FIGURA 102 - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS (EM R$ MILHÕES)

TIPO	VALOR
VIGILÂNCIA, SOCORRO E SALVAMENTO	R$ 13,80
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE IMÓVEIS E EQUIPAMENTOS	R$ 13,21
APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL	R$ 6,26
ENERGIA, ÁGUA E ESGOTO	R$ 6,02
OUTROS[27]	R$ 5,60
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	R$ 4,83
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO EM GERAL	R$ 2,53
TELECOMUNICAÇÕES	R$ 0,49

Fonte: SIAFI

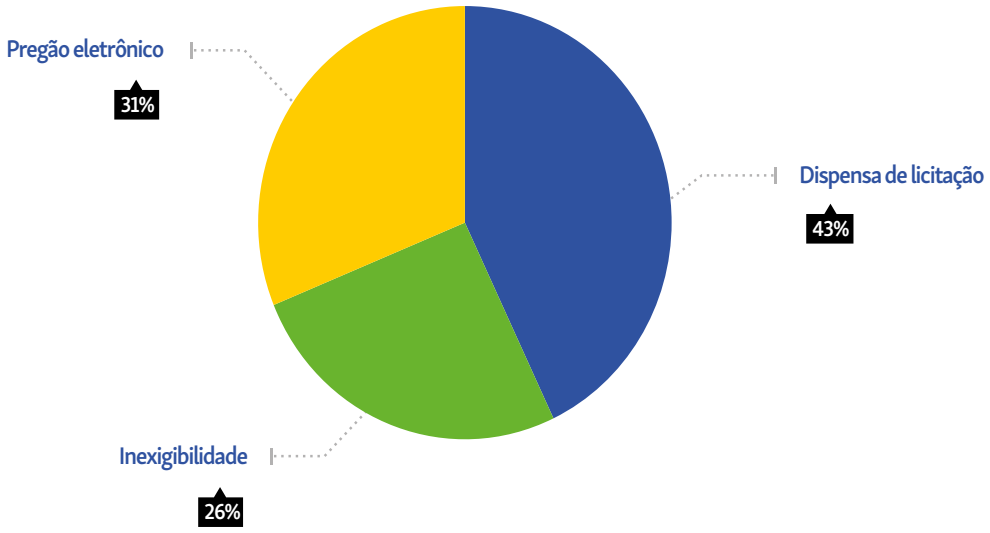
26 Em "Outros" foram agrupados os elementos de despesa "despesas de exercícios anteriores", "material de consumo", "indenizações e restituições", "locação de mão-de-obra", "obrigações tributarias e contributivas", "outros serviços de terceiros – p. física", "passagens e despesas com locomoção", e "premiações culturais, artísticas, cientificas".

27 Nessa categoria, alguns exemplos de contratos são: serviço de áudio, vídeo e foto, serviços técnicos profissionais, assinaturas de periódicos e anuidades, serviço de cópias e reprodução de documentos.

4.4.3 PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO E MODALIDADES

Em 2019, foram realizados 298 procedimentos de contratação, sendo 205 contratações diretas e 93 pregões eletrônicos, conforme gráfico a seguir.

FIGURA 103 - NÚMERO DE PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO POR MODALIDADE

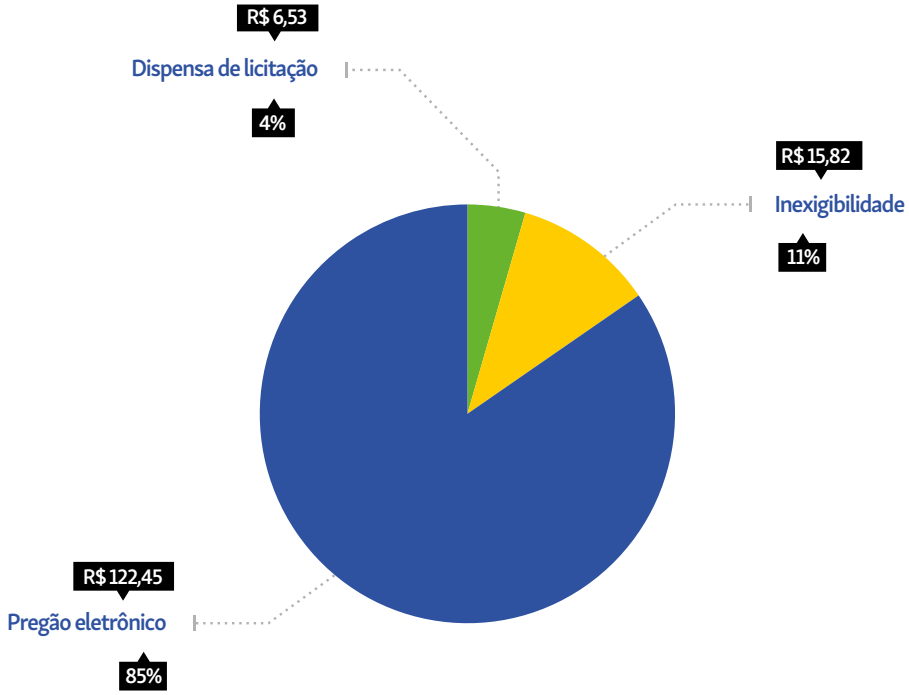


Fonte: Comprasnet

Em relação aos valores das contratações, observa-se que a modalidade pregão eletrônico, utilizada para contratações de serviços e bens comuns, foi responsável por mais de 85% das despesas com contratos da Agência em 2019.

Essa modalidade tem exercido importante papel em ganhos de eficiência e economicidade para a Anatel. Destaca-se que, devido à concorrência característica dessa modalidade, foi gerada uma economia de 28% (aproximadamente R$ 41,3 milhões) no valor final das contratações em relação aos valores estimados.

FIGURA 104 - VALORES DE PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO POR MODALIDADE (EM R$ MILHÕES)



Fonte: SIAFI

Os principais tipos de contratações diretas foram relativos a:

- Cursos de capacitação e serviços de energia elétrica, por inexigibilidade; e
- Materiais e serviços de valor inferior a R$ 17.600,00, por dispensa de licitação.

4.4.4 JUSTIFICATIVAS PARA AS CONTRATAÇÕES DIRETAS

No caso das contratações de cursos de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, nota-se a singularidade e notória especialização do serviço, com fulcro no art. 25, II, combinado com art. 13, VI, da Lei nº 8.666/1993, que autorizam a contratação direta por inexigibilidade.

Os serviços de energia elétrica, contratados com as concessionárias estaduais, enquadram-se no critério do fornecimento exclusivo, contratado por inexigibilidade, de acordo com o art. 25 da Lei nº 8.666/1993.

As dispensas de licitação nas contratações de baixo valor baseiam-se no art. 24, II, da Lei nº 8.666/1993, observado o não parcelamento previsto na norma.

4.4.5 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

- Ampliar a padronização dos processos e documentos relacionados a licitações, execução e alterações de contratos, gestão contratual e sanções, observando as particularidades e necessidades específicas de cada setor requisitante e unidade descentralizada da Anatel;
- Aprimorar o acompanhamento da execução do Plano Anual de Contratações; e
- Definir requisitos para a evolução de sistema de informações que integre dados relativos ao planejamento de contratações, à execução contratual e à execução orçamentária e financeira.

4.5 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.5.1 CONFORMIDADE LEGAL

Para assegurar a conformidade legal da gestão de TIC, a Agência observa e aplica o conjunto de regras e diretrizes estabelecidas pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), do Poder Executivo Federal.

4.5.2 MODELO DE GOVERNANÇA DE TI

O Modelo de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Anatel, alinhado às orientações da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Economia, tem como principal instância a Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC).

4.5.3 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TIC

O total das despesas empenhadas no exercício apresentou acréscimo de 21% em relação a 2018 em face de novos serviços e repactuações contratuais. Os principais gastos de custeio estão relacionados aos serviços de infraestrutura de TIC, enquanto os gastos de investimento deram suporte à aquisição de equipamentos de TIC, bem como à evolução e ao desenvolvimento de sistemas e aplicativos móveis relacionados à estratégia da Agência.

FIGURA 105 - MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI[28]

GRUPO DE DESPESA	DESPESAS EMPENHADAS	DESPESAS LIQUIDADAS	RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS PAGOS	DESPESAS PAGAS
INVESTIMENTOS	R$20.115.609,25	R$4.033.655,58	R$10.180.098,29	R$3.433.228,22
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	R$14.647.625,30	R$9.452.282,31	R$4.314.118,66	R$9.383.167,01
TOTAL	**R$34.763.234,55**	**R$13.485.937,89**	**R$14.494.216,95**	**R$12.816.395,23**

Fonte: SIAFI

4.5.4 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES DE RECURSOS DE TIC

Dentre as contratações realizadas em 2019, destacam-se aquelas responsáveis pela manutenção da infraestrutura de TIC da Agência: prestação de serviços de transporte de dados para interligação das unidades da Agência e da Estação de Monitoramento de Satélites (EMSAT), aquisição de solução de infraestrutura computacional para *Data Center* e aquisição de licenças de software para ampliação da plataforma de *Business Intelligence* (BI).

4.5.5 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Gestão de Segurança da Informação e Comunicações (GSIC) na Anatel envolveu ações e métodos que visaram a integração das atividades de gestão de riscos de SIC; gestão de continuidade do negócio de TIC; tratamento de incidentes; conformidade; credenciamento; segurança cibernética; segurança física; segurança lógica; segurança orgânica e segurança organizacional dos processos institucionais estratégicos, operacionais e táticos.

4.5.6 PRINCIPAIS PROJETOS DA ÁREA DE TIC

PROJETO DESENVOLVIMENTO ÁGIL

O desenvolvimento de sistemas é de vital importância para que a Anatel avance na transformação digital da sua atuação na regulação das telecomunicações. Nesse sentido, a Agência tem envidado esforços para trabalhar em novas formas de entrega de soluções de software para as mais

diversas demandas, como análise de dados, *machine learning*, inteligência artificial, aplicativos móveis e aplicações web.

Em 2019, teve início o projeto que buscou servir de laboratório de desenvolvimento ágil de sistemas. O termo "desenvolvimento ágil" identifica metodologias de confecção de software que adotam os seguintes princípios: indivíduos e interações mais que processos e ferramentas; software em funcionamento mais que documentação abrangente; colaboração com o cliente mais que negociação de contratos; e responder a mudanças mais que seguir um plano.

Como parte do projeto, houve a capacitação de servidores na metodologia *Scrum*, bem como na nova plataforma de desenvolvimento de software. Como resultado, foi estabelecida nova metodologia de desenvolvimento que servirá de modelo para outros projetos da Agência. A metodologia foi aplicada com sucesso, resultando na disponibilização para a sociedade, em curto período, de um novo sistema para atendimento ao consumidor de serviços de telecomunicações, o Anatel Consumidor.

PROJETO ATUALIZAÇÃO DO *DATA CENTER*

O data center da Anatel foi adquirido em 2013 como parte dos "Projetos para a Copa do Mundo FIFA de 2014" para que a Agência estivesse apta a atender à crescente demanda por serviços decorrentes de um evento daquele porte. Ademais, por meio de um Acordo de Cooperação Técnica, foi instalada uma célula redundante em outro órgão da Administração Pública Federal (APF), como forma de mitigar o risco de descontinuidade nos serviços prestados pela Agência.

Dado o término da vigência da garantia do atual data center, a aquisição de nova estrutura continuará a suportar os processos de negócio da Agência, intensificando e aprimorando o uso de TIC na regulação dos serviços públicos de telecomunicações, incluindo o suporte aos sistemas interativos, processo eletrônico, recursos de segurança da informação e comunicações, bases de dados, controle de acesso lógico, *core* de rede de dados, serviço de cópia de segurança e demais recursos necessários à execução das atividades da Anatel.

A infraestrutura do data center foi planejada e concebida com o conceito de duas células independentes em que cada célula pode desempenhar a função de um datacenter trabalhando de modo ativo-ativo onde os componentes não ficam ociosos e podem distribuir a carga de trabalho entre si. Tal conceito possibilitou a movimentação de uma célula para outro órgão da APF, garantido a resiliência física, no caso de problemas com a estrutura predial da Anatel, como no caso de incêndios, alagamentos, problemas elétricos etc.

A manutenção da continuidade operacional do ambiente computacional da Agência visa a garantia de alta disponibilidade dos equipamentos, sistemas e serviços, em níveis próximos de 100% de

disponibilidade e a garantia dos demais princípios de integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados e informações da Anatel, beneficiando diretamente servidores, cidadãos e prestadoras de serviços de telecomunicações do País.

Em 2019, foi concluída a aquisição dos equipamentos e softwares, cuja instalação se dará no decorrer de 2020.

4.6 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA

4.6.1 CONFORMIDADE LEGAL

As declarações de conformidade legal foram apresentadas por todas as unidades da Anatel alinhadas aos instrumentos legais que regem a gestão patrimonial na Administração pública, como o Decreto nº 9.373/2018, a Instrução Normativa nº 205/1988 e a Lei nº 8.666/1993.

4.6.2 INVESTIMENTOS E EQUIPAMENTOS

Em 2019, a Anatel investiu[29] R$ 21.534.046,52, sendo R$ 10.045.774,77 em modernização de instalações e R$ 11.488.271,75 em equipamentos e materiais permanentes, que trouxeram melhorias na infraestrutura da Agência. Além disso, os novos equipamentos auxiliaram no desempenho das atividades administrativas, regulatórias e fiscalizatórias da Agência.

29 O montante corresponde a valores empenhados em investimentos nas naturezas de despesa 30, 39, 51 e 52.

ses investimentos estão relacionados ao objetivo estratégico 'Garantir infraestrutura e instalações adequadas'.

4.6.3 EQUIPAMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Em oposição à figura tradicional do fiscal com prancheta e caneta na mão, carregando uma lista de verificações e pronto a emitir multas, o processo de fiscalização da Anatel tem-se modernizado ao longo dos anos. A atividade do fiscal é complexa e demanda servidores com alta capacidade de planejamento e análise. Em 2019, a fiscalização possuía 6.545 equipamentos e sistemas sofisticados, que permitem diagnósticos mais precisos e atuações mais eficientes.

No ano de 2019, a Anatel investiu na aquisição e manutenção das mais modernas antenas para serem utilizadas em conjunto com os equipamentos existentes no inventário. Os principais objetivos são monitorar o espectro radioelétrico, localizar interferências prejudiciais ou que causem risco à vida.

Em 2019, a Anatel investiu em recursos humanos e materiais para a medição da cobertura, da qualidade e de *benchmarking* das redes do Serviço Móvel Pessoal (SMP). Foram adquiridas plataformas que oferecem opções de teste e suporte às mais recentes tecnologias tais como LTE, 5G e NB-IoT.

4.6.4 LOCAÇÕES DE IMÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Em 2019 foram gastos R$ 2.819.095,88 em locação de imóveis para abrigar instalações das unidades descentralizadas da Anatel e R$ 4.500,00 em locação de máquinas e equipamentos.

4.6.5 DESFAZIMENTO DE ATIVOS

A Anatel realizou doações no valor de R$ 384.033,47 para outras entidades e órgãos públicos, como por exemplo, a doação de computadores para a Anvisa.

PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

- Executar o Plano de Revitalização da Infraestrutura Predial da Anatel, que visa garantir a integridade da estrutura, a segurança e a salubridade dos servidores e usuários e atender a exigências da legislação além daquelas formuladas pelos órgãos de controle, obrigações que foram afetadas pelas restrições orçamentárias enfrentadas nos últimos anos; e

- Efetuar as obras de modernização da infraestrutura predial, como troca de piso, ar-condicionado, elevadores, automação predial, entre outros.

4.7 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A Anatel busca atender, em suas contratações, aos critérios de sustentabilidade definidos no Decreto nº 7.746/2012. Além disso, são observadas as recomendações dos demais dispositivos legais que tratam sobre sustentabilidade, como a Instrução Normativa nº 1/2010 e a Portaria nº 513/2016, que define o Manual Prático de Licitações Sustentáveis da Agência.

A Anatel busca incentivar a redução do consumo material e a utilização de produtos reciclados/recicláveis ou de marcas que representem consciência quanto à conservação de recursos naturais, dando preferência à contratação de empresas com a mesma ideia de consumo consciente e de serviços com custos menores e mais rentáveis, desde que não resultem na perda de qualidade ou da continuidade dos serviços prestados.

A adesão aos programas de sustentabilidade ambiental implantados pela Administração Pública representa o desenvolvimento de uma consciência ambiental quanto à conservação e à reutilização de recursos renováveis, além de ser uma medida necessária para a melhoria da gestão ambiental e de sustentabilidade da Anatel.

Diante dessa premissa, na Agência, tanto na Sede quanto em suas unidades descentralizadas, são desenvolvidas as ações relacionadas no infográfico a seguir.

FIGURA 106 - AÇÕES PARA A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Incentivo à redução do consumo material

Campanhas de conscientização de seus servidores

para promover a diminuição do uso de copos descartáveis e adoção de utensílios duráveis, como canecas e talheres reutilizáveis

Redução da vazão da água

em torneiras e em válvulas de descarga

Acompanhamento diário do consumo de água

por meio da leitura do hidrômetro, para verificação de vazamentos de forma tempestiva

Reaproveitamento da água utilizada

na lavagem dos reservatórios para limpeza das garagens

Manutenção preventiva de vazamentos,

como a substituição das boias dos reservatórios de água

Desligamento automático

das lâmpadas e do ar-condicionado

Utilização de produtos reciclados/recicláveis

ou de marcas que representem consciência quanto à conservação de recursos naturais

Preferência à contratação de empresas com a ideia de consumo consciente

e de serviços com custos menores e mais rentáveis, desde que não resultem na perda de qualidade ou da continuidade dos serviços prestados

Os copos descartáveis utilizados pela Anatel são biodegradáveis

Consolidação de dados sobre o consumo e gastos com energia elétrica e água

por meio do cadastro de todas as faturas mensais no sítio eletrônico do governo federal relacionado ao Sistema Esplanada Sustentável (SisPES)

CAP. 5

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS ///

5.1 NORMAS LEGAIS E TÉCNICAS ADOTADAS

As Demonstrações Contábeis (DCON) da Agência Nacional de Telecomunicações, que incluem o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), foram elaboradas em consonância com os dispositivos da **Lei nº 4.320/1964**, do **Decreto-Lei nº 200/1967**, do **Decreto nº 93.872/1986**, da **Lei nº 10.180/2001** e da **Lei Complementar nº 101/2000**. Observam também as Normas Brasileiras de Contabilidade Técnicas do Setor Público (NBCTSP) do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP) 8ª Edição e o Manual SIAFI, ambos da Secretaria do Tesouro Nacional (STN).

5.2 MECANISMOS ADOTADOS PELA ANATEL ACERCA DOS PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

A alta administração e os responsáveis pela Contabilidade da Agência, adota mecanismos visando assegurar a confiabilidade, fidedignidade e abrangência dos lançamentos e procedimentos contábeis das Demonstrações Contábeis da Anatel promovendo, anualmente o Encontro com os Contadores, Ordenadores de Despesas e Gestores Financeiros e Reunião Técnica com os contadores responsáveis pela contabilidade do órgão. Promove ainda Supervisão Técnica Periódica nas Unidades Descentralizadas no tocante à temática Contábil. Também disponibiliza, de forma sistemática, orientações referentes aos temas Orçamentários, Financeiros, Patrimoniais e Contábeis a todos os envolvidos nestas atividades, visando o alinhamento, disseminação e compartilhamento do conhecimento, atualização e padronização das práticas, rotinas e procedimentos contábeis. Essas atividades são realizadas pelos responsáveis pela Contabilidade do órgão e com apoio do órgão central de contabilidade por meio de palestras.

As DCON foram elaboradas a partir de informações constantes no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi) e tiveram como escopo as informações consolidadas das contas contábeis das Unidades Gestoras Executoras do Órgão 41231 – Anatel, que inclui as Unidades Descentralizadas e o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel). As Demonstrações Contábeis do Órgão 41232 – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) são apresentadas de forma segregada. Os referidos órgãos são integrantes do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social (OFSS).

A estrutura e a composição das DCON estão de acordo com o padrão da Contabilidade Aplicada ao Setor Público Brasileiro e são compostas por:

i. Balanço Patrimonial (BP);

ii. Demonstração das Variações Patrimoniais (DVP);

iii. Balanço Orçamentário (BO);

iv. Balanço Financeiro (BF);

v. Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC);

vi. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL); e

vii. Notas Explicativas.

As Demonstrações Contábeis da Anatel e do Fust podem ser acessadas na página principal da Anatel (https://www.anatel.gov.br/institucional/) na seleção do "MENU" na coluna "Acesso à Informação" no item "Demonstrações Contábeis" ou diretamente pelo link **www.anatel.gov.br/institucional/contabilidade.**

5.3 ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO DA CONTABILIDADE DA ANATEL

5.3.1 NOMES, CARGOS E PERÍODO DE ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA CONTABILIDADE

A Anatel faz parte do Sistema de Contabilidade Federal, como Setorial de Contabilidade de Órgão, cujas competências quanto à administração orçamentária, financeira e patrimonial estão descritas no **Decreto nº 6.976/2009**.

O contador responsável pela Contabilidade da Agência é subordinado administrativamente à Gerência de Finanças, Orçamento e Arrecadação da Superintendência de Administração e Finanças e, tecnicamente, ao Órgão Central de Contabilidade da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), sendo responsável pela Contabilidade dos Órgãos (Siafi) 41231 e 41232, cuja segregação de função é observada no processo da Conformidade Contábil.

A Setorial Contábil da Agência está estruturada na Sede da Agência, sendo composta por dois contadores (titular e substituto) e um servidor de nível médio para atender às atividades administrativas.

O Órgão 41231 possui onze Unidades Gestoras Executoras (UGE), descentralizadas nos estados, e em cada uma possui um contador responsável. Esse servidor está subordinado administrativamente à Gerência Regional nos estados e tecnicamente à Setorial Contábil, sendo que ambas observam a segregação de função.

Dentre as competências e atribuições da Contabilidade da Agência, destacam-se: registrar os fatos contábeis referentes à Tomada de Contas Especial (TCE) e subsidiar a elaboração da proposta de Prestação de Contas Anual (PCA) com informações orçamentárias, financeiras, patrimoniais e contábeis para, após a aprovação, enviá-la ao Tribunal de Contas da União (TCU).

Tem, ainda, como atribuições precípuas, as de gerir e certificar a fidedignidade dos Balanços e Demonstrativos Contábeis do Órgão quanto aos registros dos atos e fatos da gestão orçamentária, financeira e patrimonial; prestar orientação e apoio técnico contábil, além fornecer informações para subsidiar a tomada de decisão dos ordenadores de despesas, gestores financeiros e responsáveis por bens públicos, direitos e obrigações no âmbito da Anatel, atestando a Conformidade Contábil dos registros no Siafi efetivados pelos gestores.

5.4 COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

FIGURA 107 - RESPONSÁVEIS PELA CONTABILIDADE

NOME	CARGO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
CATARINA DA SILVA MENDONÇA GONÇALVES	Coordenador de Contabilidade	01/01/2019 a 31/12/2019
LOURISVALDO JOSÉ DA CRUZ	Coordenador de Contabilidade Substituto	01/01/2019 a 31/12/2019

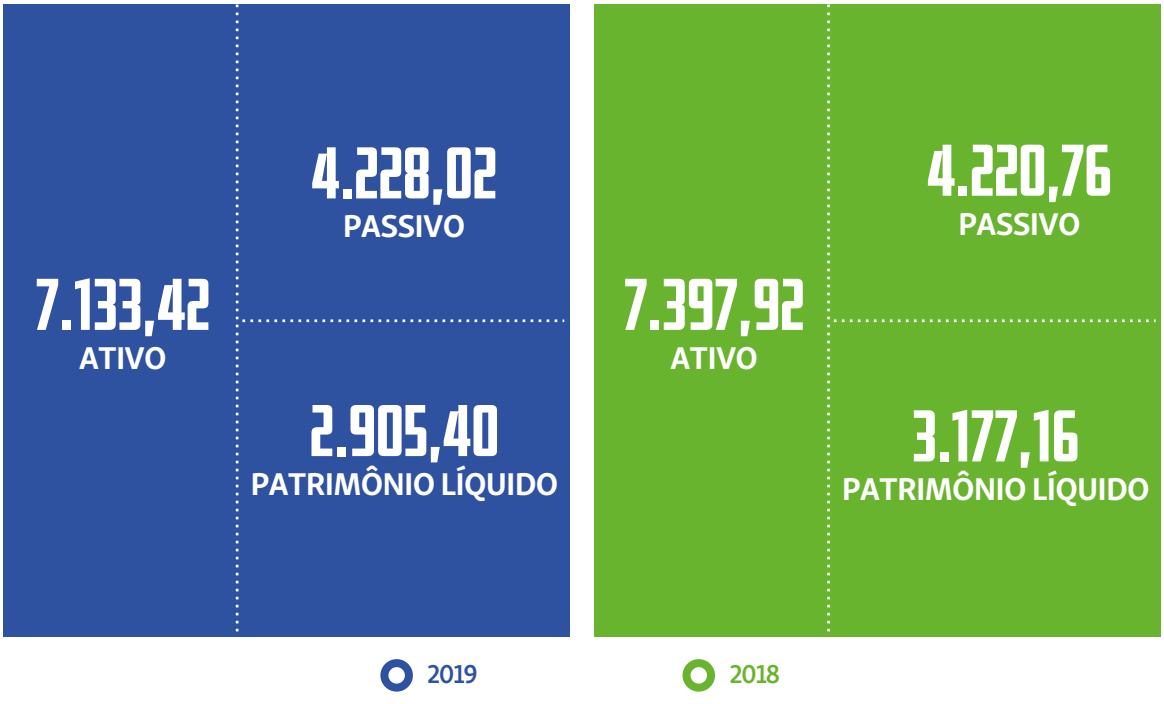
5.5 DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS SINTÉTICAS

5.5.1 AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL) - ÓRGÃO 41231

5.5.1.1 BALANÇO PATRIMONIAL (BP)

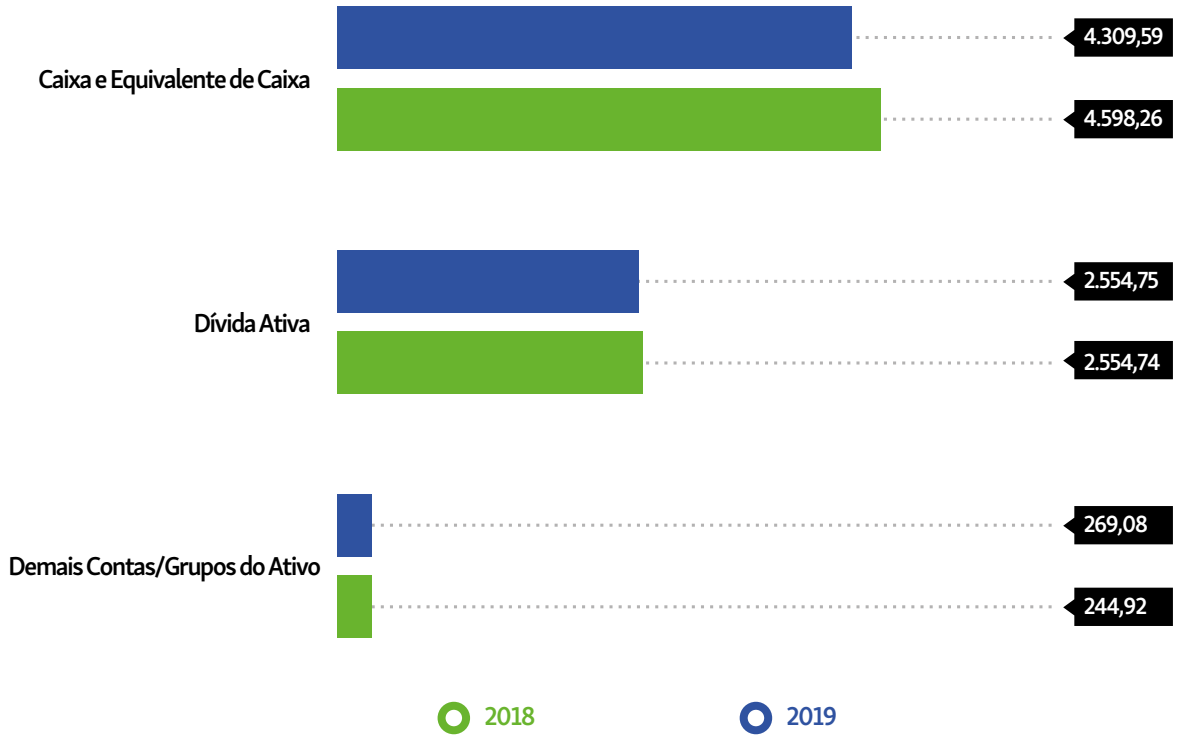
Evidencia a posição patrimonial da Agência e sua evolução no exercício de 2019 comparado com o de 2018, conforme demonstrado a seguir:

FIGURA 108 - VALORES TOTAIS DO BALANÇO PATRIMONIAL - R$ MILHÕES



Fonte: SIAFI

FIGURA 109 - ATIVO - R$ MILHÕES



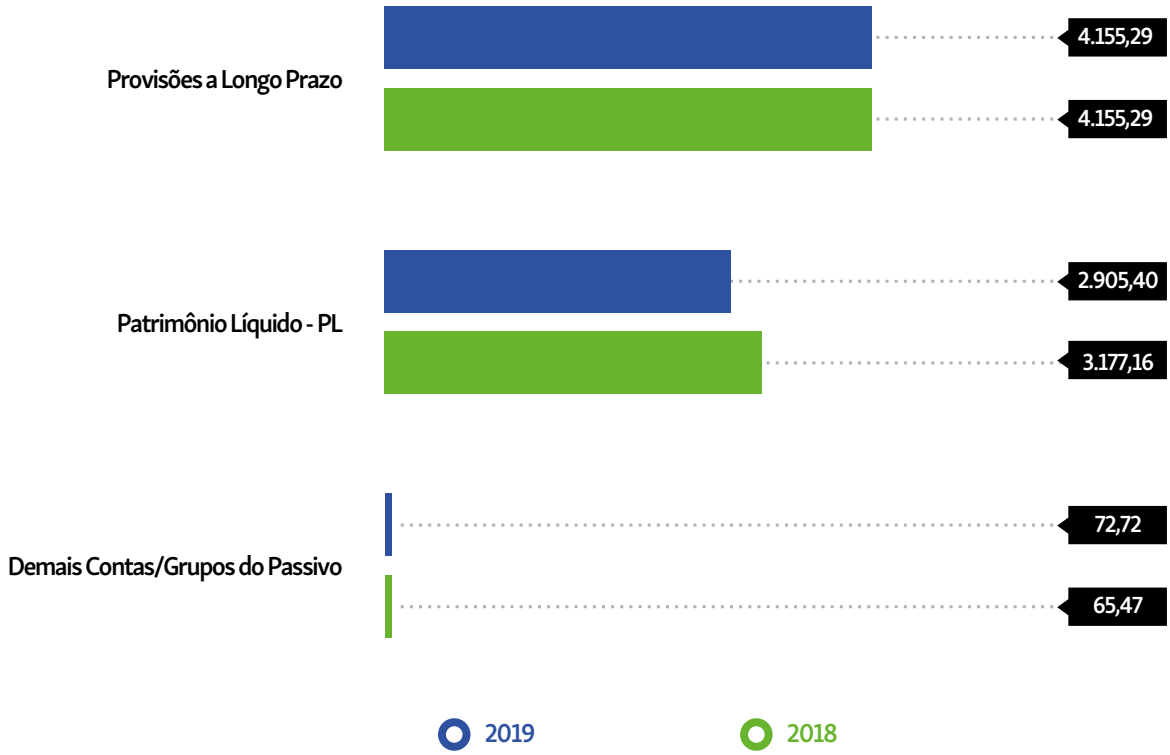
Fonte: SIAFI

Conforme demonstrado no gráfico acima, dentre as maiores variações, destaca-se a conta Caixa e Equivalente de Caixa, que reduziu em 6,28%, equivalente ao valor de R$ 288,7 milhões, decorrente, principalmente, da utilização de recursos de fonte própria para custear as despesas com a folha de pessoal e os encargos sociais das competências de abril a novembro de 2019, incluindo o 13º salário, conforme autorizado pela **Portaria SOF nº 29, de 26 de abril de 2019**, que aprovou a utilização do superávit financeiro apurado no Balanço Patrimonial do exercício de 2018. Os recursos financeiros para o pagamento das despesas da folha da competência dezembro de 2019 sensibilizarão as demonstrações financeiras do exercício de 2020.

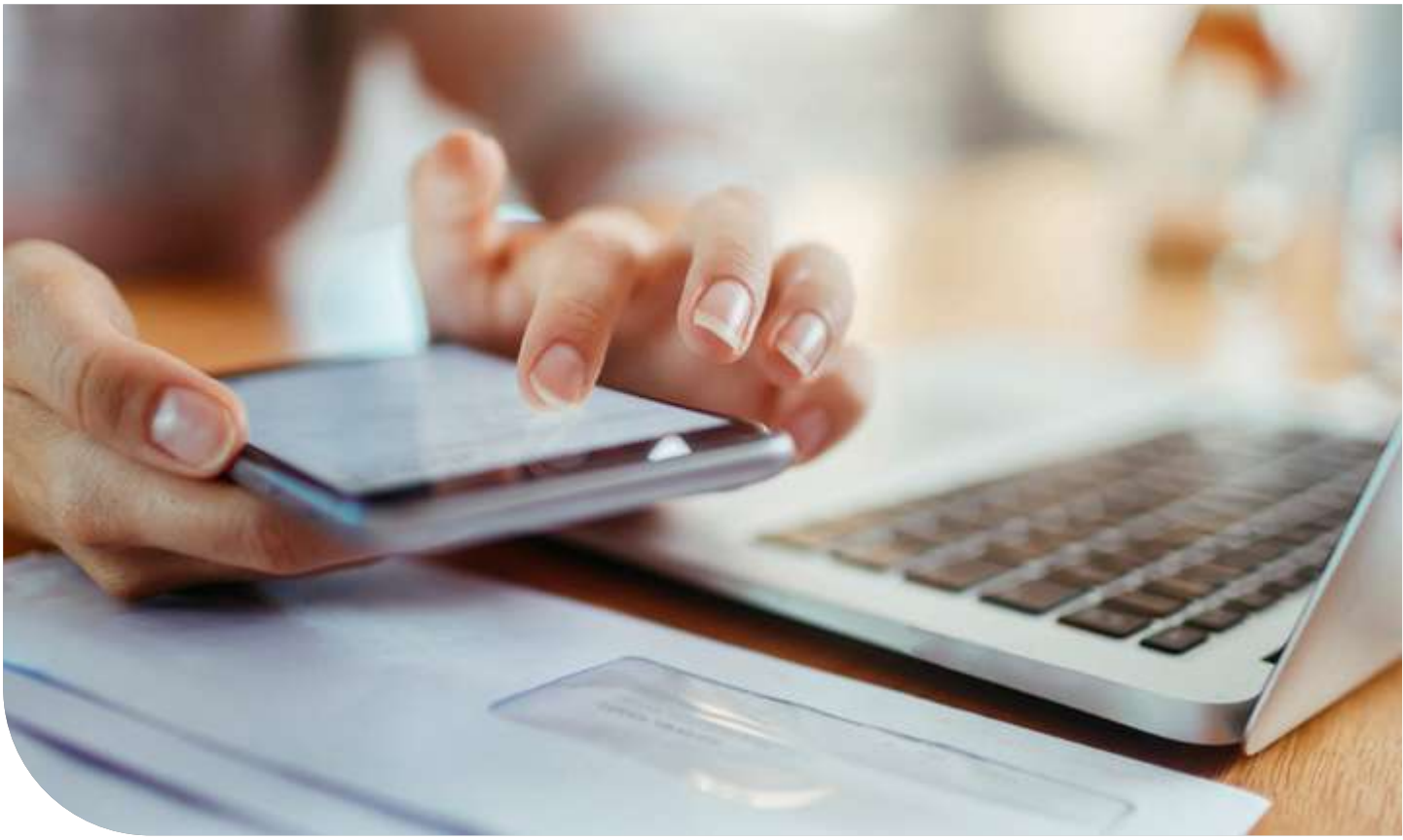
Ressalta-se que com a edição da portaria SOF, que visa a utilização do superávit financeiro apurado no balanço patrimonial da Anatel em cada exercício, aproximadamente 70% de todas as despesas anuais com pessoal e encargos sociais são quitadas com recursos oriundos do referido superávit, reduzindo, com isso, na mesma proporção, as transferências intragovernamentais a receber para essa finalidade.

Numa projeção simples e, ainda, considerando que o saldo existente no final de 2019 é composto de recursos de fonte própria, no montante aproximado de R$ 4,3 bilhões, este propiciará custear cerca de 70% das despesas de pessoal e encargos sociais para os próximos quinze exercícios.

FIGURA 110 - PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO - R$ MILHÕES

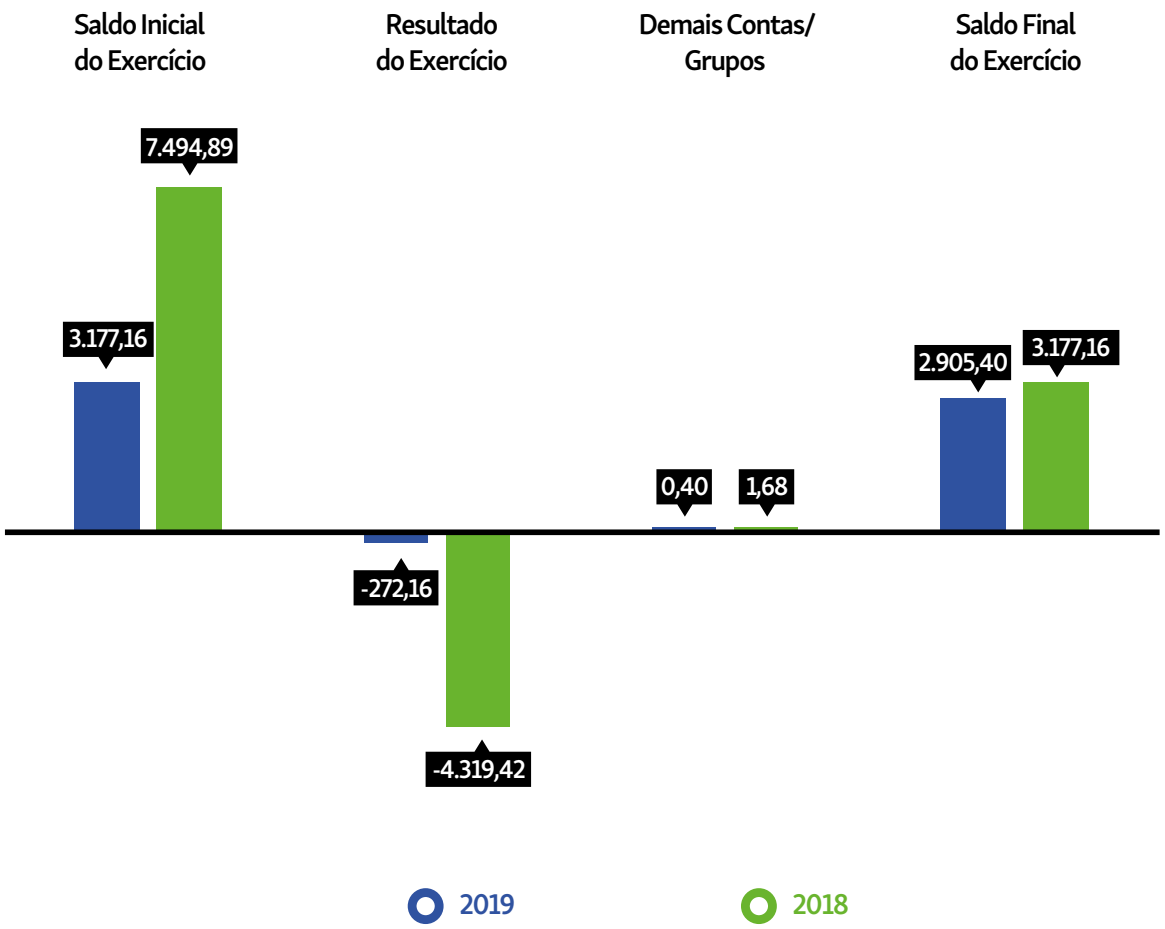


Fonte: SIAFI



5.5.1.2 DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (DMPL)

FIGURA III - DMPL-DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO - R$ MILHÕES



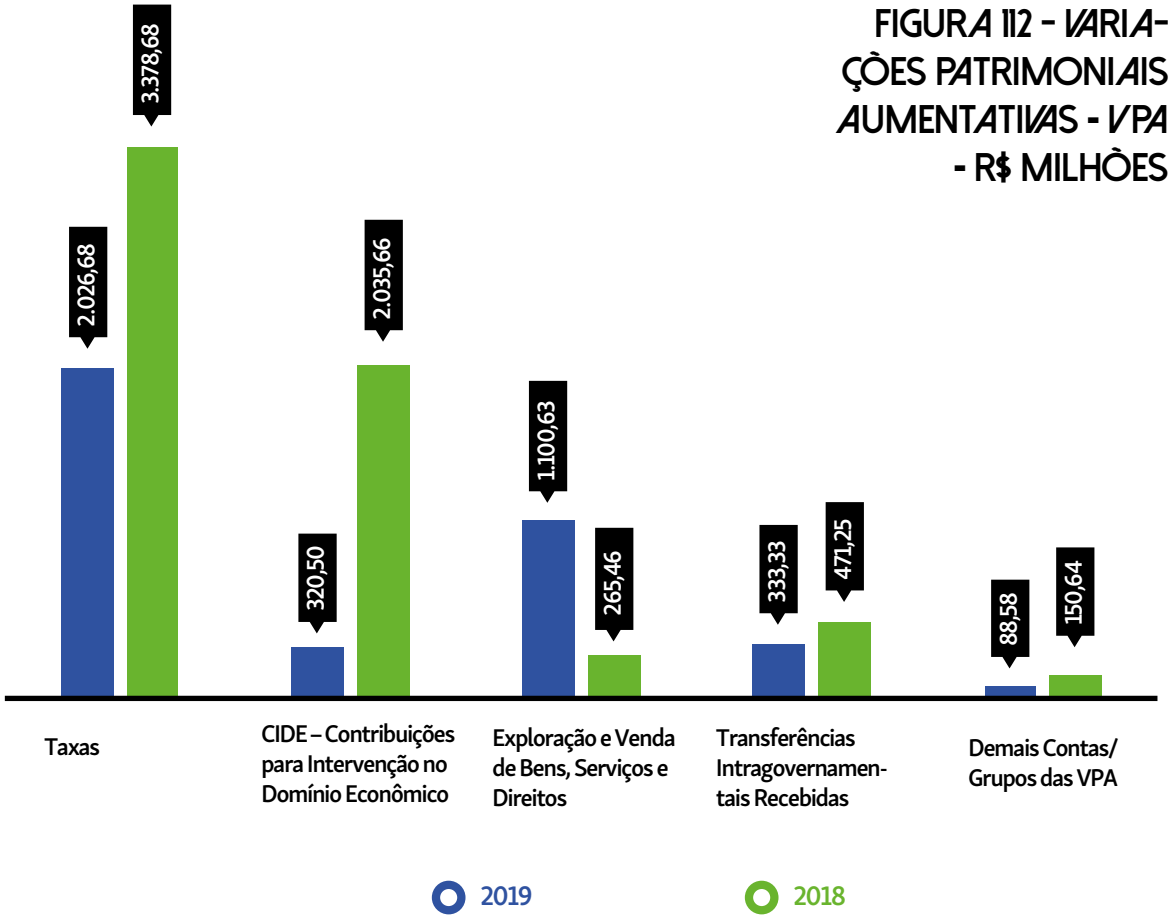
Fonte: SIAFI

A variação negativa do Patrimônio Líquido e do resultado do exercício indicado na DMPL entre os exercícios evidenciados, de 8,55%, teve interferência, de forma preponderante, dos recursos financeiros utilizados com o superávit financeiro do exercício de 2018, o que deu origem à redução dos recebimentos das transferências intragovernamentais (receitas) para custear as despesas de pessoal e encargos sociais, evidenciadas nas Demonstrações das Variações Patrimoniais (DVP). Outro fato que contribuiu de forma significativa para o resultado negativo do exercício foi o reconhecimento das despesas não financeiras de depreciação e amortização ocorridas em 2019.

5.5.1.3 DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS (DVP)

5.5.1.3.1 VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (VPA)

FIGURA 112 - VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS - VPA - R$ MILHÕES



Fonte: SIAFI

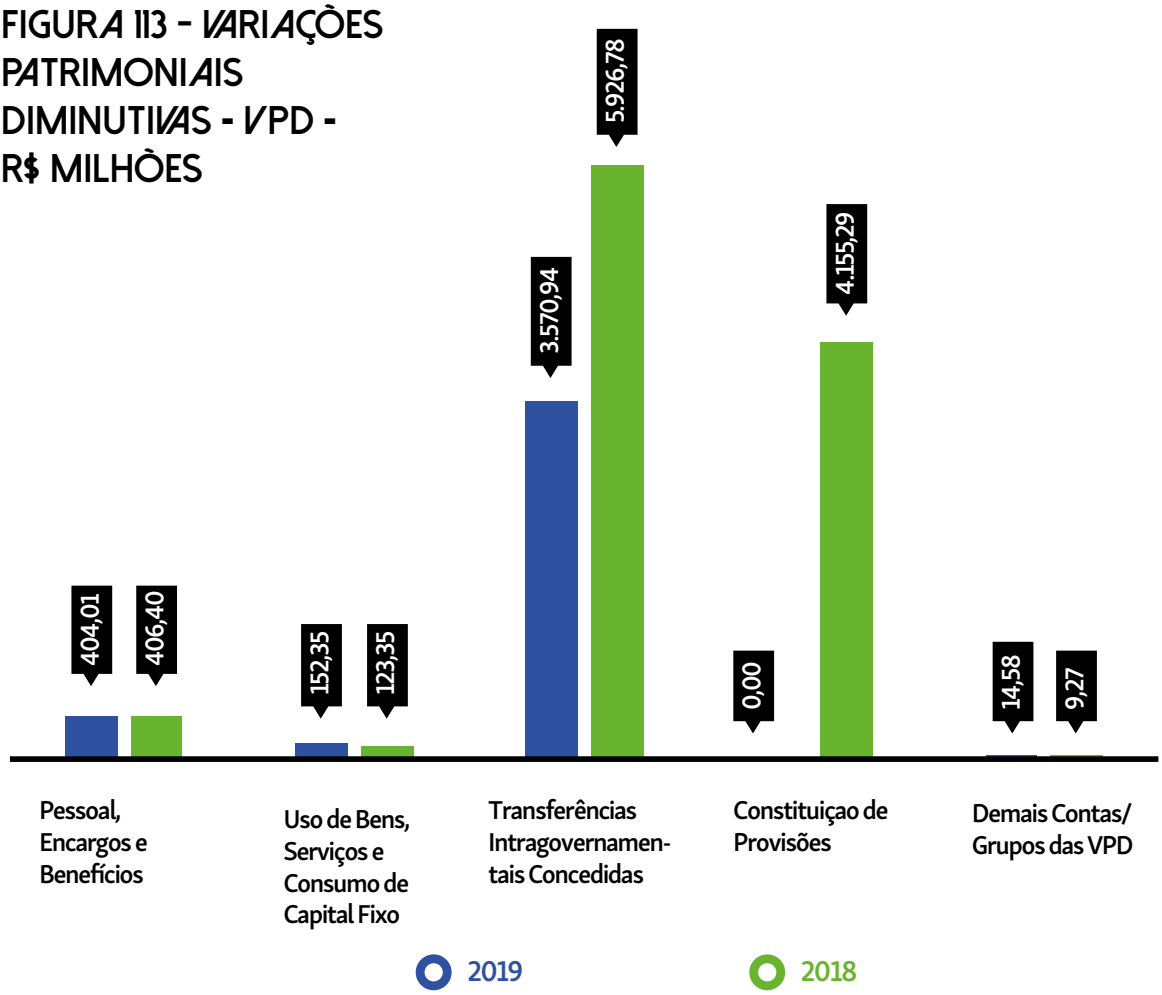
Nos períodos comparados houve uma redução nas VPA de aproximadamente 39%. Entre os fatores determinantes para tal resultado, destaca-se a variação negativa de 40,02% na arrecadação das Taxas de Fiscalização e de 84,26% na Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico (Cide).

O decréscimo da arrecadação das Taxas decorreu, principalmente, do depósito judicial convertido em renda em setembro de 2018 pela empresa Telefônica Brasil (Vivo), referente a valores de tributos devidos desde o ano de 2003, questionados pela Telefônica por mandado de segurança com posterior desistência da ação movida, fato não ocorrido em 2019. Situação semelhante ocorreu em relação à Cide, onde houve também desistência de ação judicial pelas empresas de telefonia apelantes, resultando em conversão em renda do depósito judicial em 2018.

Por fim, o acréscimo de 314,6% na arrecadação da receita de Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos adveio, sobretudo, da antecipação de obrigações da Nextel, de parcelas vincendas de 2020 a 2024, referentes aos valores devidos pela participação no **Edital da Licitação nº 002/2015-Anatel** para leilões de frequências.

5.5.1.3.2 VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (VPD)

FIGURA 113 - VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS - VPD - R$ MILHÕES

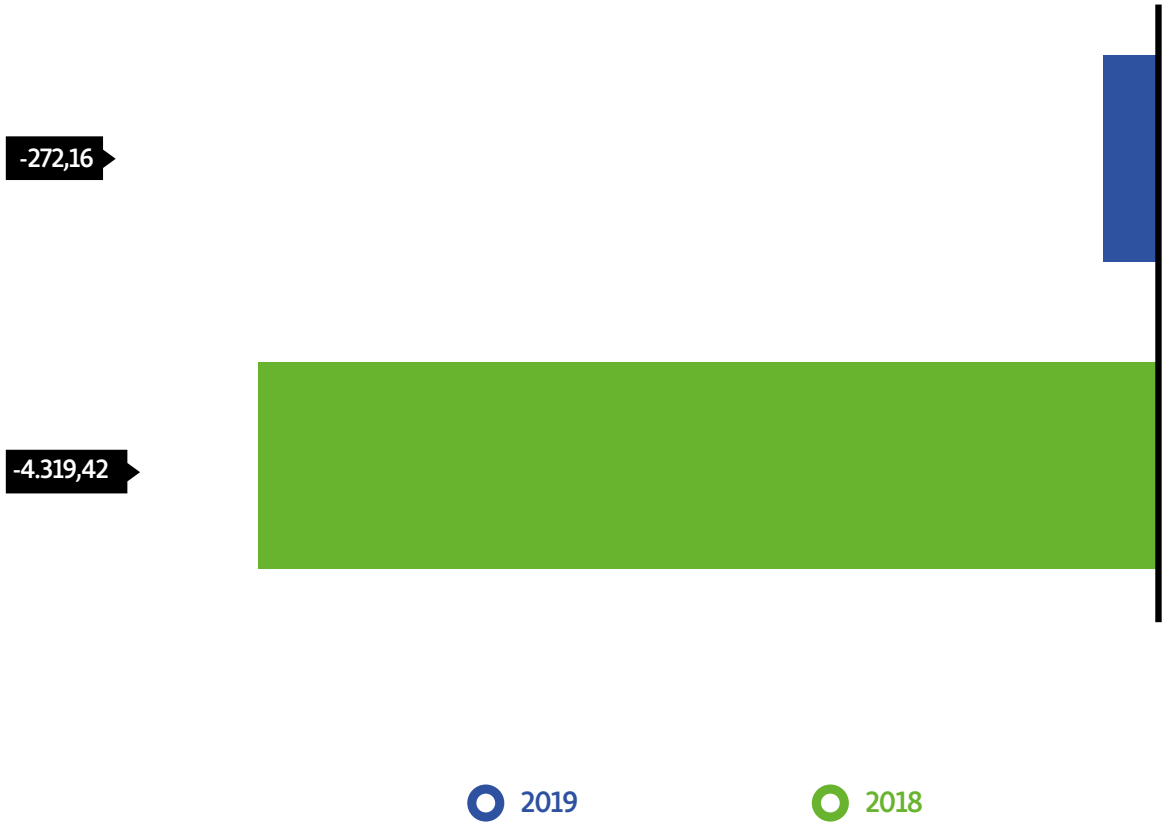


Fonte: SIAFI

No tocante às VPD, houve uma variação negativa de 39,75%, impactada pela redução na arrecadação das Taxas de Fiscalização e da Cide, reflexo dos ingressos de recursos financeiros ocorridos pela conversão em renda de depósitos judiciais, fato não ocorrido em 2019. A referida diminuição influenciou, na mesma proporção, as Transferências Intragovernamentais efetivadas de forma automática à Secretaria do Tesouro Nacional (STN).

5.5.2 RESULTADO PATRIMONIAL

FIGURA 114 - RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO - R$ MILHÕES

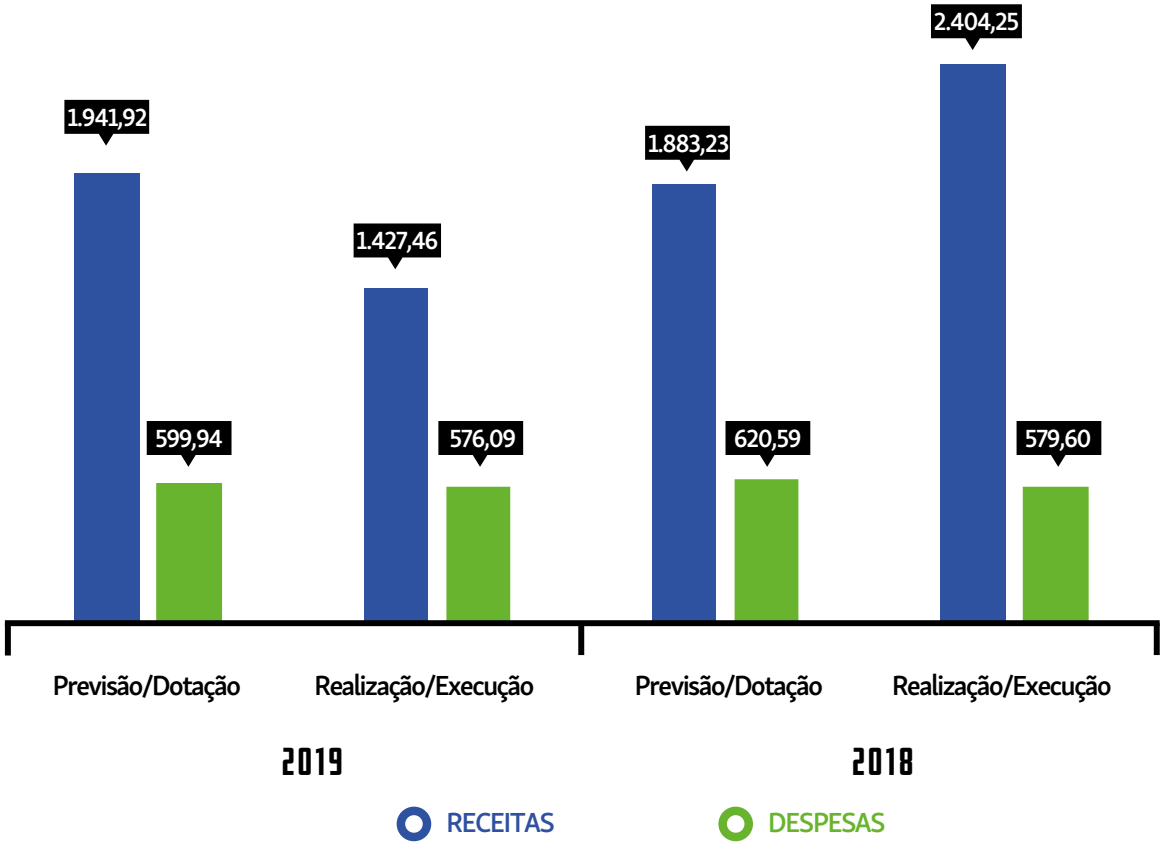


Fonte: SIAFI

O Resultado Patrimonial é o confronto entre as VPA (receitas) e as VPD (despesas). No exercício de 2019 o resultado foi um déficit patrimonial de R$ 272,16, precipuamente, pelo não recebimento de recursos financeiros da STN para o custeio das despesas de pessoal e encargos sociais, em razão de cerca de 70% destas estarem sendo pagas com recursos próprios de superávit financeiro. Outro fato que contribuiu substancialmente para o déficit foi o reconhecimento das despesas não financeiras de depreciação e amortização ocorridas em 2019, no montante de R$ 29,93 milhões. Ressalta-se que o expressivo resultado negativo de 2018, foi decorrente do reconhecimento das provisões para Perdas Judiciais e Administrativas, registradas pela STN.

5.5.2.1 BALANÇO ORÇAMENTÁRIO (BO)

FIGURA 115 - BALANÇO ORÇAMENTÁRIO - R$ MILHÕES



Fonte: SIAFI

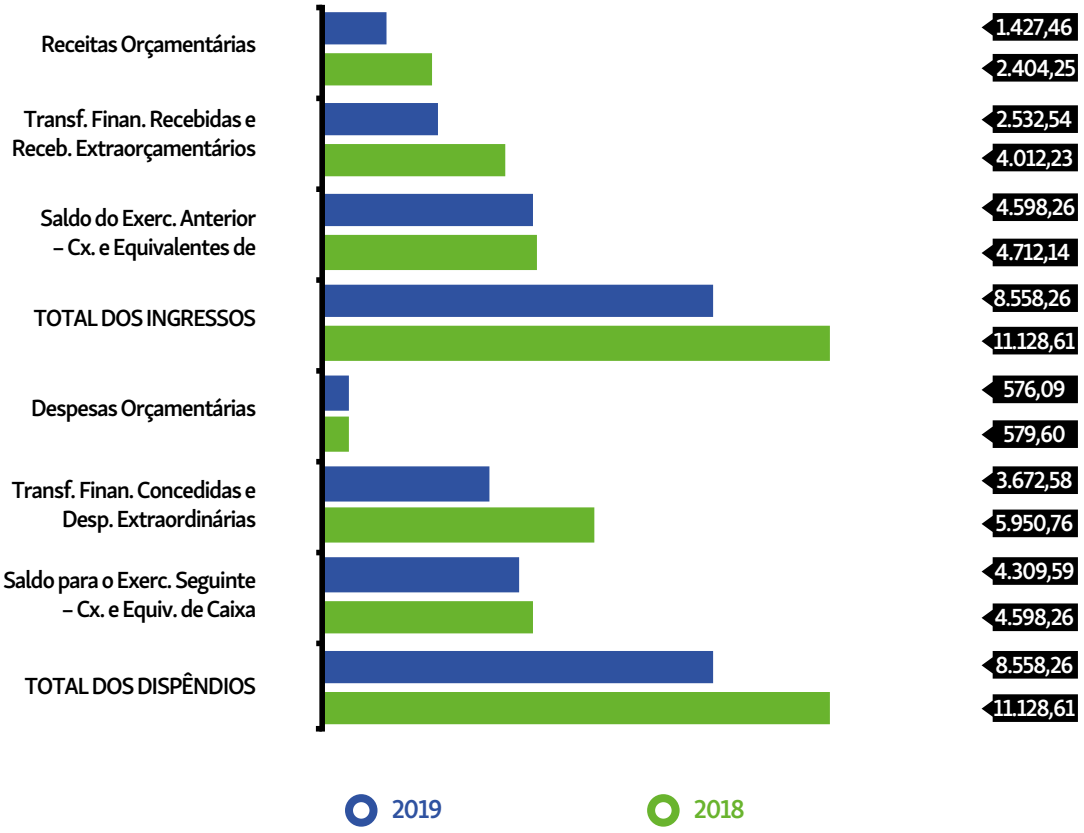
As receitas do Balanço Orçamentário (Órgão Anatel - 41231) são compostas pelas receitas da Anatel e do Fistel.

Confrontando a receita realizada com a prevista no exercício de 2019, resta evidenciada a realização da receita em montante 73,51% inferior ao estimado, principalmente, pela não realização da receita de Delegação dos Serviços Públicos. Já em 2018, a realização foi 28% superior à receita prevista, decorrente da conversão em renda de depósitos judiciais.

No tocante às despesas, quando comparada a dotação atualizada *versus* a empenhada, houve economia de 3,98%, referente às despesas não empenhadas no montante de R$ 23,85 milhões, sendo R$ 17,46 milhões de Pessoal e Encargos Sociais, R$ 4,04 milhões de Outras Despesas Correntes e R$ 2,35 milhões relativos a Investimentos.

5.5.2.2 BALANÇO FINANCEIRO (BF)

FIGURA 116 - BALANÇO FINANCEIRO - R$ MILHÕES



Fonte: SIAFI

A redução dos Ingressos e dos Dispêndios Financeiros evidenciados no exercício de 2019 em relação a 2018 decorreu, principalmente, dos ingressos de recursos financeiros ocorridos em 2018, referentes à Conversão em Renda de Depósitos Judiciais, fato não acontecido em 2019.

5.5.2.3 DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (DFC)

FIGURA 117 - DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA-DFC - R$ MILHÕES

DESCRIÇÃO	2019	2018
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**-248,04**	**-101,36**
Ingressos	**3.864,36**	**6.309,35**
Desembolsos	**-4.112,40**	**-6.410,71**
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	**-40,63**	**-12,52**
Desembolsos	**-40,63**	**-12,52**
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	**-288,67**	**-113,88**
Caixa e Equivalentes de Caixa Inicial	4.598,26	4.712,14
Caixa e Equivalentes de Caixa Final	4.309,59	4.598,26

Fonte: SIAFI

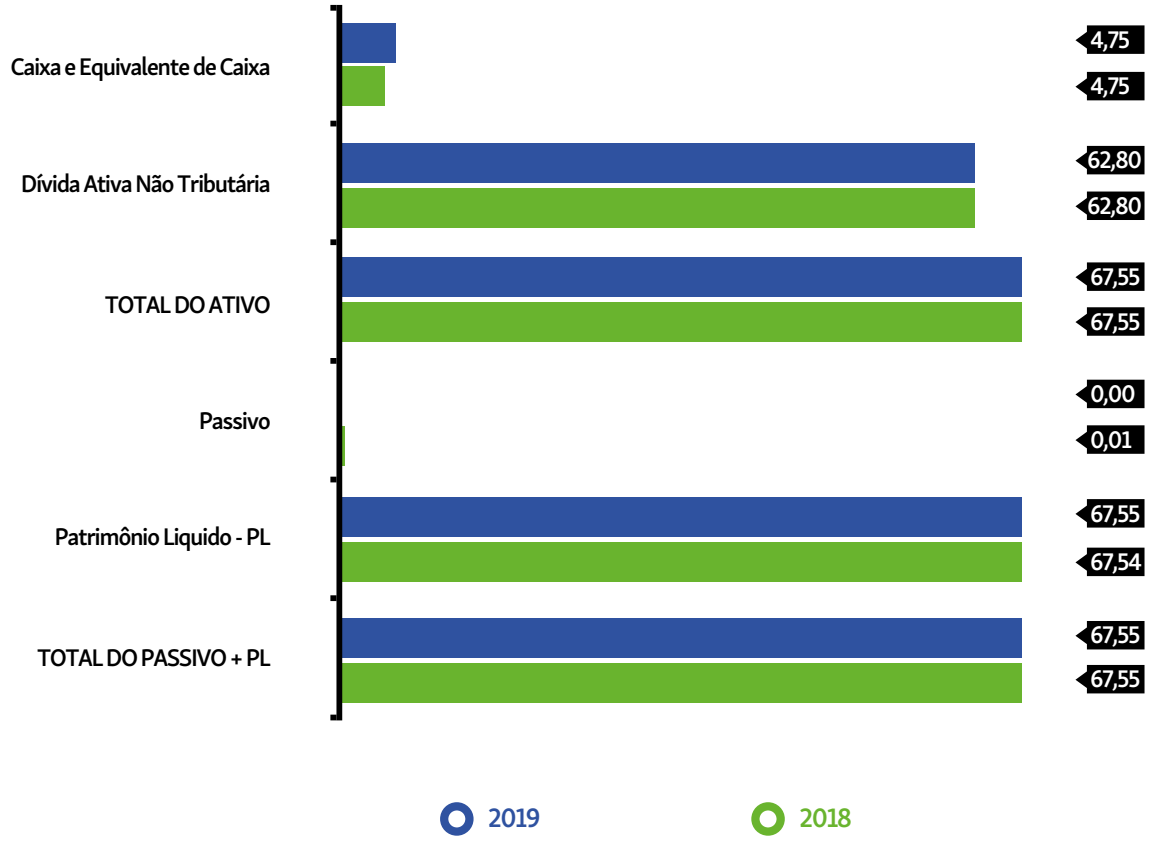
O Fluxo de Caixa das Atividades Operacionais, negativo em R$ 248,04, está diretamente relacionado aos desembolsos para custeio das despesas com pessoal e encargos sociais, com a utilização do superávit financeiro de 2018 – fonte própria.

Os desembolsos evidenciados no Fluxo de Caixa das Atividades de Investimento referem-se, principalmente, à saída de recursos para a aquisição de bens móveis e intangíveis, bem como para a revitalização da infraestrutura dos imóveis da Anatel Sede.

5.5.3 FUNDO DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (FUST) - ÓRGÃO 41232

5.5.3.1 BALANÇO PATRIMONIAL (BP)

FIGURA 118 - BALANÇO PATRIMONIAL FUST - R$ MILHÕES



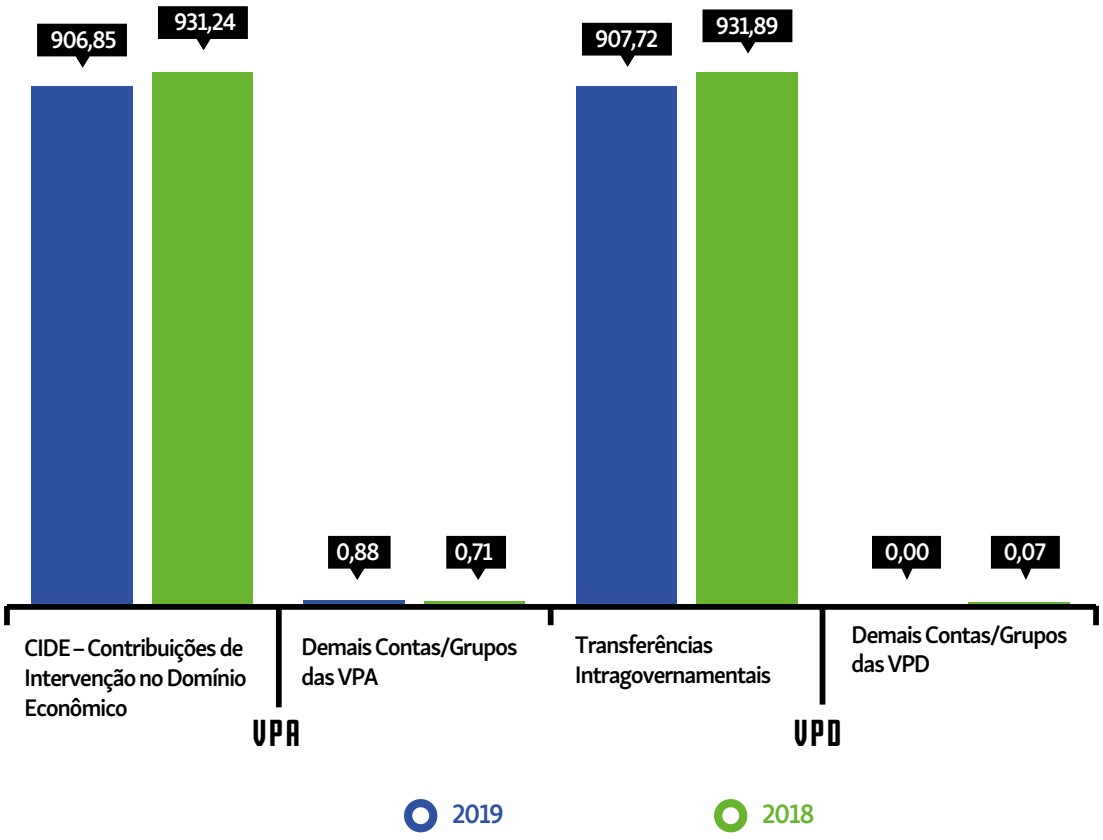
Fonte: SIAFI

Conforme evidenciado no gráfico acima, não houve alteração nas contas do ativo. Com relação à conta Caixa e Equivalente de Caixa, o saldo existente refere-se à arrecadação na fonte de recursos de receita própria (Certificação/Homologação) ocorrida até 2012, quando a fonte de recurso foi alterada para fonte tesouro e, assim, os recursos financeiros passaram a ser transferidos de forma automática à Secretaria do Tesouro Nacional (STN). Quanto à Dívida Ativa, a inexistência de variação deve-se à impossibilidade operacional do atual Sistema Interno de Gestão de Crédito (SIGEC) de gerar as informações necessárias à sua contabilização.

Ressalta-se que a inalterabilidade do Patrimônio Líquido (PL) acima demonstrado deriva do resultado patrimonial nulo decorrente da arrecadação (receita) evidenciada na DVP ser igual à transferência (despesa) efetivada de forma automática à STN.

5.5.3.2 DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS (DVP)

FIGURA 119 - VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (VPA) E DIMINUTIVAS (VPD) - R$ MILHÕES

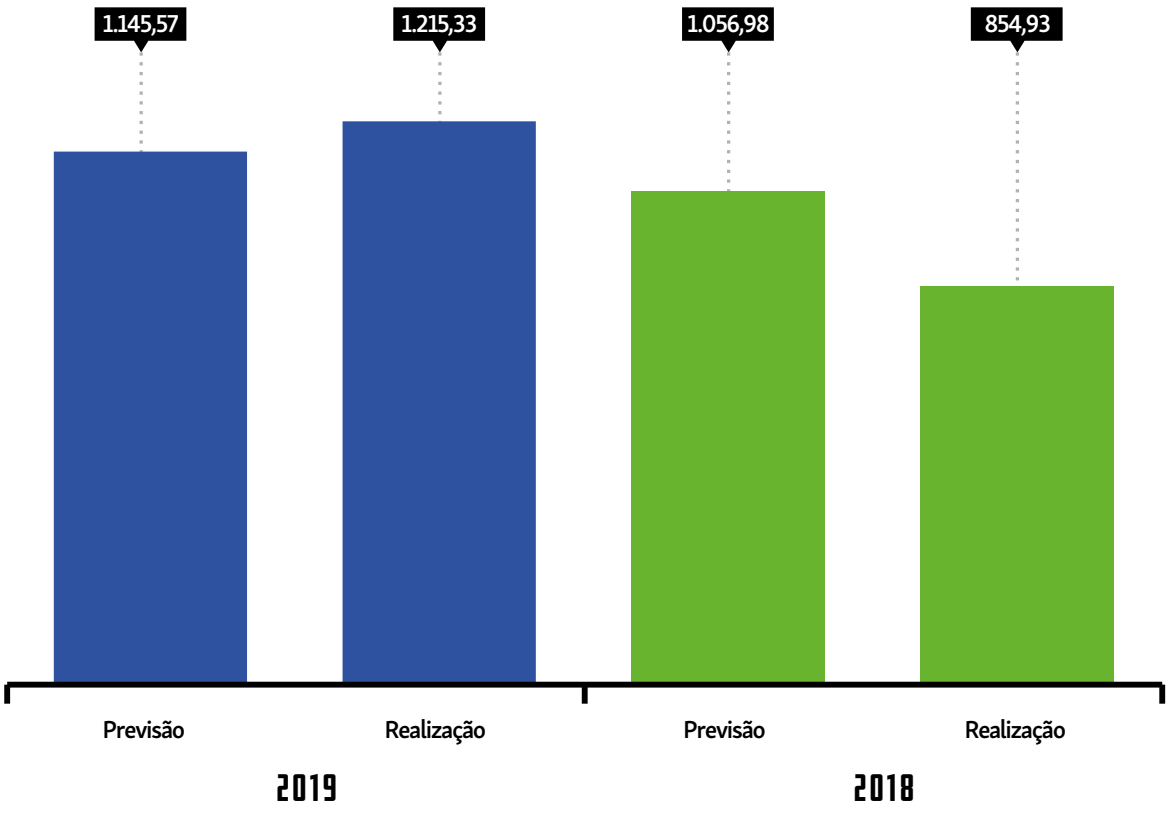


Fonte: SIAFI

A receita de Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico (Cide) é originária das contribuições de 1% sobre a receita operacional bruta decorrente de prestação de serviços de telecomunicações.

5.5.3.3 BALANÇO ORÇAMENTÁRIO (BO)

FIGURA 120 - BALANÇO ORÇAMENTÁRIO - R$ MILHÕES

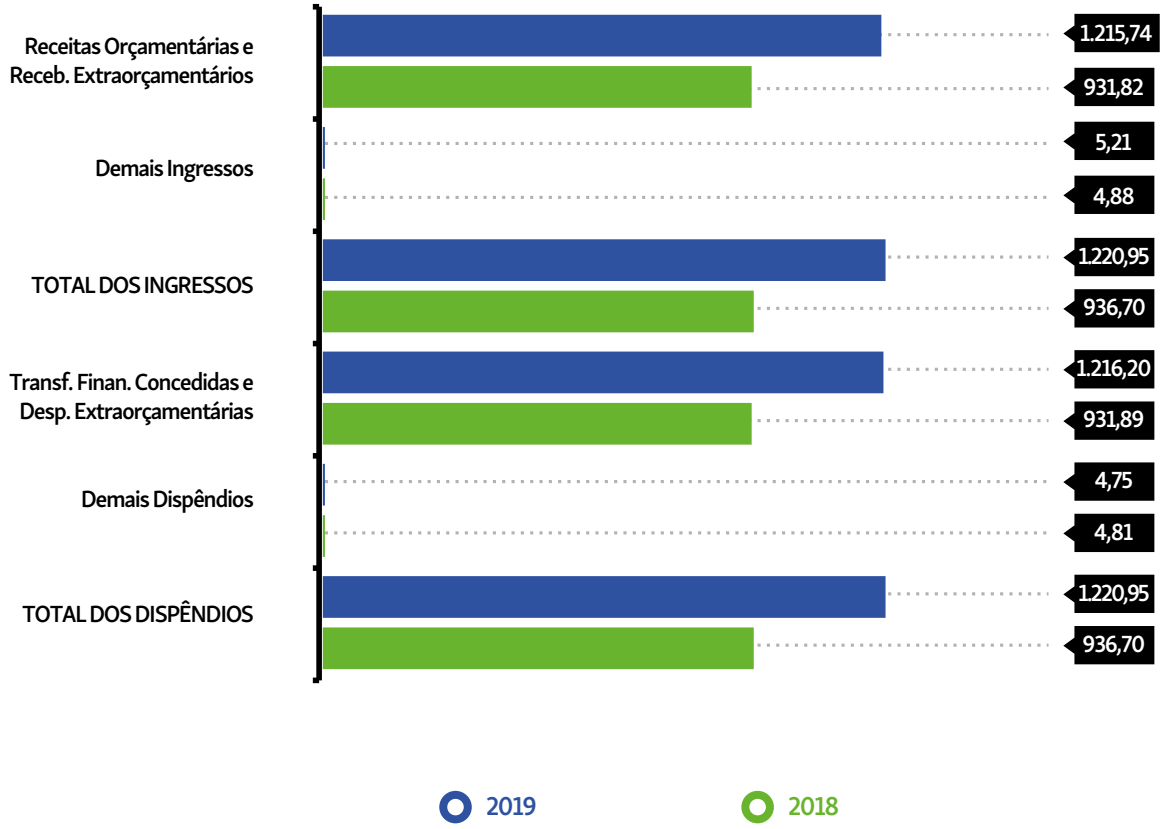


Fonte: SIAFI

O gráfico acima demonstra o resultado orçamentário da receita, superavitário em 6,09%, sendo a realização em 2019 composta de R$ 634,79 milhões (Cide) e R$ 580,53 milhões (Outorgas, Multa LGT e Certificação/Homologação), valores recebidos por destinação legal do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel), conforme disposto no art. 6º da **Lei 9.998/2000**.

5.5.3.4 BALANÇO FINANCEIRO (BF)

FIGURA 121 - BALANÇO FINANCEIRO - R$ MILHÕES



Fonte: SIAFI

O gráfico acima evidencia um acréscimo dos Ingressos e Dispêndios financeiros entre os exercícios de 2019 e 2018, na mesma proporção do aumento das Receitas Orçamentárias e Recebimentos Extraorçamentários.

6. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES ///

6.1 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

O controle sobre as determinações e recomendações expedidas pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU) à Anatel é exercido pela Auditoria Interna, conforme estabelece a Portaria Anatel nº 45/2019. Para monitoramento e controles das demandas, a Agência utiliza o Sistema de Atividades de Auditoria Interna (SAAI), o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e os sistemas Monitor e e-AUD, da Controladoria-Geral da União.

Em 2019, os processos de prestação de contas da Anatel referente ao exercício de 2015 e de prestação de contas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) relativo ao ano de 2014 foram julgados e as contas aprovadas, respectivamente, pelos Acórdãos nº 1354/2019 e nº 3386/2019, ambos da Primeira Câmara, sem emissão de determinações e recomendações. Também em 2019, foi julgada como regular por meio do Acórdão nº 4.603/2019/TCU - 1ª Câmara a prestação de contas relativa ao exercício de 2014 do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).

Quanto aos demais acórdãos exarados pelo TCU em 2019 tem-se a seguinte situação:

FIGURA 122 - DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU À ANATEL

DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU À ANATEL			
ACÓRDÃO	QUANTIDADE DE DETERMINAÇÕES	QUANTIDADE DE RECOMENDAÇÕES	SITUAÇÃO DA DELIBERAÇÃO*
1834/2019 – TCU – 1ª CÂMARA	1	-	EM ANDAMENTO
716/2019 – TCU – PLENÁRIO	4	4	EM ANDAMENTO
958/2019 – TCU – PLENÁRIO	1	2	EM ANDAMENTO
1706/2019 – TCU – PLENÁRIO	-	2	EM ANDAMENTO
2142/2019 – TCU – PLENÁRIO	12	-	EM ELABORAÇÃO
1186/2019 – TCU - PLENÁRIO	1	-	CUMPRIDA
TOTAL	**19**	**8**	

**A classificação "em andamento" corresponde às deliberações em que houve resposta da Anatel e aguarda-se a análise do TCU. A classificação "em elaboração" refere-se às determinações para as quais a Agência está preparando resposta ao TCU.*

Quanto ao órgão de controle interno, a Controladoria-Geral da União emitiu em 2019 uma recomendação à Anatel no Relatório de Avaliação identificada sob o número de Ordem de Serviços 201900917, por meio da qual orientou a Agência que adotasse, em suas contratações, o modelo da planilha de custos e formação de preços previsto na Instrução Normativa nº 05/2017 e atualizado pela Instrução Normativa nº 07/2018.

6.1.1 REVISÃO DOS CONTRATOS FIRMADOS COM EMPRESAS BENEFICIADAS PELA DESONERAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO - ACÓRDÃO 671/2018 TCU

O Plano de Revisão da Desoneração da Folha de Pagamento dos Contratos Administrativos da Sede da Anatel foi elaborado em 2018, com a apresentação de providências a serem adotadas pela Agência para a revisão dos contratos vigentes e encerrados, de modo a garantir o ressarcimento dos valores pagos a maior em relação a contratos beneficiados, a qualquer tempo, pela desoneração da folha de pagamento propiciada pelo Plano Brasil Maior.

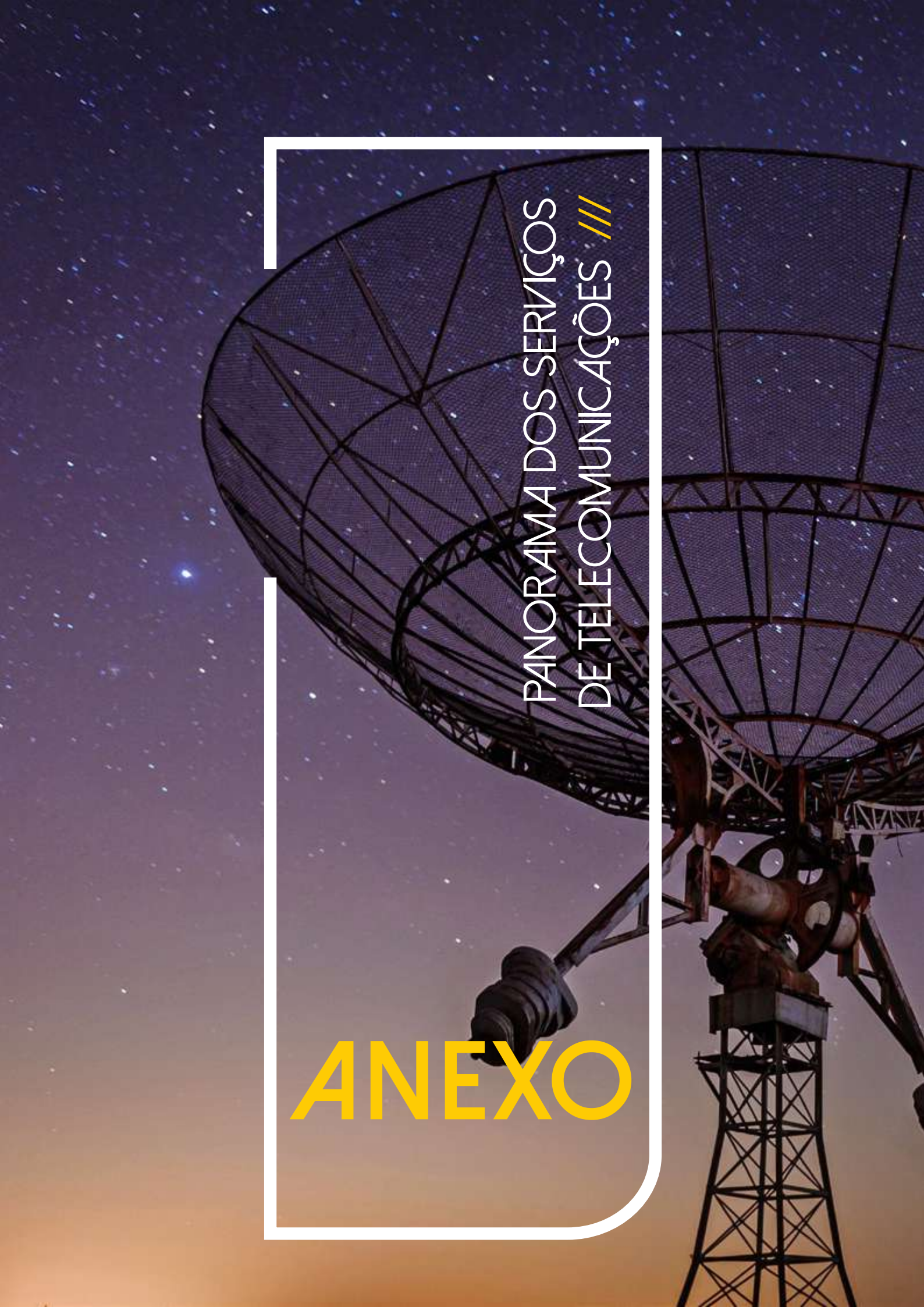
O Plano encontra-se em execução, na fase de identificação do enquadramento de cada contrato, encerrado ou vigente, dentro dos critérios para sua revisão.

Em relação às gerências regionais da Anatel, concluído o levantamento preliminar em dez das 11 unidades descentralizadas, foram identificados três contratos passíveis de revisão da desoneração da folha de pagamentos. Um deles já foi revisado e para os outros dois casos, em homenagem ao princípio da eficiência, optou-se por não proceder à revisão, visto que o valor estimado para revisão era flagrantemente baixo.

6.1.2 APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES - ACÓRDÃO 184/2018 TCU

Por determinação do Conselho Diretor da Anatel, conforme Despacho Ordinatório de 17 de outubro de 2017 (SEI nº 2003859), foi instaurado o Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) nº 53500.001727/2018-77, com vistas a apurar indícios de descumprimento do prazo para entrada em operação, por parte da Echostar 45 Telecomunicações Ltda., referente ao Direito de Exploração de Satélite Brasileiro, na posição orbital 45° W.

Em atenção ao Acórdão nº 184/2018-TCU, cumpre informar que, após a regular tramitação dos autos, o processo foi decidido pelo Conselho Diretor da Anatel, com a aplicação da sanção de multa à empresa, nos termos do Acórdão nº 33, de 11 de fevereiro de 2020 (SEI nº 5217816), publicado no Diário Oficial da União do dia 13 subsequente, seção 1, página 14.



PANORAMA DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES ///

ANEXO

Estruturado de forma alinhada aos objetivos estratégicos da Agência, em especial o de promover a disseminação de dados e informações setoriais, este anexo apresenta a evolução de dados e informações dos principais serviços de telecomunicações.

Estão disponíveis dados relacionados a temas como ampliação de acessos, competição, tecnologia, qualidade tarifas e preços.

As abordagens abrangem os quatro principais serviços de telecomunicações de interesse coletivo: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC, telefonia fixa), Serviço Móvel Pessoal (SMP, telefonia móvel), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM, banda larga fixa) e Serviço de Acesso Condicionado (SeAC, TV por Assinatura). Apresenta também no segmento de Satélites.

Ao final do exercício de 2019, os resultados relativos ao desempenho dos principais serviços de telecomunicações eram os seguintes:

- Telefonia fixa mantém redução de linhas

  A telefonia fixa com 33,5 milhões de acessos, registrou queda de quase 4 milhões de linhas ativas em 2019. Redução de 13,4% nos acessos das concessionárias e 7,2% nos acessos das autorizadas em relação a 2018.

- Telefonia Móvel era mais de 30 vezes superior ao de 1998

  Telefonia Móvel com 226,7 milhões de acessos em operação, registrou queda de 1,1% em relação a 2018. Os acessos pré-pago possuíam 51,63% dos acessos, enquanto o pós-pago 48,37%. Destaque para o crescimento da tecnologia 4G, que já representa 67,8% dos acessos em operação no serviço com mais de 153,7 milhões de usuários.

- Banda larga fixa tem aumento de 1,3 milhão de acessos em operação

  A banda larga fixa com 32,6 milhões de acessos, registou aumento de 4,3% de acessos em relação a 2018. Com destaque para o crescimento significativo da tecnologia de fibra ótica, que saiu de 18,64% do total de contratos do serviço em 2018 para 30,71% em 2019.

- TV por assinatura perde 1,7 milhão de clientes

  A TV por assinatura com 15,8 milhões de contratos ativos, registrou queda de 1,72 milhões (9,8%) de contratos em relação a 2018.

Os Painéis de Dados da Anatel é uma ferramenta que reúne uma série de gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas, no formato aberto. Disponíveis no endereço **www.anatel.gov.br/paineis/**, os Painéis apresentam alguns dos dados constantes deste anexo, além de informações sobre certificação de produtos, espectro e órbita, outorga e licenciamento e regulamentação.

I. ACESSOS

Desde a criação da Anatel, as telecomunicações no Brasil passaram por transformações significativas. Este documento apresenta um panorama do setor ao final de 2019 e alguns dos principais avanços dos últimos anos.

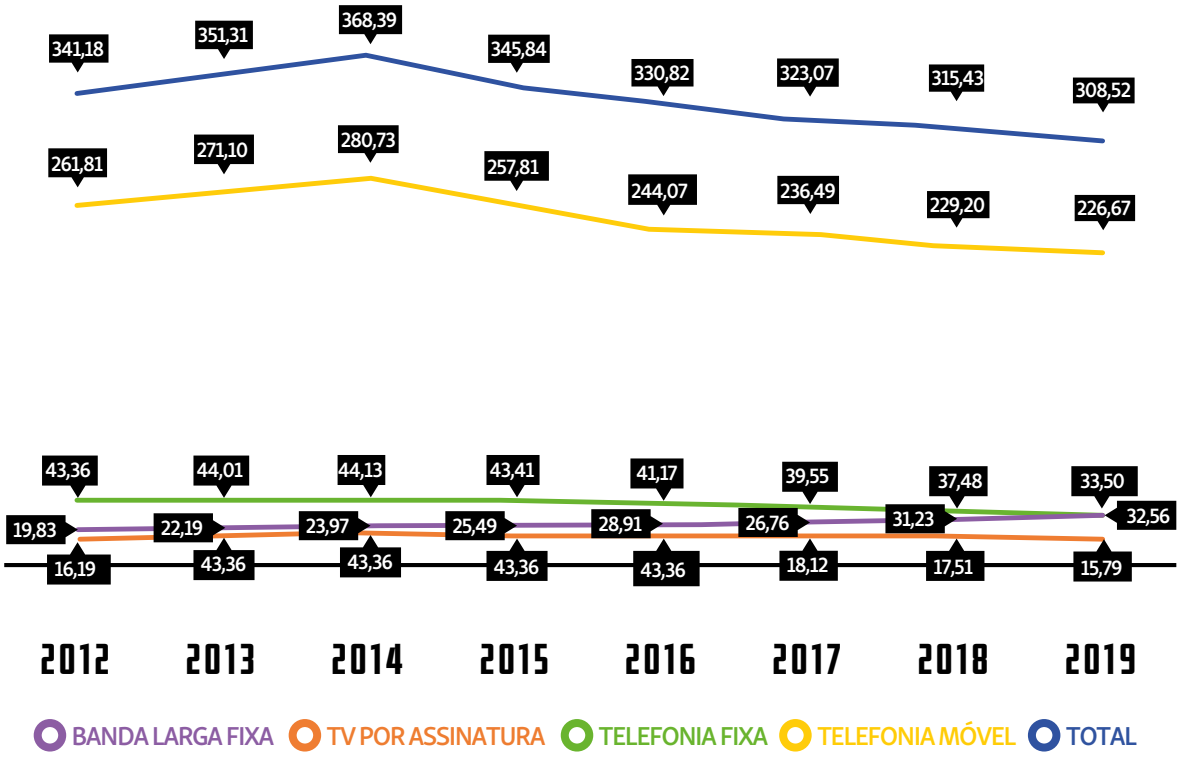
Em dezembro de 1997, um mês após a instalação da Anatel, o País contava com 24 milhões de acessos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo: telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura. Um ano depois, em 1998, os acessos alcançaram 29,9 milhões e apontavam um crescimento de 24,6%.

O setor experimentou expressivos crescimentos na base de assinantes ao longo dos anos, atingindo o maior quantitativo de acessos – 368,4 milhões– em 2014. Esse valor não contempla os dados de Telefones de Uso Público – TUP.

Ao final de 2019, o Brasil contava com 308,5 milhões de acessos em operação, resultado que demonstra variação negativa de -2,2% em relação aos últimos 12 meses. Verifica-se que três serviços tiveram redução no número de acessos em relação ao mesmo período do ano passado: a telefonia móvel teve queda de -1,1%, a telefonia fixa, de 10,6%, e a TV por assinatura, de 9,8%. Apenas o serviço de banda larga fixa teve crescimento, registrando aumento de 4,3% em relação ao mesmo período de 2018, sendo o único serviço que continua apresentando crescimento anual da base de assinantes.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura desde 2012.

GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELECOMUNICAÇÕES - (EM MILHÕES)



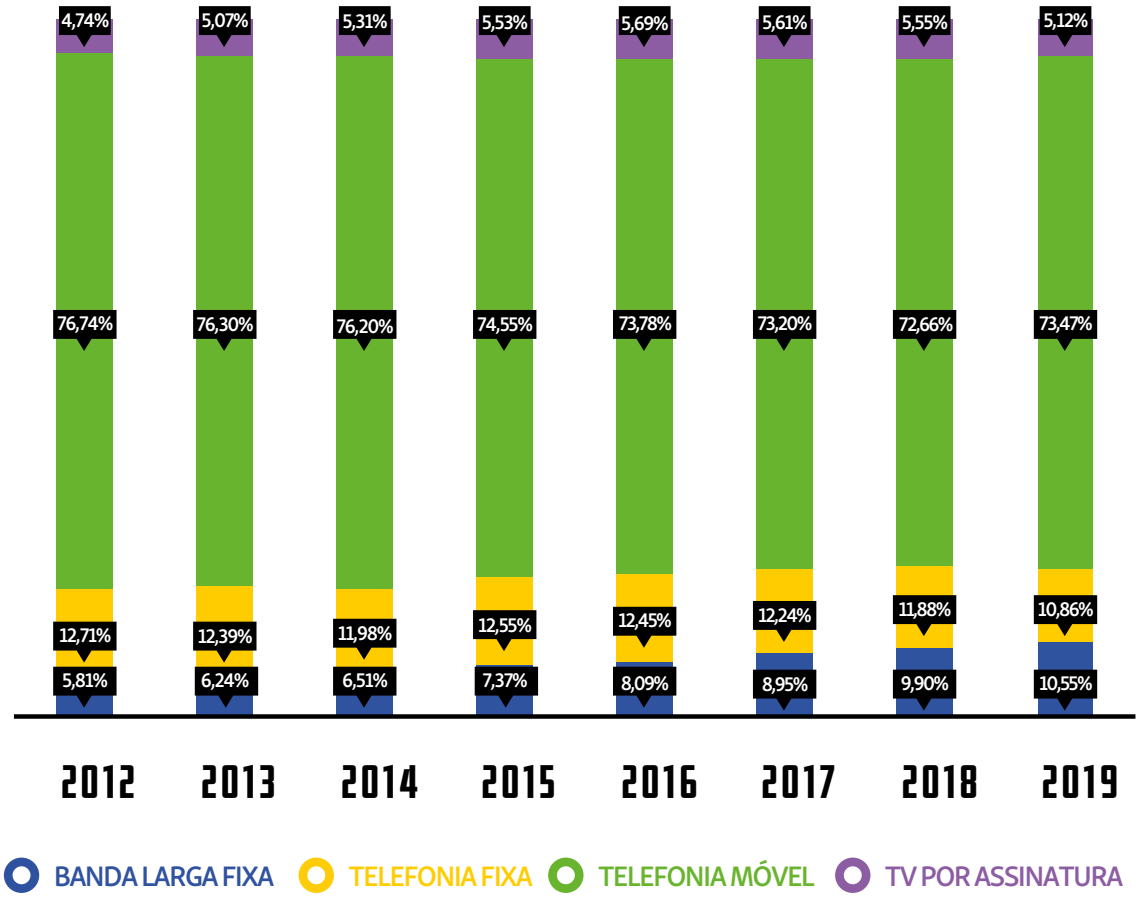
Ao examinar a evolução dos dados, é evidente a migração do interesse do usuário do serviço de telefonia fixa para os serviços de banda larga, tanto fixa quanto móvel. Observa-se que o serviço de banda larga fixa tem apresentado crescimento constante ao longo dos últimos anos e o serviço de telefonia móvel, apesar da redução na quantidade de acessos, mantém a sua atratividade em razão da sua característica de mobilidade e do acesso à internet em banda larga.

Convém lembrar que em 1998 a telefonia fixa respondia por 66,8% dos acessos de serviços de telecomunicações. Porém, ao final do exercício de 2019, o serviço com maior percentual de acessos era a telefonia móvel, com 73,5% do total.

No que tange a participação dos acessos de banda larga fixa, destaca-se que este serviço não existia quando a Anatel foi criada. Por outro lado, ao realizar uma comparação com o ano de 2018, a banda larga fixa teve um aumento de 0,7 ponto percentual.

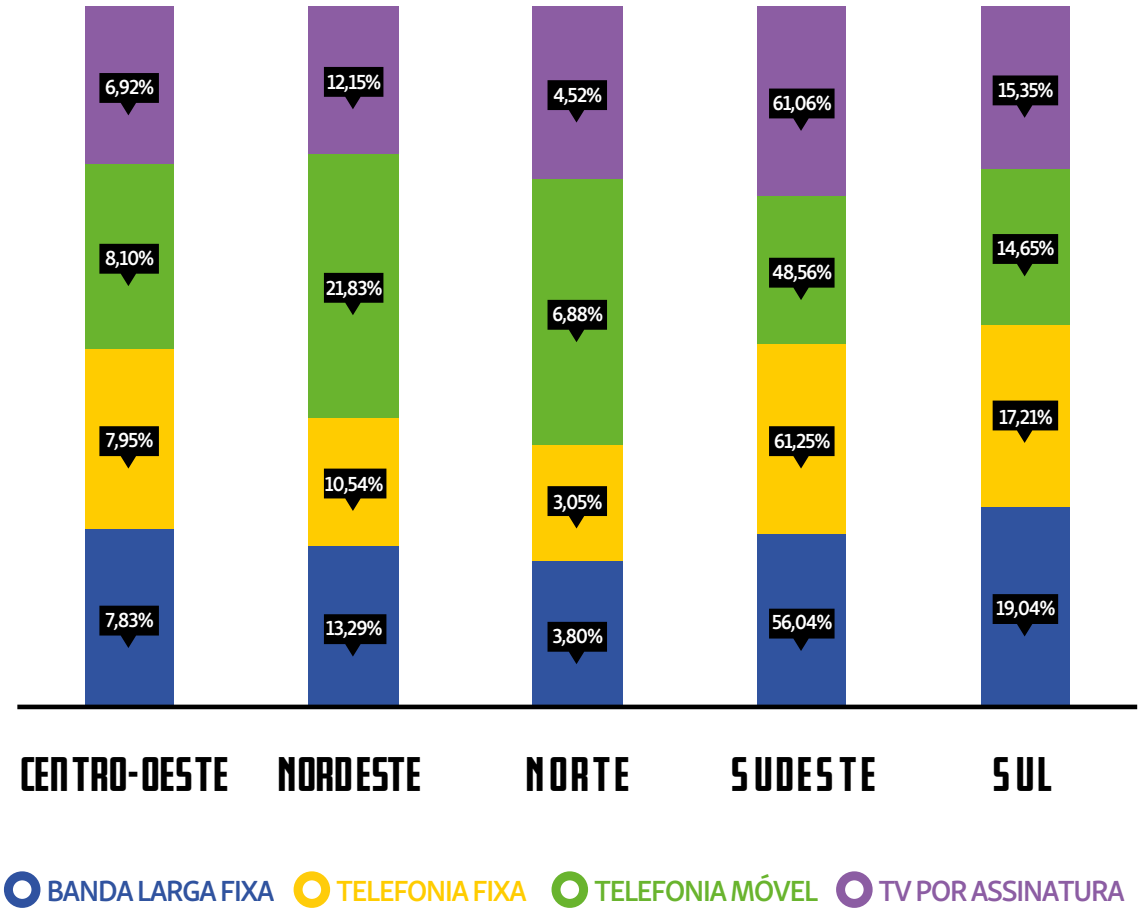
O gráfico a seguir mostra como evoluiu, nos últimos anos, a distribuição dos acessos de telecomunicações por tipo de serviço.

GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DE ACESSO POR TIPO DE SERVIÇO



Ao fazer uma análise com visão regionalizada, verifica-se que, em 2019, a Região Norte era a que concentrava o menor volume de acessos de serviços de telecomunicações; embora reunisse 8,8% da população, somava apenas 3,1% dos acessos de telefonia fixa, 3,8% dos acessos de banda larga fixa, 4,5% dos acessos de TV por assinatura e 6,9% dos acessos de telefonia móvel. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos acessos dos quatro serviços de interesse coletivo nas cinco regiões do País.

GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO DE ACESSOS POR TIPO DE SERVIÇO E REGIÃO



Como resultado dessa concentração, a densidade dos serviços ainda é bastante desigual entre as regiões, como detalhado na tabela a seguir, na qual se percebe que Norte e Nordeste estão bastante distantes das densidades médias do Brasil.

A densidade da telefonia móvel considera o número de acessos por grupo de 100 habitantes; para os demais serviços – telefonia fixa, banda larga fixa e TV por Assinatura –, considera-se número de acessos por 100 domicílios.

DENSIDADE DOS SERVIÇOS POR REGIÃO

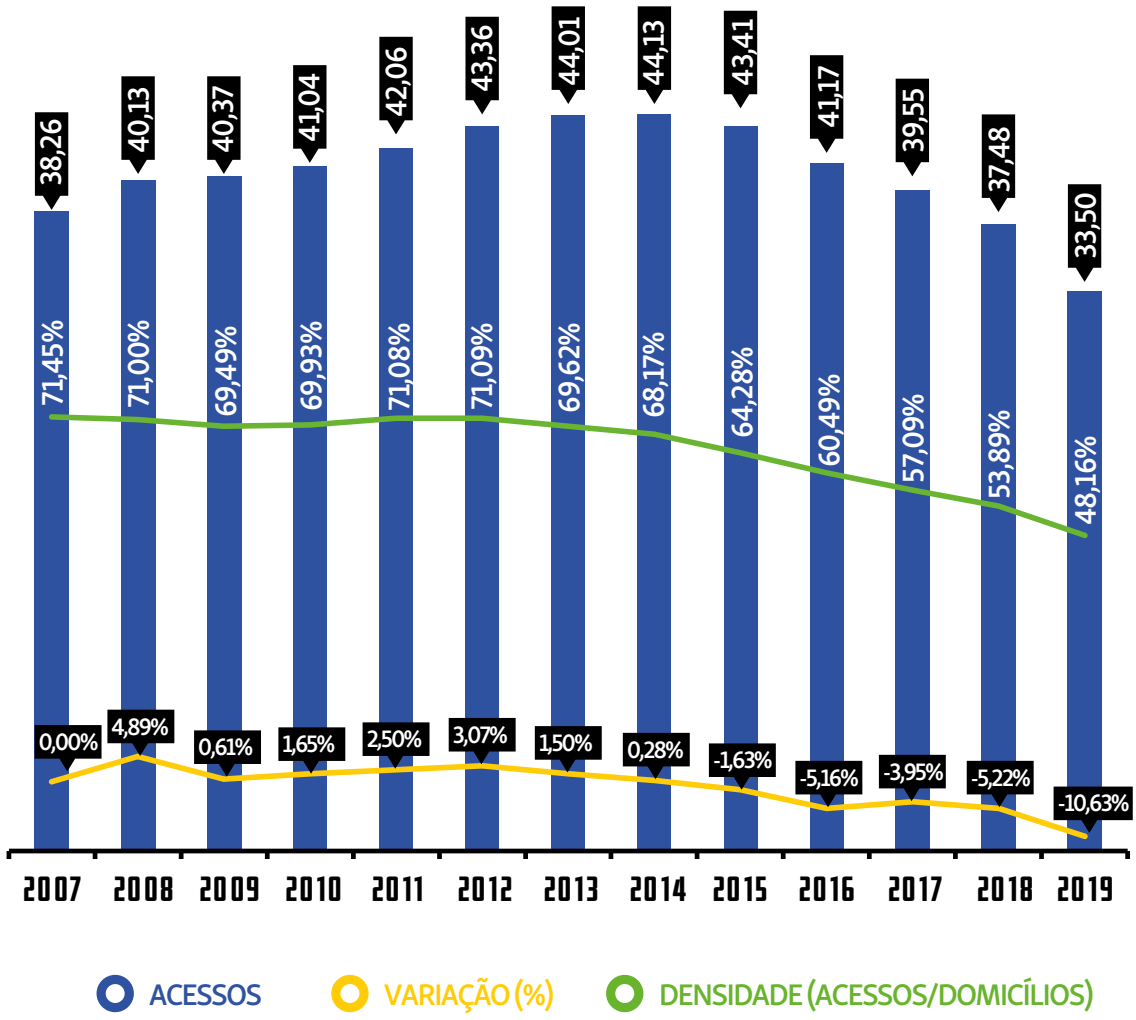
REGIÃO	TELEFONIA MÓVEL	BANDA LARGA FIXA	TV POR ASSINATURA	TELEFONIA FIXA
CENTRO-OESTE	107,63	46,95	20,11	49,00
NORDESTE	85,21	24,03	10,64	19,60
NORTE	84,84	23,52	13,57	19,43
SUDESTE	103,80	60,40	31,90	67,91
SUL	100,34	58,29	22,79	54,21
BRASIL	**96,89**	**46,82**	**22,70**	**48,16**

TELEFONIA FIXA

Pelo quinto ano consecutivo, a base de assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) diminuiu. Em relação a 2018, a redução – que só não tem sido mais significativa devido à inclusão da telefonia fixa em pacotes com outros serviços, como banda larga fixa, telefonia móvel e TV por assinatura – foi de 10,6%, a maior variação negativa anual já registrada.

No final do exercício, o Brasil contava com 33,5 milhões de acessos fixos individuais em serviço. O cancelamento de 3,9 milhões de linhas resultou na mais baixa densidade – número de acessos por grupo de 100 domicílios – registrada desde 2007, como mostra o gráfico a seguir.

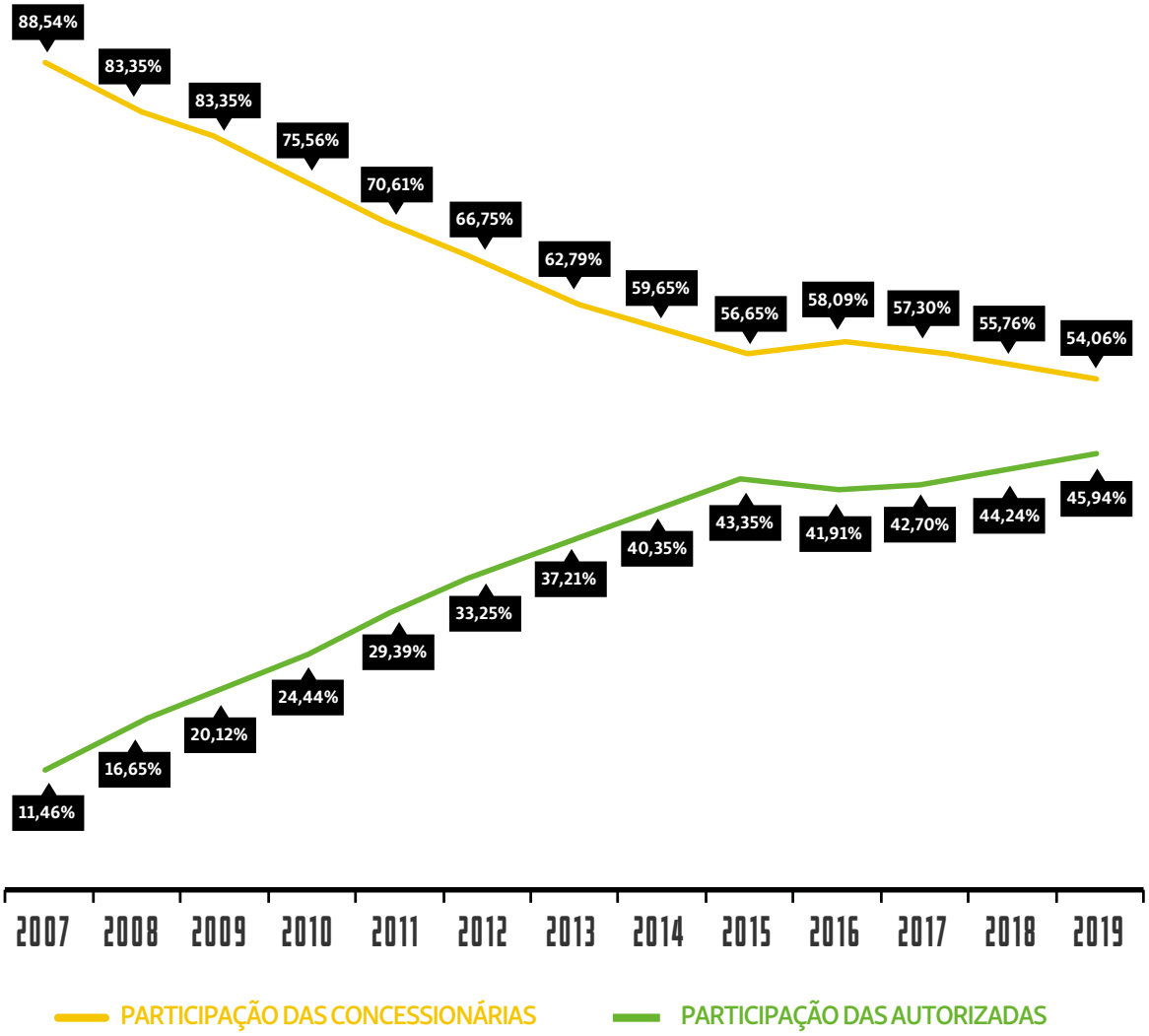
GRÁFICO 4 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS EM SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA (EM MILHÕES)



Nota: Os acessos de telefonia fixa não contemplam os telefones públicos

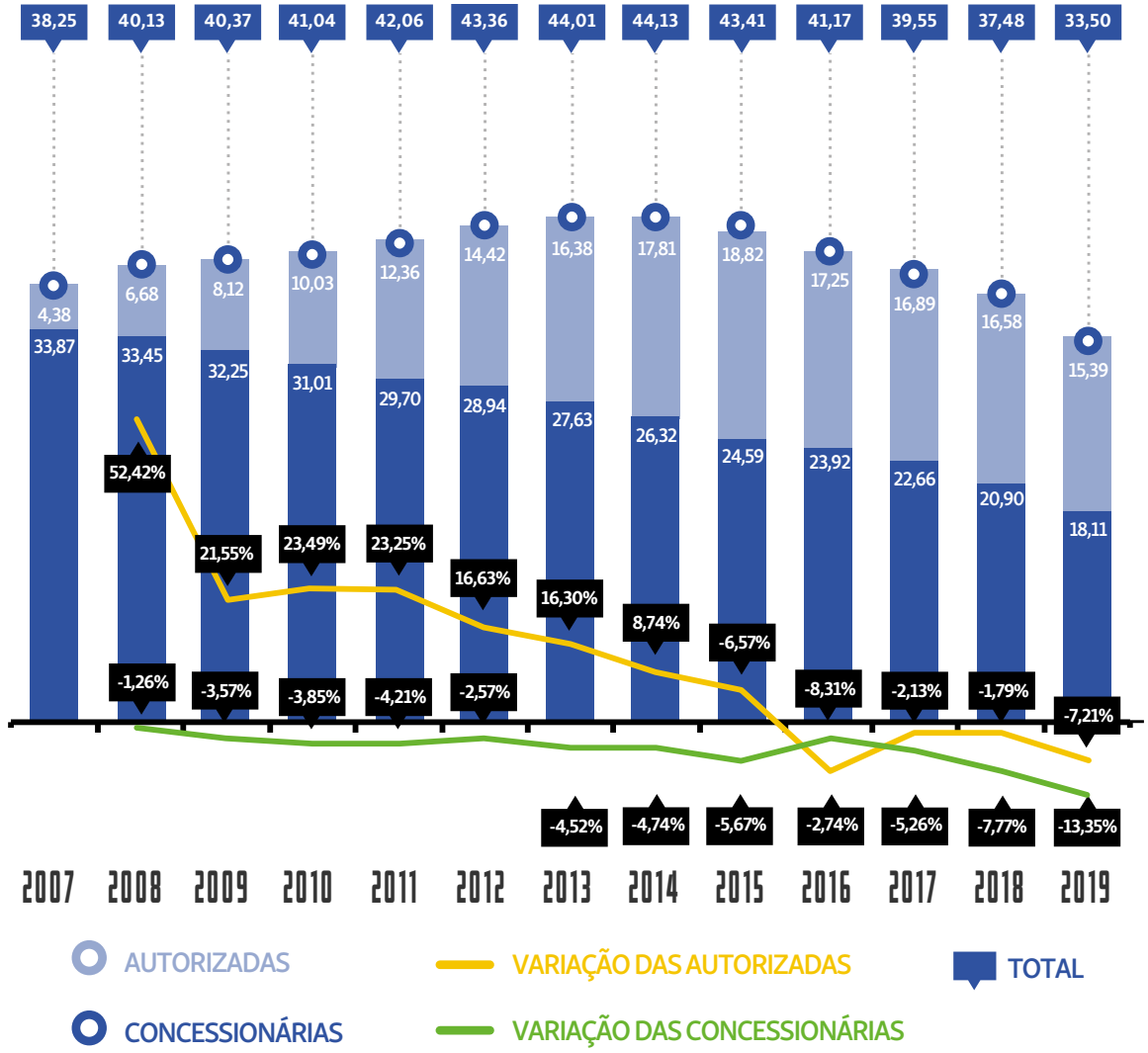
De acordo com as informações do gráfico a seguir, pode-se afirmar que as concessionárias estão perdendo mais clientes que as autorizadas. Embora as concessionárias ainda concentrem 54,1% dos acessos da telefonia fixa, a participação das empresas autorizadas – que prestam o serviço no regime privado – tem crescido ano após ano.

GRÁFICO 5 - PARTICIPAÇÃO DOS ACESSOS DAS CONCESSIONÁRIAS E DAS AUTORIZADAS NO MERCADO



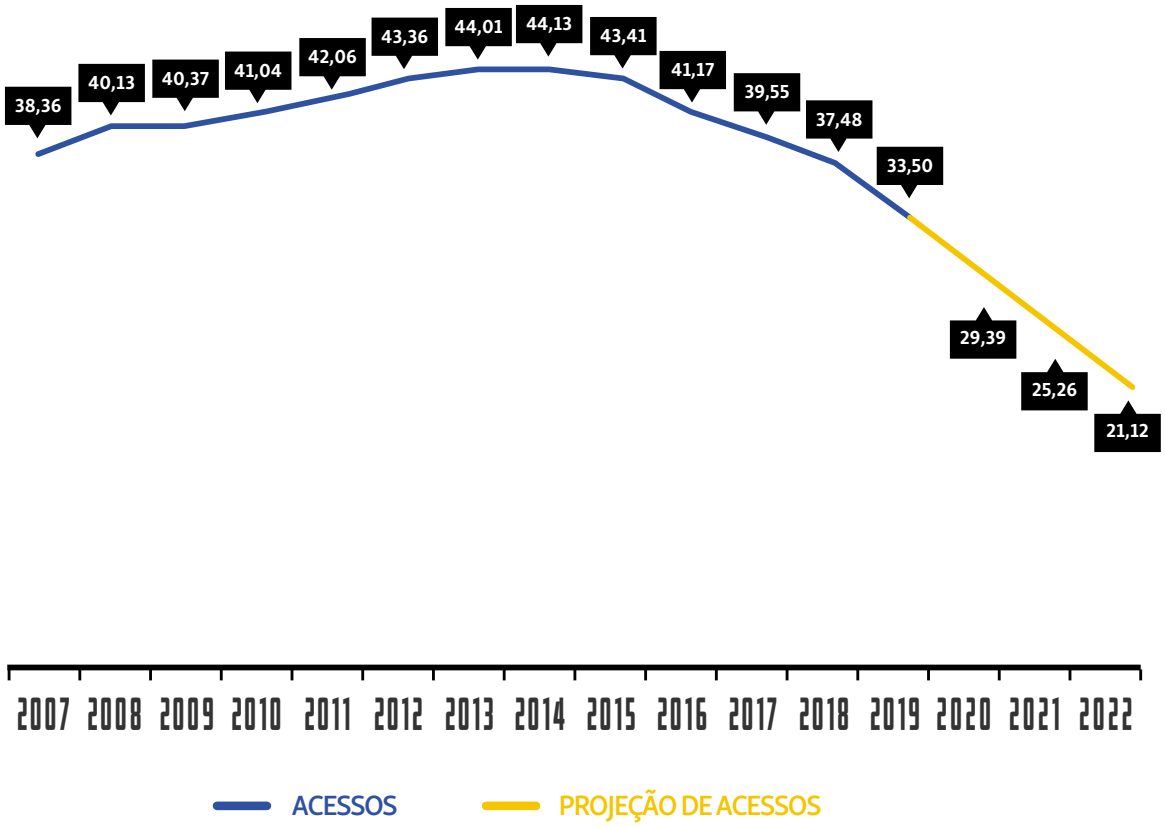
Corroborando com este cenário, verifica-se que tanto autorizadas quanto concessionárias tiveram, em 2019, redução no número de assinantes. Entretanto, a queda foi mais significativa para as concessionárias, que encerraram o ano com 18,1 milhões de acessos, 13,4% a menos que em 2018. Entre as autorizadas, a retração foi de 7,2%, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DA TELEFONIA FIXA - CONCESSIONÁRIAS X AUTORIZADAS (EM MILHÕES)



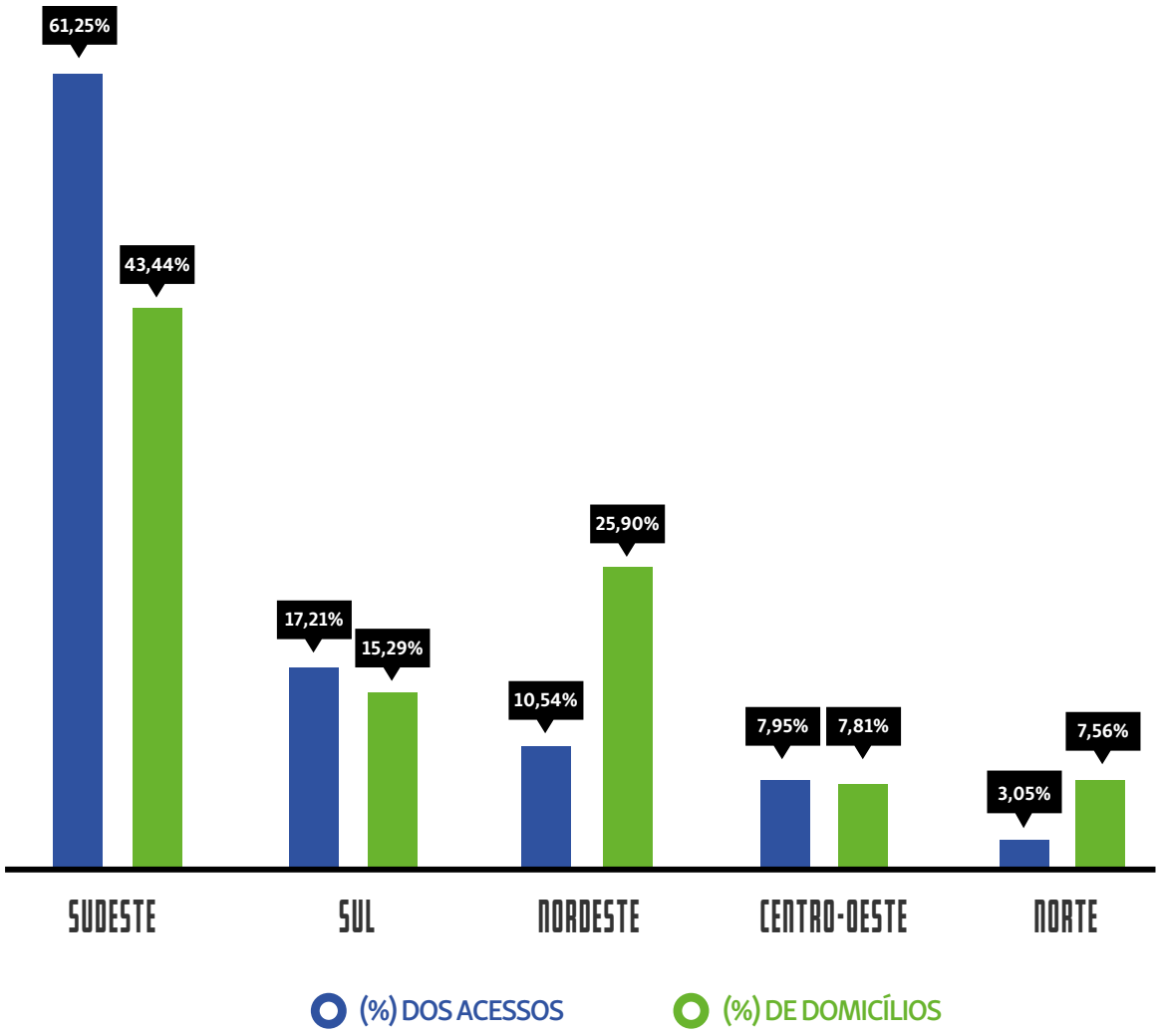
Revistas periodicamente, as projeções da Anatel sugerem que o ritmo da retração da base de assinantes da telefonia fixa tende a se manter forte, acelerando a substituição deste por outros serviços de telecomunicações. Dessa forma, mantendo-se o comportamento dos últimos anos, estima-se que, em 2022, o Brasil deverá contar com 21,1 milhões de linhas de telefonia fixa, queda de aproximadamente 37% em comparação ao registrado no exercício 2019.

GRÁFICO 7 - PROJEÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA FIXA (EM MILHÕES)



Como mencionado anteriormente, a distribuição da telefonia fixa pelas cinco regiões geográficas do Brasil é bastante irregular. Verifica-se que a Região Centro-Oeste é a que apresenta maior proporcionalidade entre domicílios (7,8%) e acessos (8%). O Sudeste concentrava, no final do exercício, 61,3% dos acessos e 43,4% dos domicílios.

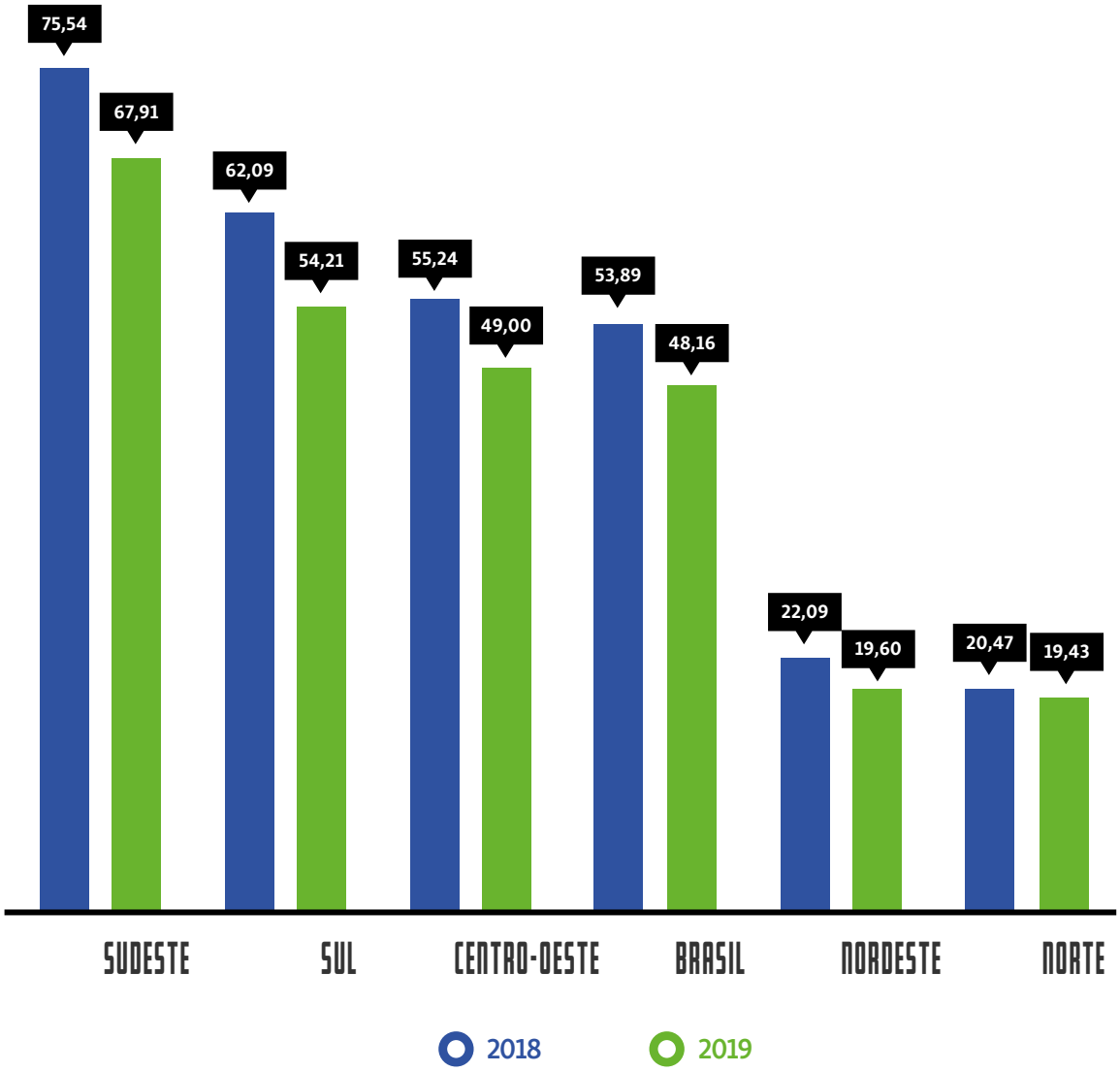
GRÁFICO 8 - DISTRIBUIÇÃO DA TELEFONIA FIXA POR REGIÃO (ACESSOS X DOMICÍLIOS)



DENSIDADE

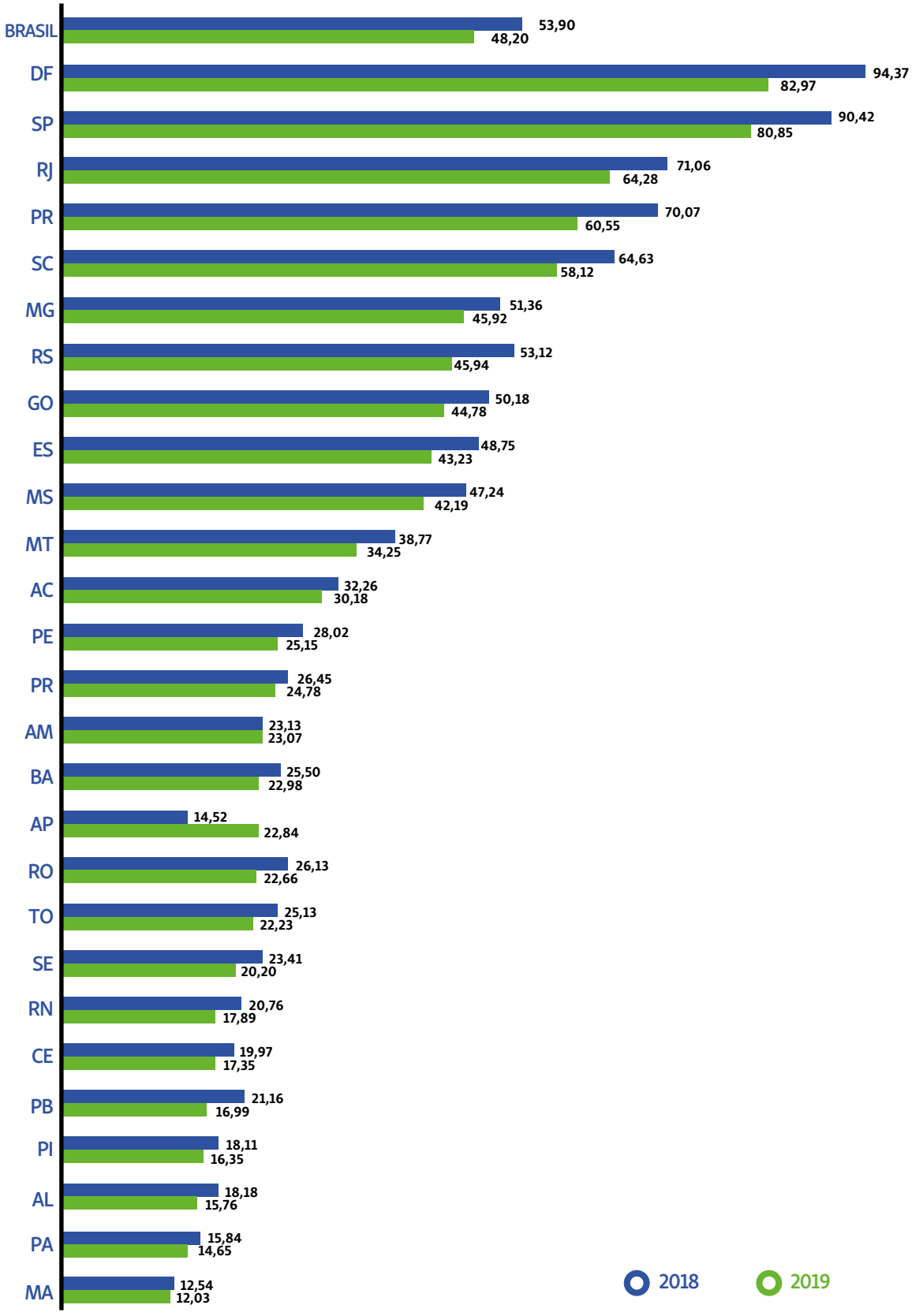
A densidade da telefonia fixa verificada no Brasil no final de 2019 – de 48,2 acessos por grupo de 100 domicílios – representou redução de 1,5% em relação ao valor registrado no exercício anterior. Houve diminuição em todas as regiões do País, sendo a mais expressiva (-12,7%) na Região Sul, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 9 - DENSIDADE DA TELEFONIA FIXA POR REGIÃO (ACESSOS / 100 DOMICÍLIOS)



O Amapá foi o único estado onde houve crescimento na densidade da telefonia fixa. No final do exercício, somente cinco Unidades da Federação possuíam densidade superior à média nacional (Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Santa Catarina). A maior redução da base de assinantes do serviço (-19,7%) foi verificada na Paraíba, seguida pelo Rio Grande do Norte (-13,8%). O gráfico a seguir aponta como o indicador de densidade evoluiu entre 2018 e 2019.

GRÁFICO 10 - DENSIDADE DA TELEFONIA FIXA POR UF (ACESSOS / 100 DOMICÍLIOS)



TELEFONE POPULAR

O Acesso Individual Classe Especial (Aice) – mais conhecido como telefone popular – foi criado para permitir o atendimento a famílias de baixa renda, tendo em vista a recorrente manifestação da sociedade pela redução dos valores da assinatura básica mensal.

Inicialmente o Aice foi desenvolvido como um produto pré-pago, destinado a toda a base de assinantes e inspirado nos planos pré-pagos do serviço móvel pessoal que possuíam grande aceitação entre as camadas de mais baixa renda. Posteriormente, no entanto, de forma a torná-lo ainda mais barato e acessível, foi destinado apenas às famílias inscritas no Cadastro Único dos programas sociais do Governo Federal.

Essa modalidade de serviço possui condições especiais de oferta, das quais destacam-se a assinatura mensal com tarifa reduzida — em torno de R$ 10,00 (valores líquidos de impostos e contribuições sociais) —, ser um produto destinado apenas para uso residencial, ter franquia de 90 (noventa) minutos para ligações locais e assinatura pós-paga, com consumo pré-pago. Essa modalidade de tarifação permite aos usuários terem maior controle sobre os seus gastos. O Aice deve ser oferecido, obrigatoriamente, por todas as concessionárias de serviço local de telefonia fixa (Algar, Oi, Vivo e Sercomtel).

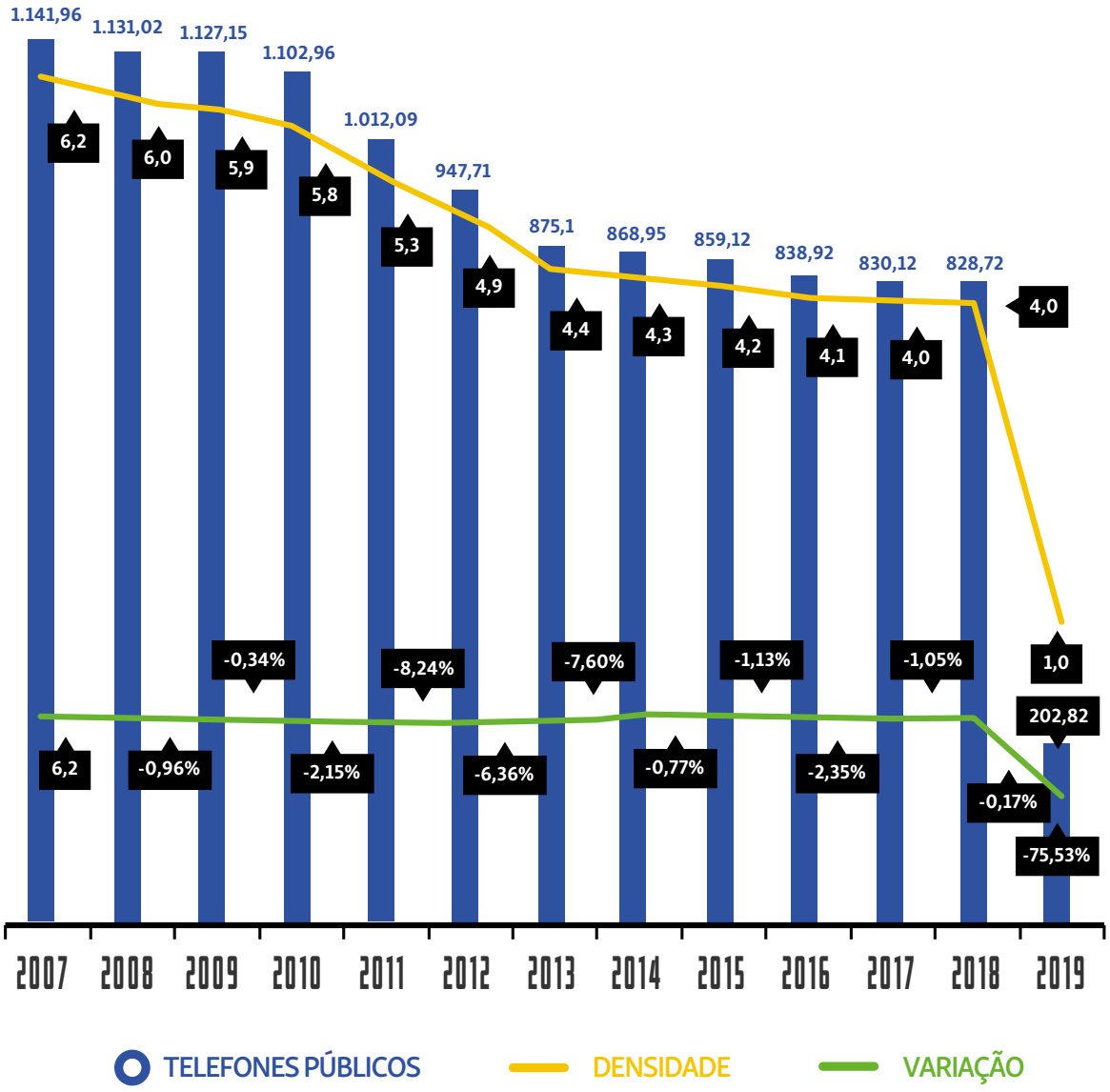
Ao final do exercício de 2019, havia 28,9 mil assinantes do telefone popular, contra 76,9 mil acessos ao final do ano de 2018. A queda anual reflete um movimento que também é observado na quantidade total de assinantes de telefonia fixa, que preferem os serviços que permitem o acesso à internet, como a banda larga fixa (SCM) e o serviço móvel.

TELEFONES PÚBLICOS

A base de Telefones de Uso Público (TUP, também conhecido como "Orelhão") tem passado por seguidas reduções. Entre 2018 e 2019, a diminuição foi de 75,5% e o País encerrou o exercício com 202,8 mil orelhões instalados, como mostra o gráfico a seguir. A forte redução da quantidade de telefones públicos é resultado direto da troca de metas de universalização realizada por meio do Decreto nº 9.619/2018.

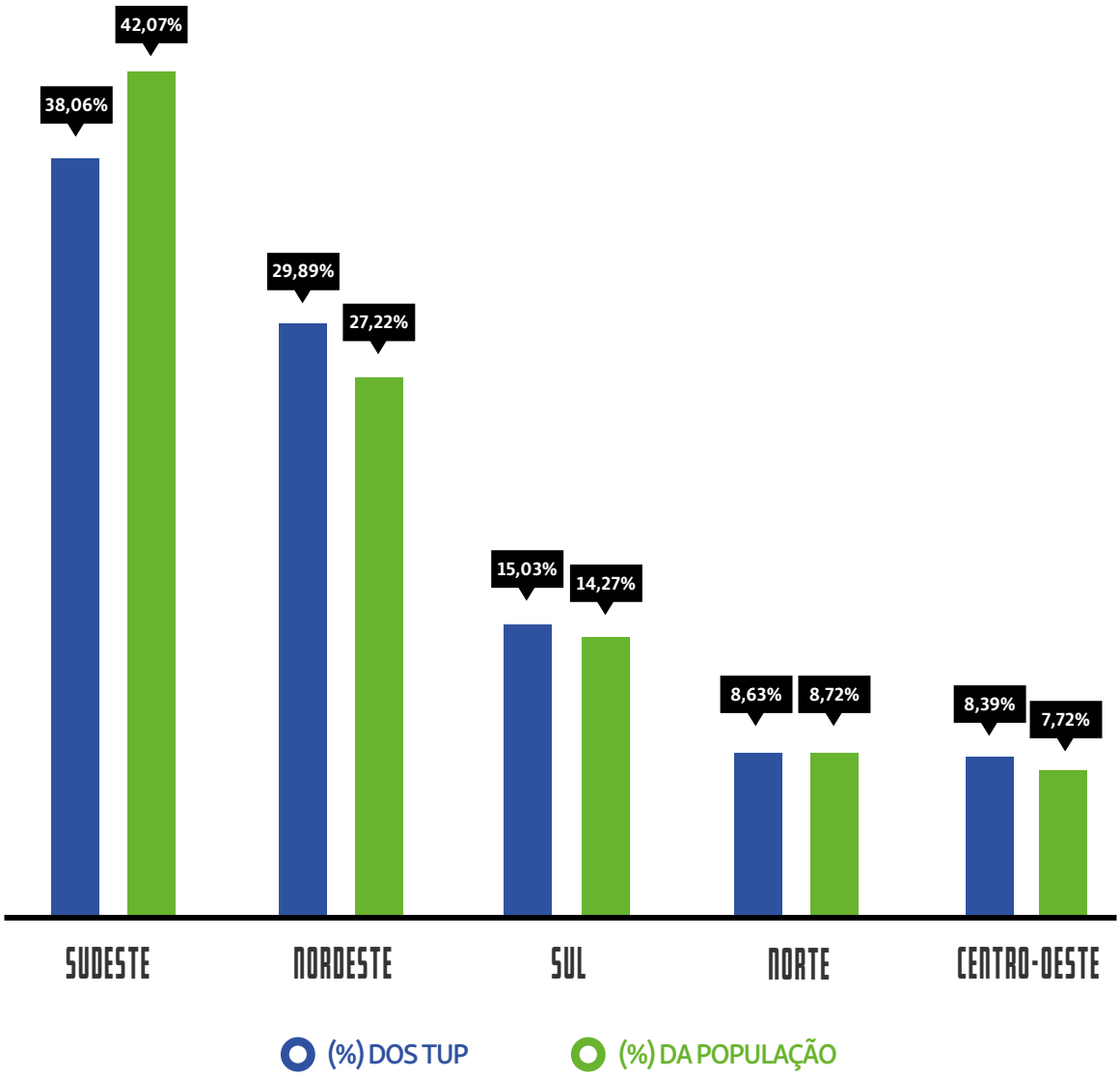
Ao final do ano, a densidade da telefonia pública havia sido reduzida para um aparelho por grupo de mil habitantes.

GRÁFICO 11 - EVOLUÇÃO DE TELEFONES PÚBLICOS (EM MIL)



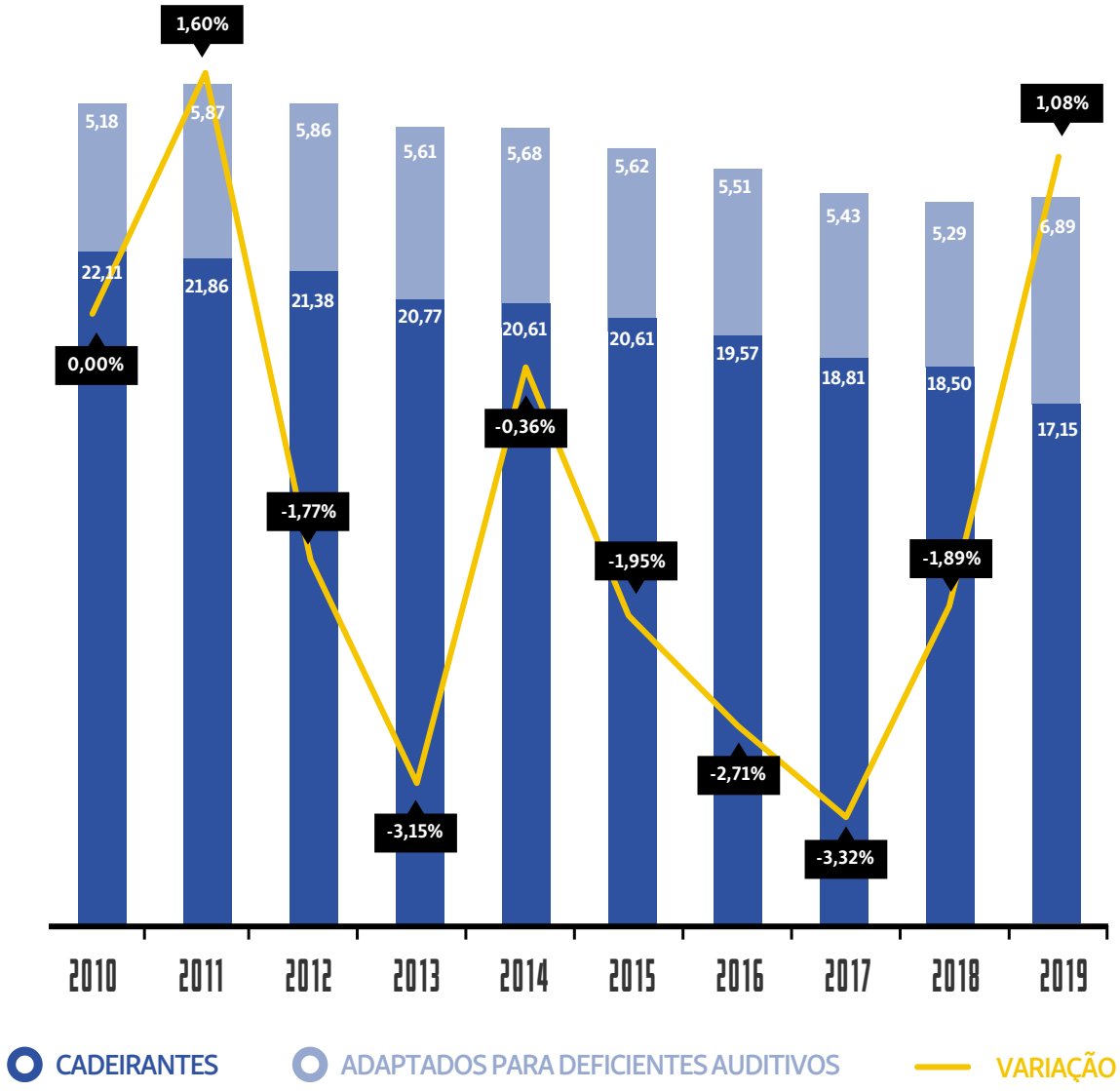
Quando se analisa a distribuição dos telefones públicos nas regiões geográficas, verifica-se um equilíbrio importante entre os percentuais de aparelhos instalados e da população, como demonstra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 12 - DISTRIBUIÇÃO DOS TELEFONES PÚBLICOS POR REGIÃO (TUP X POPULAÇÃO)



Também é possível verificar que entre 2018 e 2019, o número de orelhões adaptados para pessoas com deficiências aumentou 1,1%; os 24 mil terminais adaptados representavam 12% do total de telefones públicos instalados no País.

GRÁFICO 13 - EVOLUÇÃO DE TELEFONES PÚBLICOS ADAPTADOS (EM MIL)

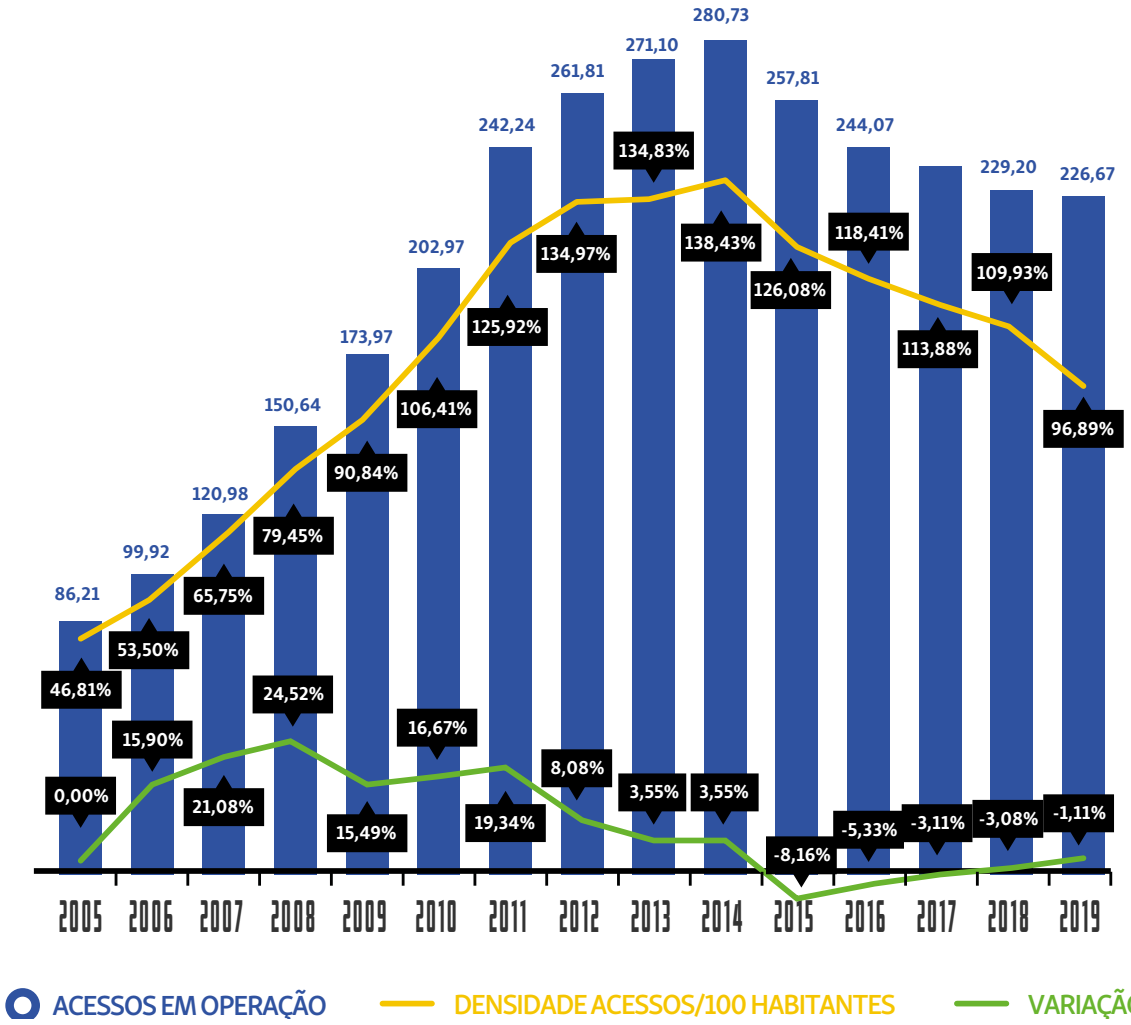


TELEFONIA MÓVEL

O número de acessos da telefonia móvel, em 2019, era mais de 30 vezes superior ao de 1998. O Brasil encerrou o exercício com 226,7 milhões de acessos em operação, o que representa redução de 1,1% em relação a 2018. Como resultado dessa diminuição da base de acessos, no final do exercício, a densidade da telefonia móvel era de 96,9 acessos por grupo de 100 habitantes – queda de 13 pontos percentuais na comparação com o registrado em 2018.

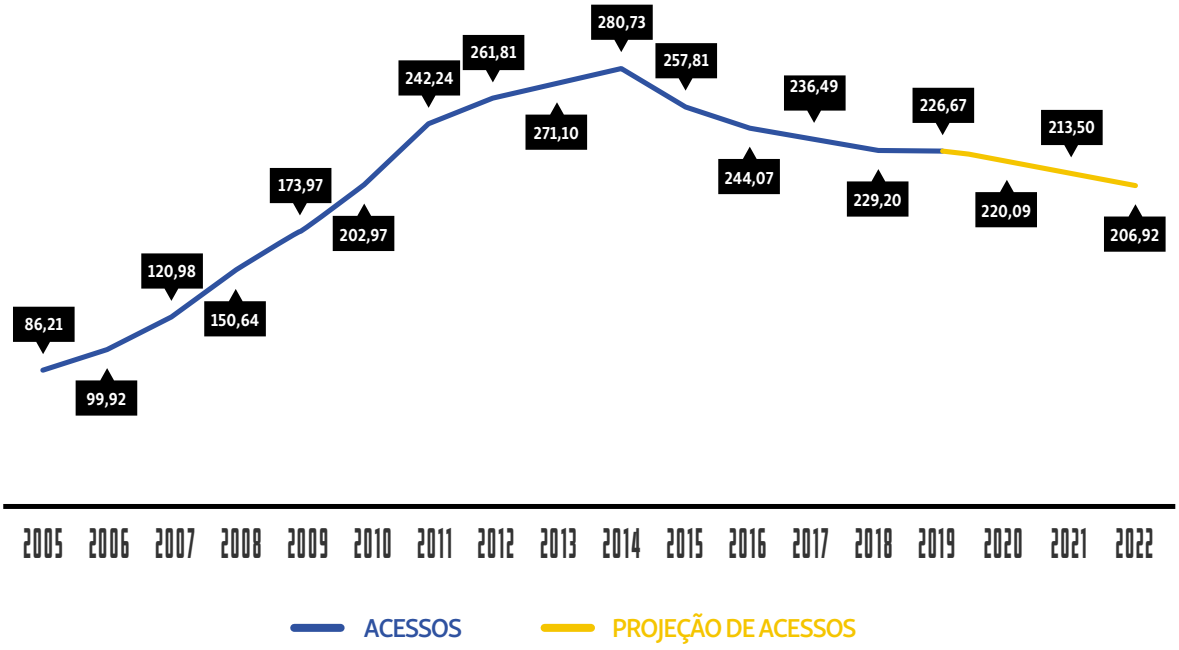
Entende-se que essa retração, que segue tendência verificada desde 2015, é resultado, entre outros fatores, de decisões da Anatel que estabeleceram uma trajetória de redução do valor de uso de rede móvel (VU-M), que remunera a interconexão entre redes, e resultaram na oferta de planos de serviço com menor diferenciação no custo de chamadas entre operadoras, o que diminuiu o uso de múltiplos *chips* pelos usuários finais.

GRÁFICO 14 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA MÓVEL (EM MILHÕES)



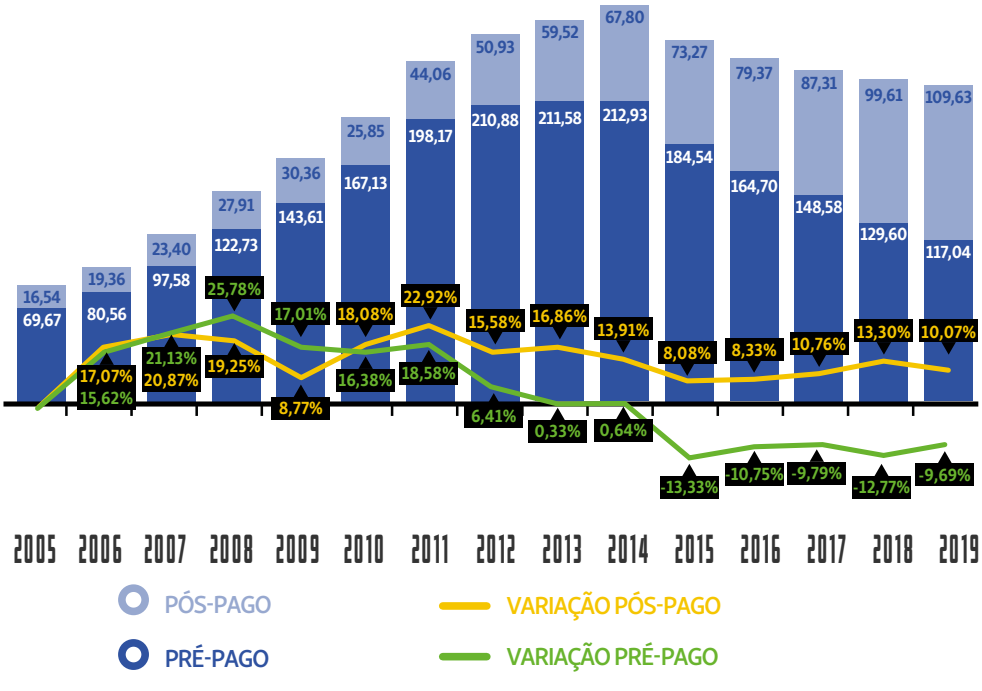
De acordo com projeção da Anatel, a tendência de queda na base de assinantes da telefonia móvel continuará pelos próximos anos, mas em ritmo mais lento. Até 2022, como mostra o gráfico a seguir, o Brasil deverá contar com 206,9 milhões de acessos móveis, volume 8,7% inferior ao registrado em 2019. Cabe mencionar que a introdução de novas tecnologias relacionadas à internet das coisas (IoT) pode afetar positivamente a evolução dos acessos.

GRÁFICO 15 - PROJEÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA MÓVEL (EM MILHÕES)



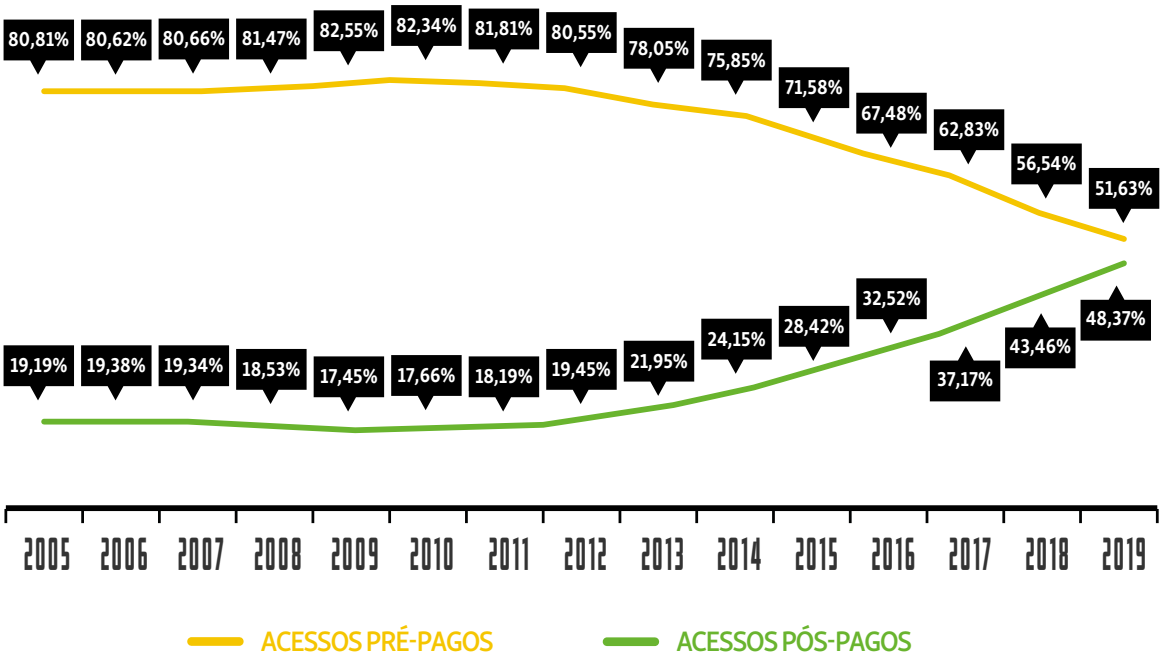
Em 2019, a base de assinantes da telefonia móvel na modalidade pós-paga registrou aumento de 10,1% como aponta o gráfico a seguir. No pré-pago, manteve-se a tendência de retração do número de acessos, registrada desde 2015.

GRÁFICO 16 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DA TELEFONIA MÓVEL - PRÉ-PAGO X PÓS-PAGO (EM MILHÃO)



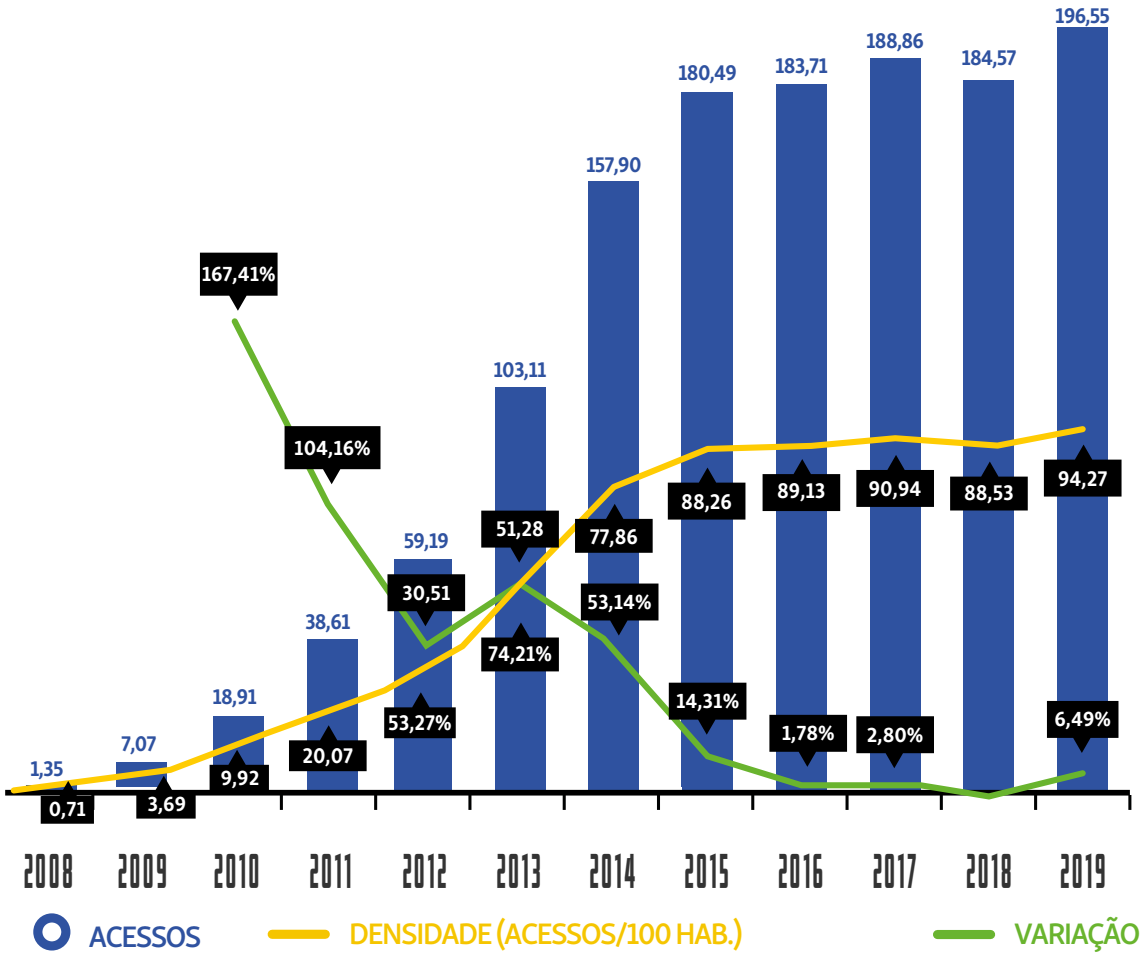
Os últimos anos têm sido marcados por substituição gradual de acessos pré-pagos por pós-pagos. Essa troca se justifica, entre outros fatores, pela alteração do perfil dos usuários do serviço, que cada vez consomem mais dados, o que os faz procurar planos oferecidos na modalidade pós-paga. No final do exercício, 48,4% dos acessos já eram pós-pagos; crescimento de 30,9 pontos percentuais em relação a 2009, quando a base pós-paga reunia 17,5% dos acessos.

GRÁFICO 17 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS PRÉ-PAGO X PÓS-PAGO



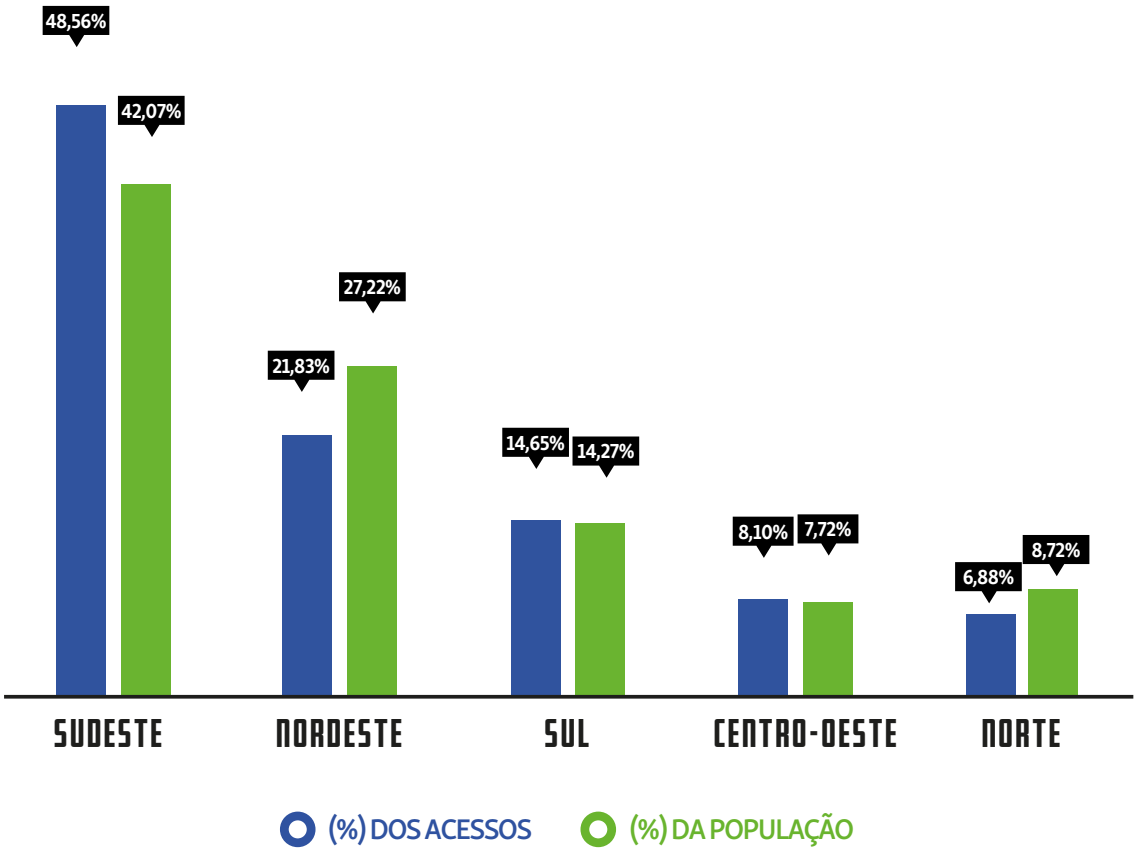
A banda larga móvel é, atualmente, a principal plataforma de acesso à internet no País. Os 196,5 milhões de acessos registrados em 2019 resultaram no atingimento de densidade de 94,3% acessos por grupo de 100 habitantes, como aponta o gráfico a seguir. Para efeitos de comparação, o serviço de banda larga fixa somava, no final do exercício, 32,6 milhões de acessos em serviço.

GRÁFICO 18 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA MÓVEL (EM MILHÃO)



As regiões Sul e Centro-Oeste eram as que apresentavam, ao final de 2019, maior equilíbrio entre os percentuais de acessos da telefonia móvel e população, como mostra o gráfico a seguir. O Sudeste era a região com maior número de acessos (48,6%) e a Região Norte possuía o menor número (6,9%).

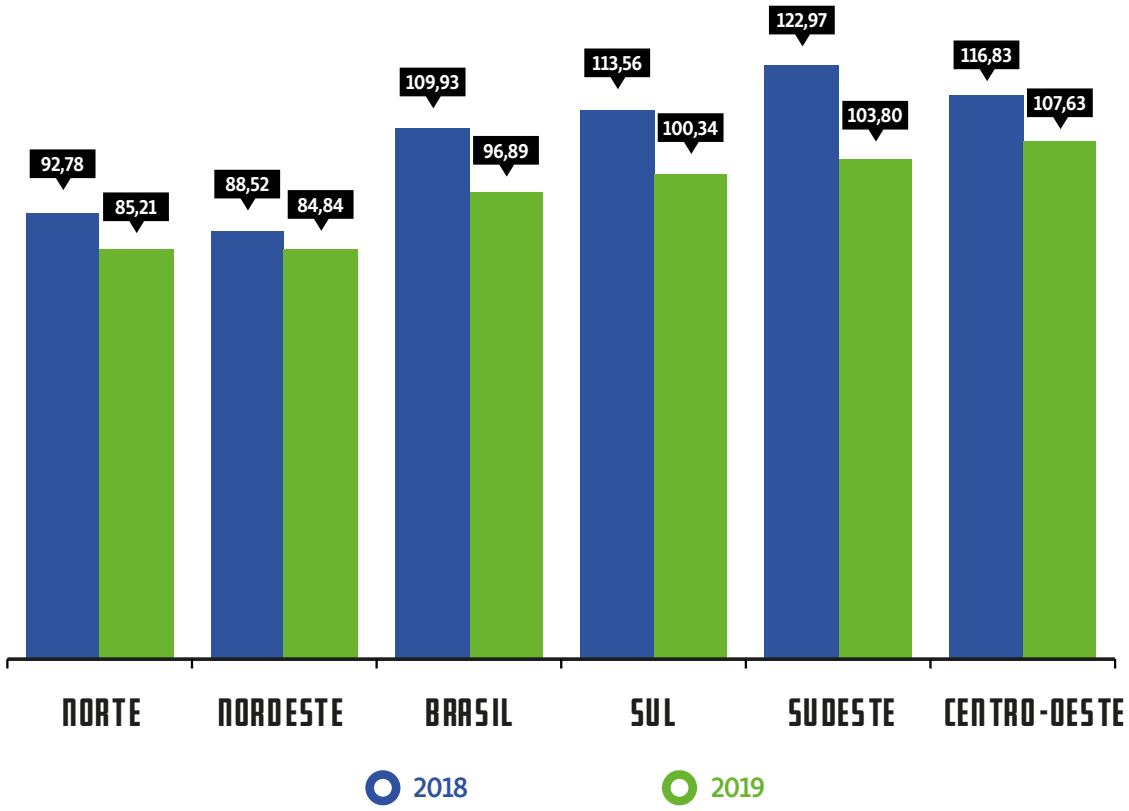
GRÁFICO 19 - DISTRIBUIÇÃO DA TELEFONIA MÓVEL POR REGIÃO (ACESSOS X POPULAÇÃO)



DENSIDADE

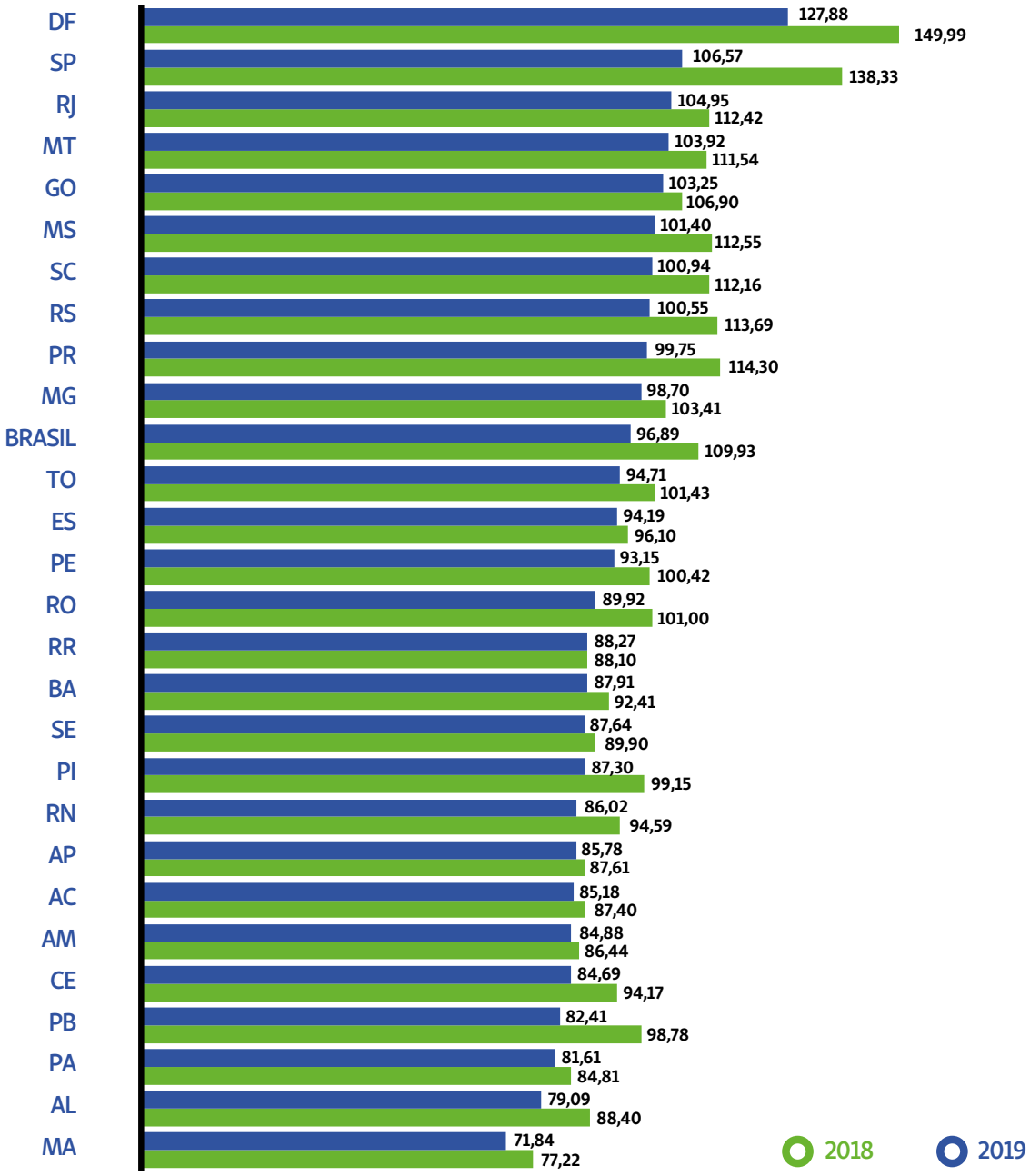
Resultado da retração da base de assinantes da telefonia móvel, a densidade do serviço diminuiu, no exercício, em todas as regiões do País. A maior redução foi registrada na Região Sudeste (-15,6%) e a menor, na Região Norte (-4,2%), como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 20 - DENSIDADE DA TELEFONIA MÓVEL POR REGIÃO (ACESSOS / 100 HABITANTES)



No final de 2019, o Distrito Federal seguia com a maior densidade da telefonia móvel – 127,9 acessos para cada grupo de 100 habitantes – ao passo que o estado de São Paulo alcançou a maior diminuição desse indicador na comparação com o exercício anterior (23%). O Maranhão seguia com a menor densidade do serviço: 71,8 acessos a cada 100 habitantes.

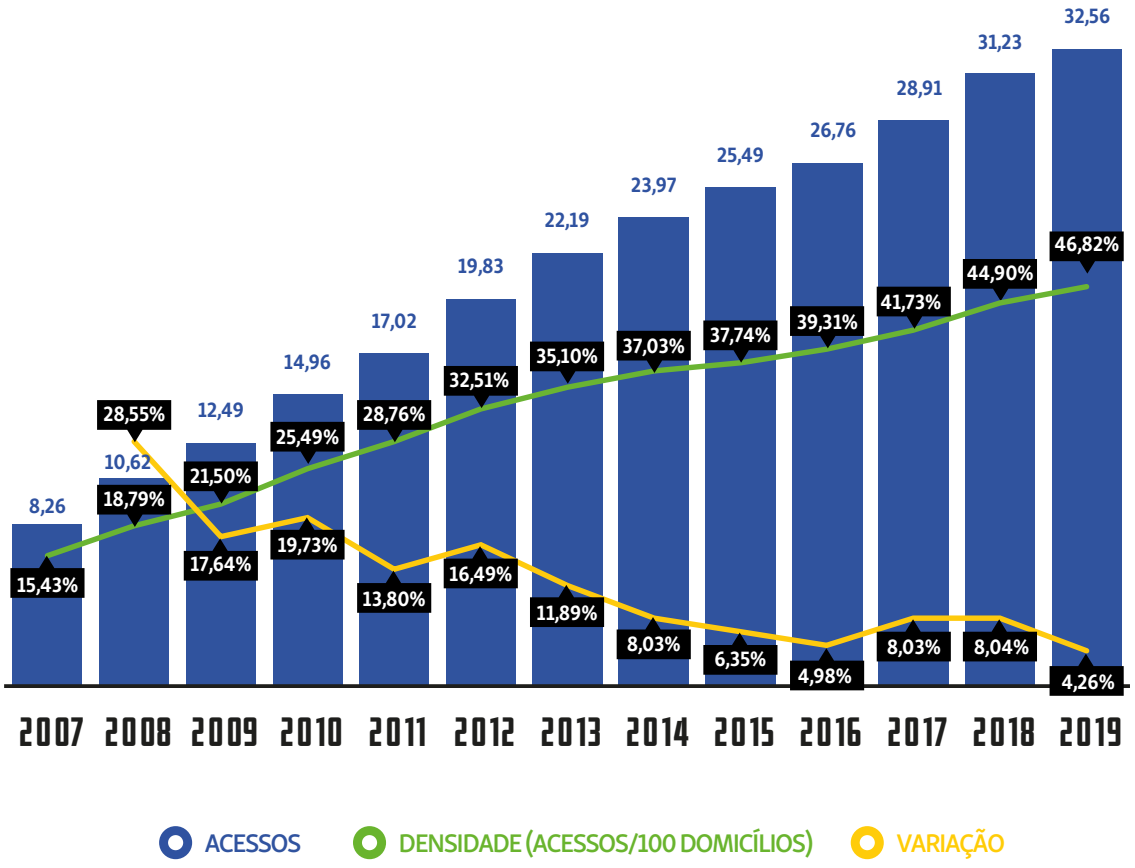
GRÁFICO 21 - DENSIDADE DA TELEFONIA MÓVEL POR UF (ACESSOS / 100 HABITANTES)



BANDA LARGA FIXA

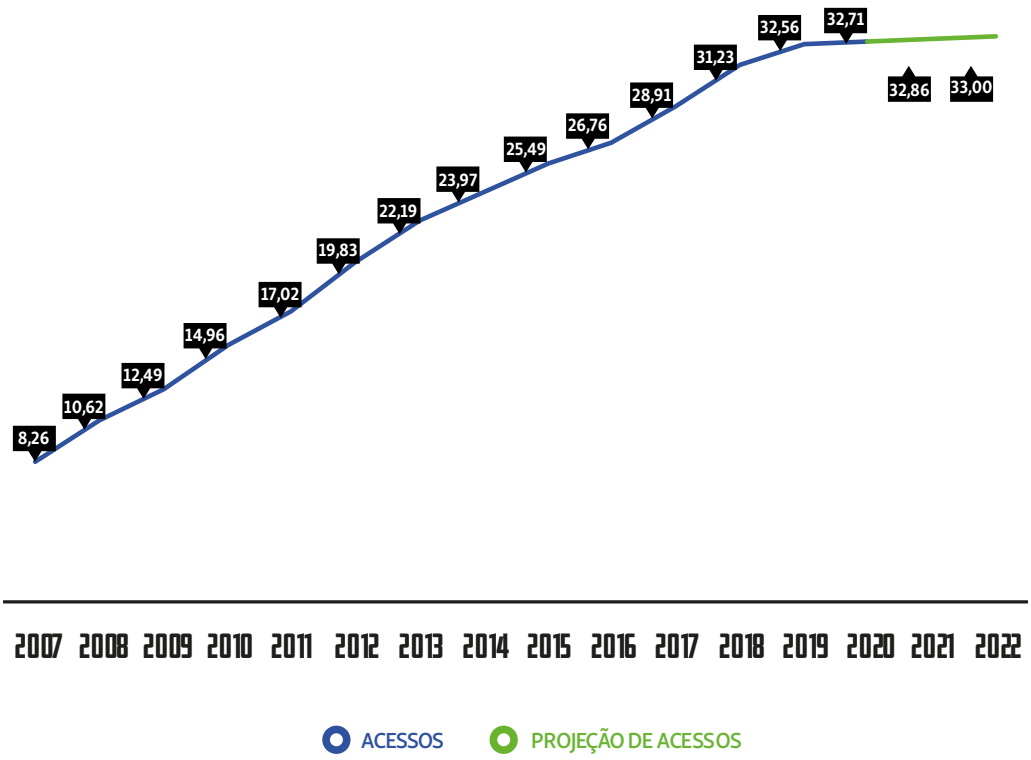
Seguindo tendência registrada desde 2014, em 2019 a banda larga fixa foi, novamente, o único serviço de telecomunicações de interesse coletivo a registrar crescimento da base de assinantes. Na comparação com 2018, o crescimento foi de 4,3%. O acréscimo de 1,3 milhão de acessos resultou em aumento de 1,9 ponto percentual na densidade do serviço, que alcançou a marca de 46,8 acessos por grupo de 100 domicílios.

GRÁFICO 22 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DA BANDA LARGA FIXA (EM MILHÕES)



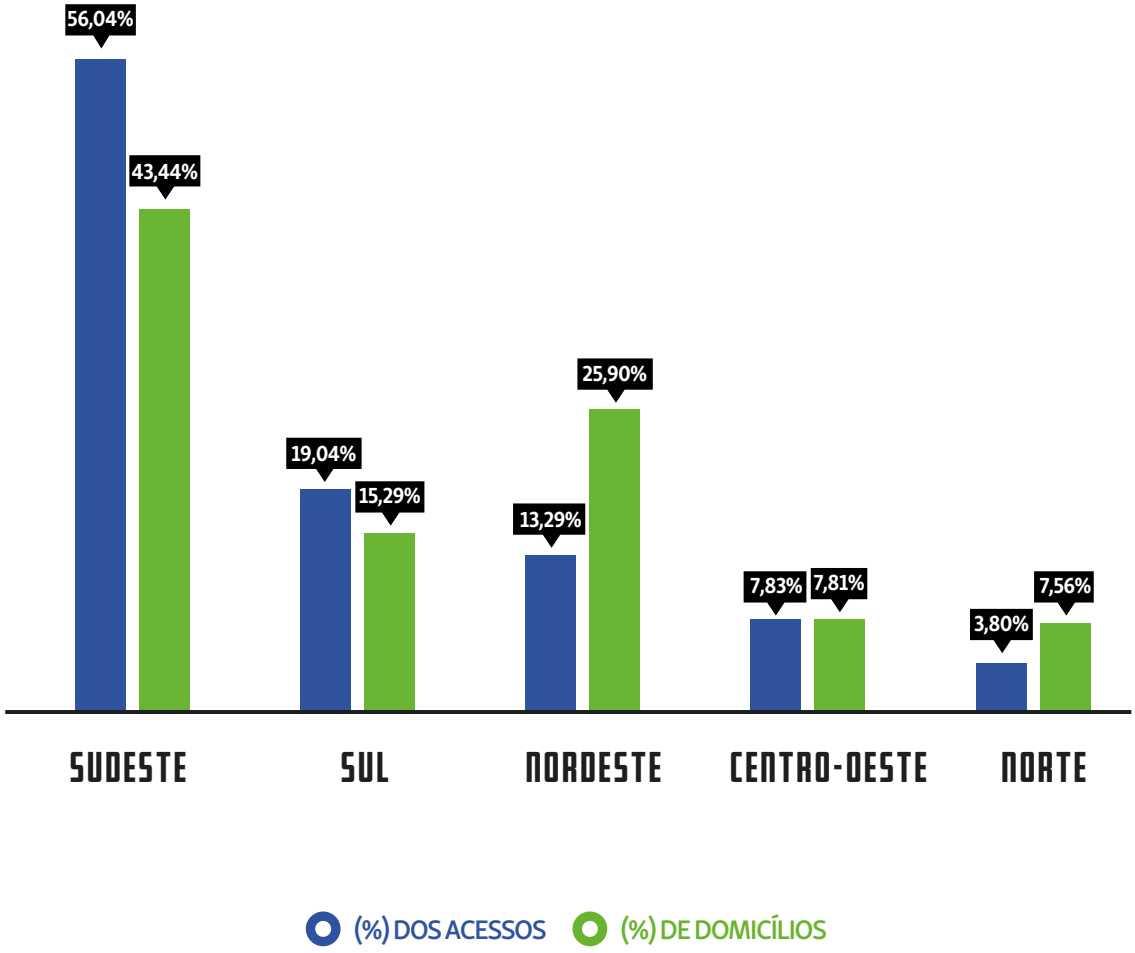
De acordo com projeções da Anatel, o número de acessos da banda larga fixa tende a continuar crescendo nos próximos anos. Até 2022, a quantidade de acessos à banda larga fixa deve alcançar 33 milhões, volume 1,8% superior ao registrado no final de 2019, mas com tendência de estabilização, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 23 - PROJEÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA (EM MILHÕES)



Do ponto de vista da distribuição regional, a Região Norte era a que possuía, no final de 2019, o menor número de acessos à banda larga fixa: 3,8% do total, superior em 0,1 ponto percentual em relação ao ano anterior (3,7% de 2018). O Sudeste, por outro lado, respondia por 56% dos acessos ao serviço, como aponta o gráfico a seguir.

GRÁFICO 24 - DISTRIBUIÇÃO DA BANDA LARGA FIXA POR REGIÃO (ACESSOS X DOMICÍLIOS)

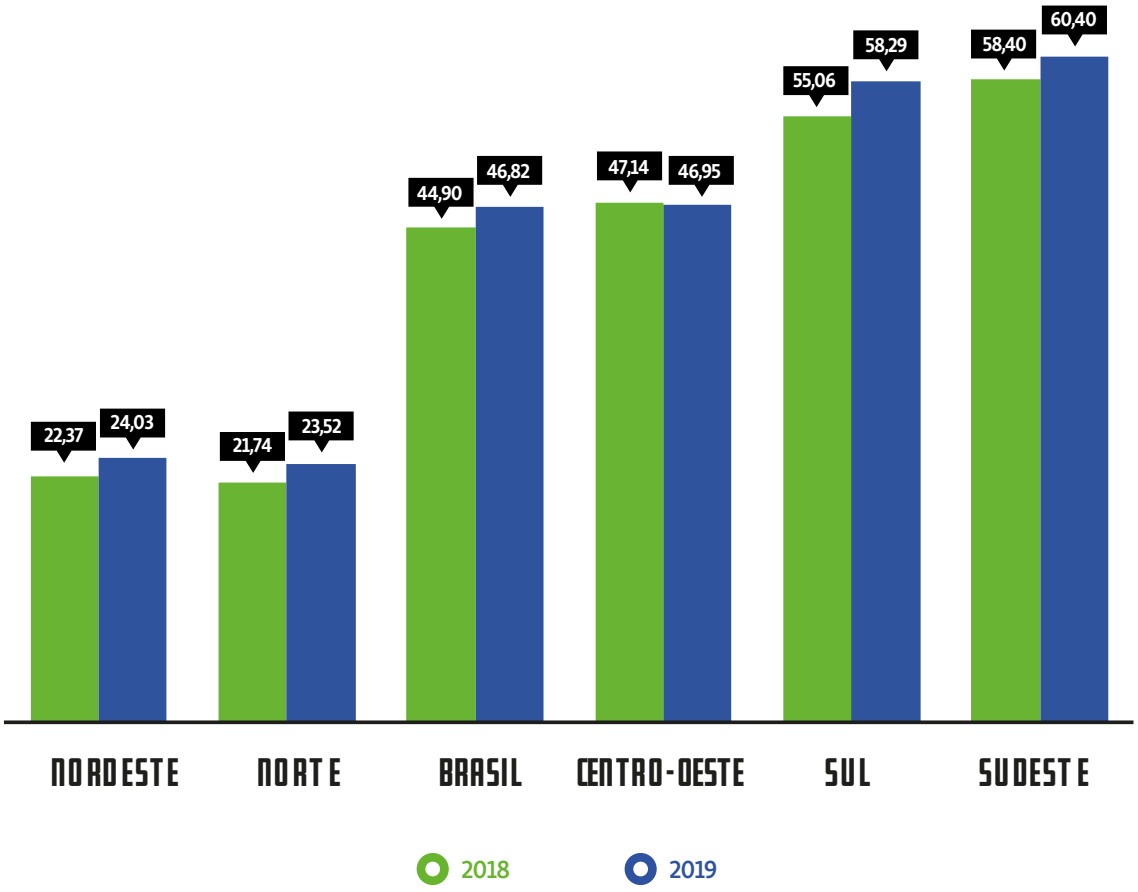


DENSIDADE

A Região Norte registrou no final do exercício a menor densidade do serviço de banda larga fixa, com 23,5 acessos por grupo de 100 domicílios, aproximando-se dos valores encontrados na Região Nordeste.

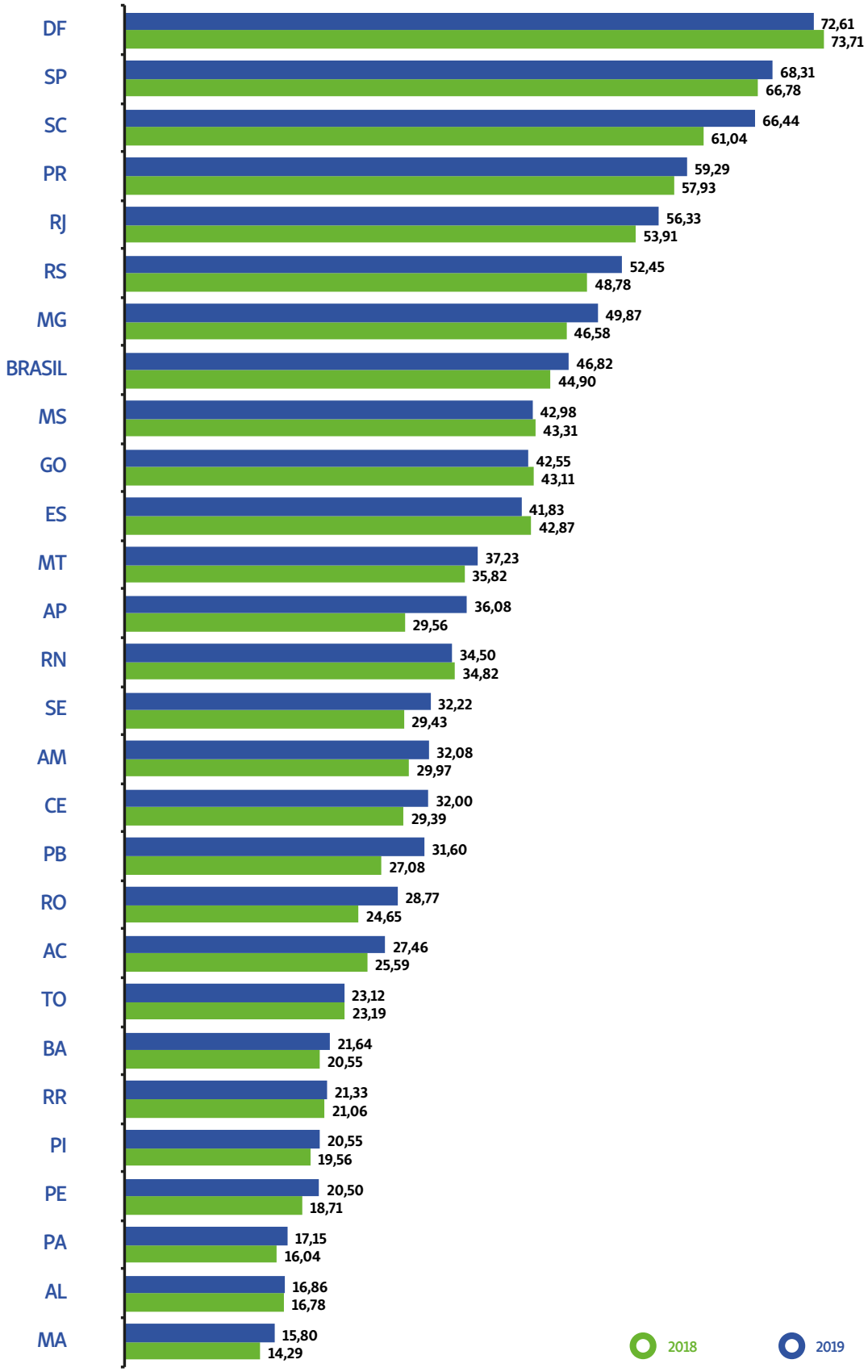
Com exceção da Região Centro-Oeste, as demais apresentaram aumento do indicador, conforme aponta o gráfico a seguir. As Regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste permaneceram com valores acima da densidade nacional (46,8).

GRÁFICO 25 - DENSIDADE DA BANDA LARGA FIXA POR REGIÃO (ACESSOS / 100 DOMICÍLIOS)



No exercício de 2019, ocorreram reduções na densidade da banda larga fixa em seis Unidades da Federação: Espírito Santo (-2,4%), Distrito Federal (-1,5%), Goiás (-1,3%), Rio Grande do Norte (-0,9%), Mato Grosso do Sul (-0,8%) e Tocantins (-0,3%) em comparação com 2018. Maranhão (15,8) e Alagoas (16,9) eram, no final do exercício, os estados com menor densidade do serviço. Por outro lado, o Distrito Federal, com 72,6 acessos para cada grupo de 100 domicílios, era a Unidade da Federação que, proporcionalmente à população, concentrava maior quantidade de acessos, como detalhado no gráfico seguinte.

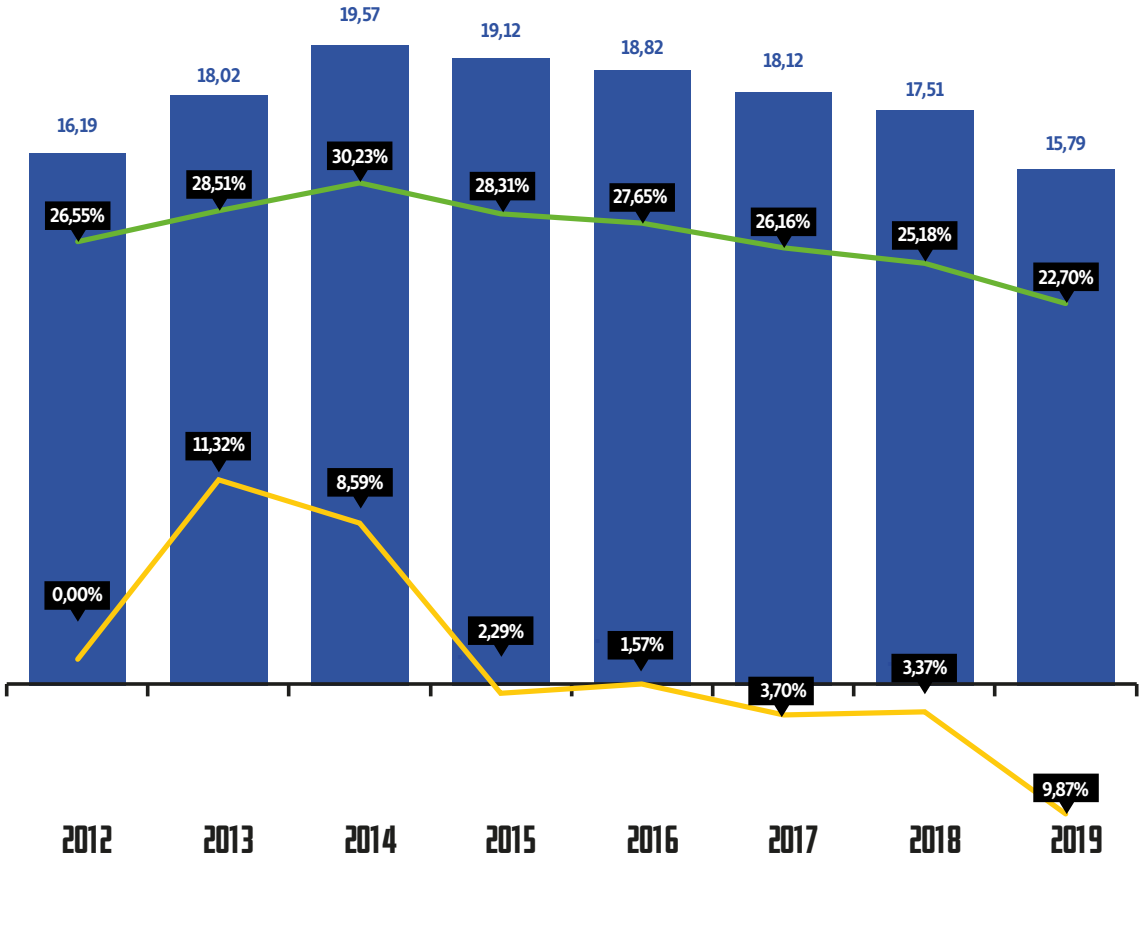
GRÁFICO 26 - DENSIDADE DA BANDA LARGA FIXA POR UF (ACESSOS / 100 DOMICÍLIOS)



TV POR ASSINATURA

A exemplo do que ocorreu com os serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, a TV por assinatura também registrou, em 2019, redução da base de assinantes. No final do exercício, o Brasil contava com 15,8 milhões de assinaturas de TV paga, queda de 9,8% na comparação com o ano anterior. Como resultado, a densidade do serviço – número de assinaturas por grupo de 100 domicílios –, que em 2014 atingiu seu maior valor (30,2), caiu para 22,7, menor patamar desde 2012, como mostra o gráfico a seguir.

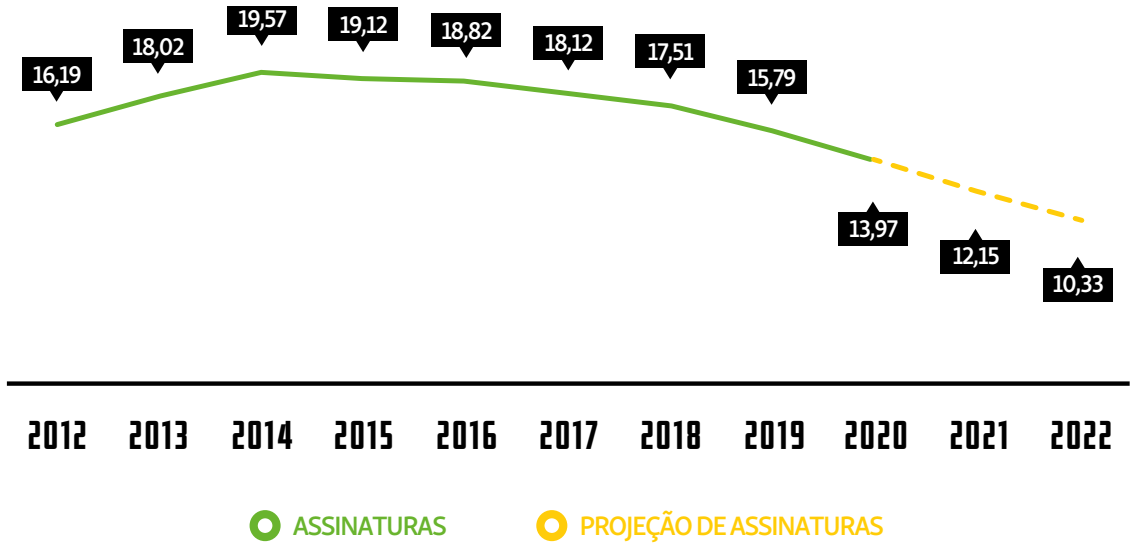
GRÁFICO 27 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DA TV POR ASSINATURA (EM MILHÕES)



Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 3,0 pessoas por domicílio, os serviços de TV por assinatura estavam disponíveis, no final de 2019, para 47,4 milhões de brasileiros.

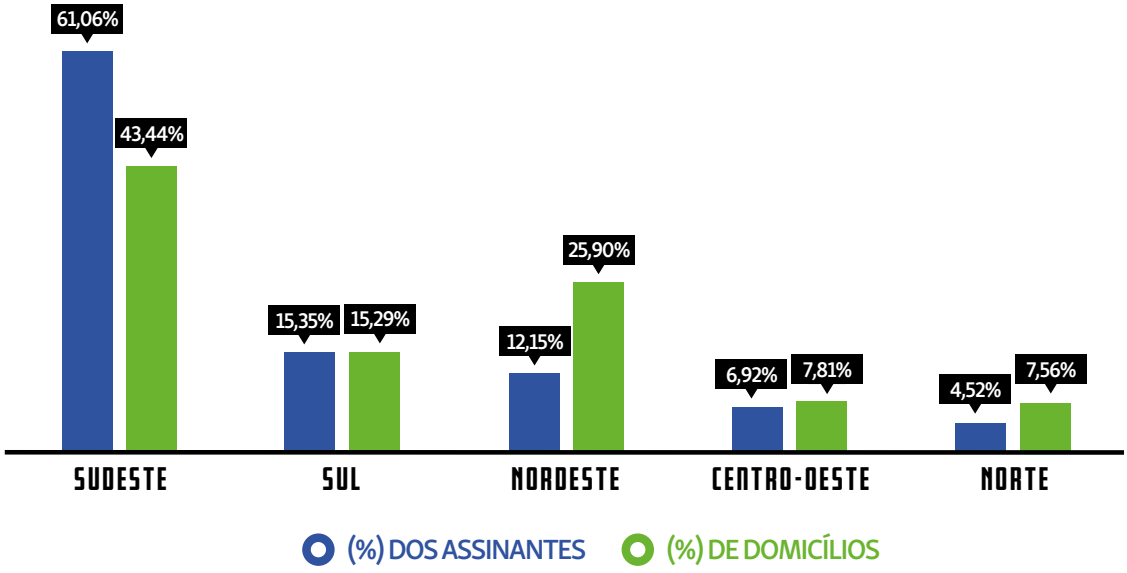
De acordo com projeções da Anatel, se mantida a tendência dos últimos anos, até o final de 2022 o número de assinaturas de TV por assinatura no País deverá ser reduzido em 34,8% chegando a 10,3 milhões, como detalhado no gráfico a seguir.

GRÁFICO 28 - PROJEÇÃO DOS ACESSOS DE TV POR ASSINATURA (EM MILHÕES)



No final de 2019, o maior desequilíbrio entre quantidade de assinaturas de TV paga e domicílios era verificado na Região Sudeste, que concentrava 43,4% dos domicílios brasileiros e 61,1% de todas as assinaturas de TV paga, como aponta o gráfico seguinte.

GRÁFICO 29 - DISTRIBUIÇÃO DA TV POR ASSINATURA POR REGIÃO (ASSINANTES X DOMICÍLIOS)

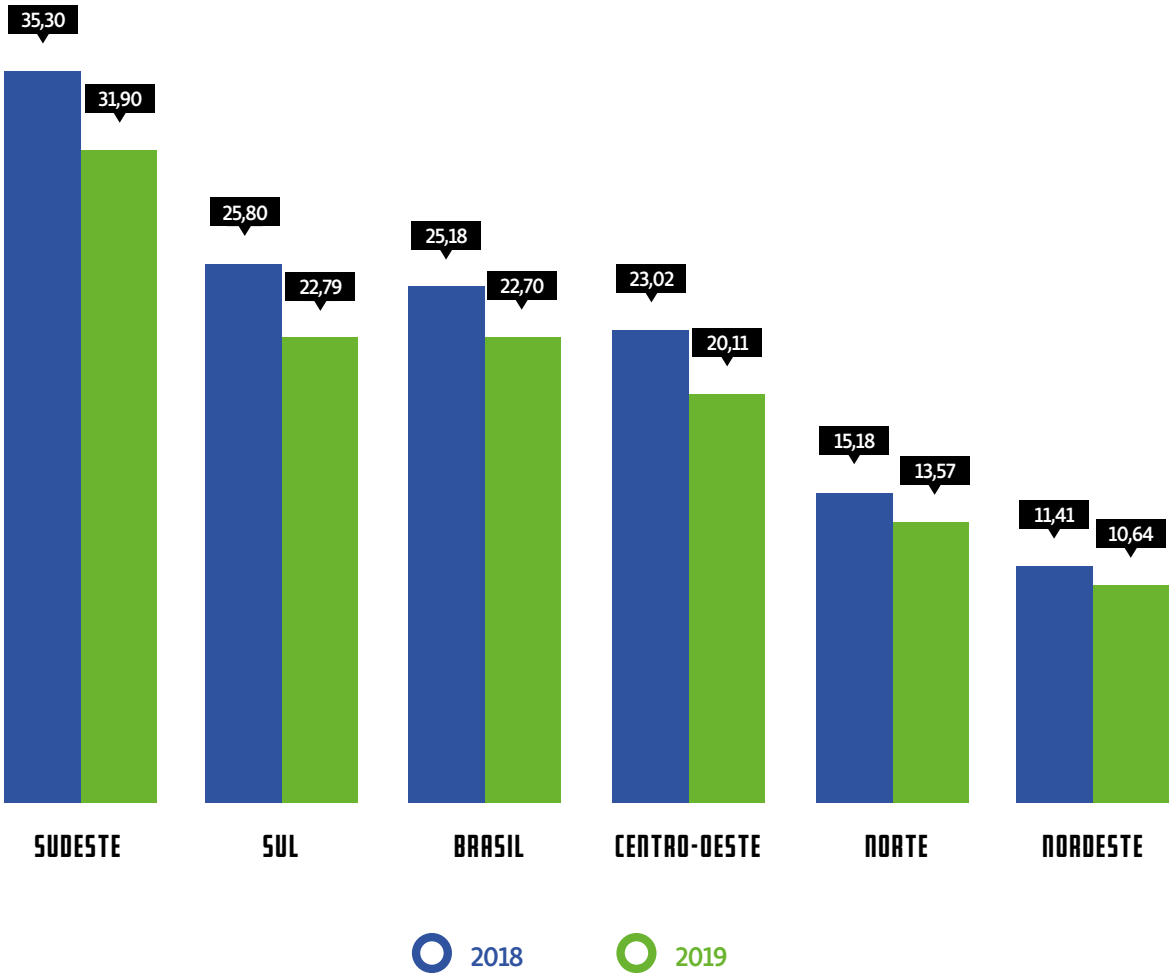


DENSIDADE

Como resultado do cancelamento, entre 2018 e 2019, de 1,7 milhão de assinaturas de TV paga, a densidade do serviço diminuiu em todas as Unidades da Federação.

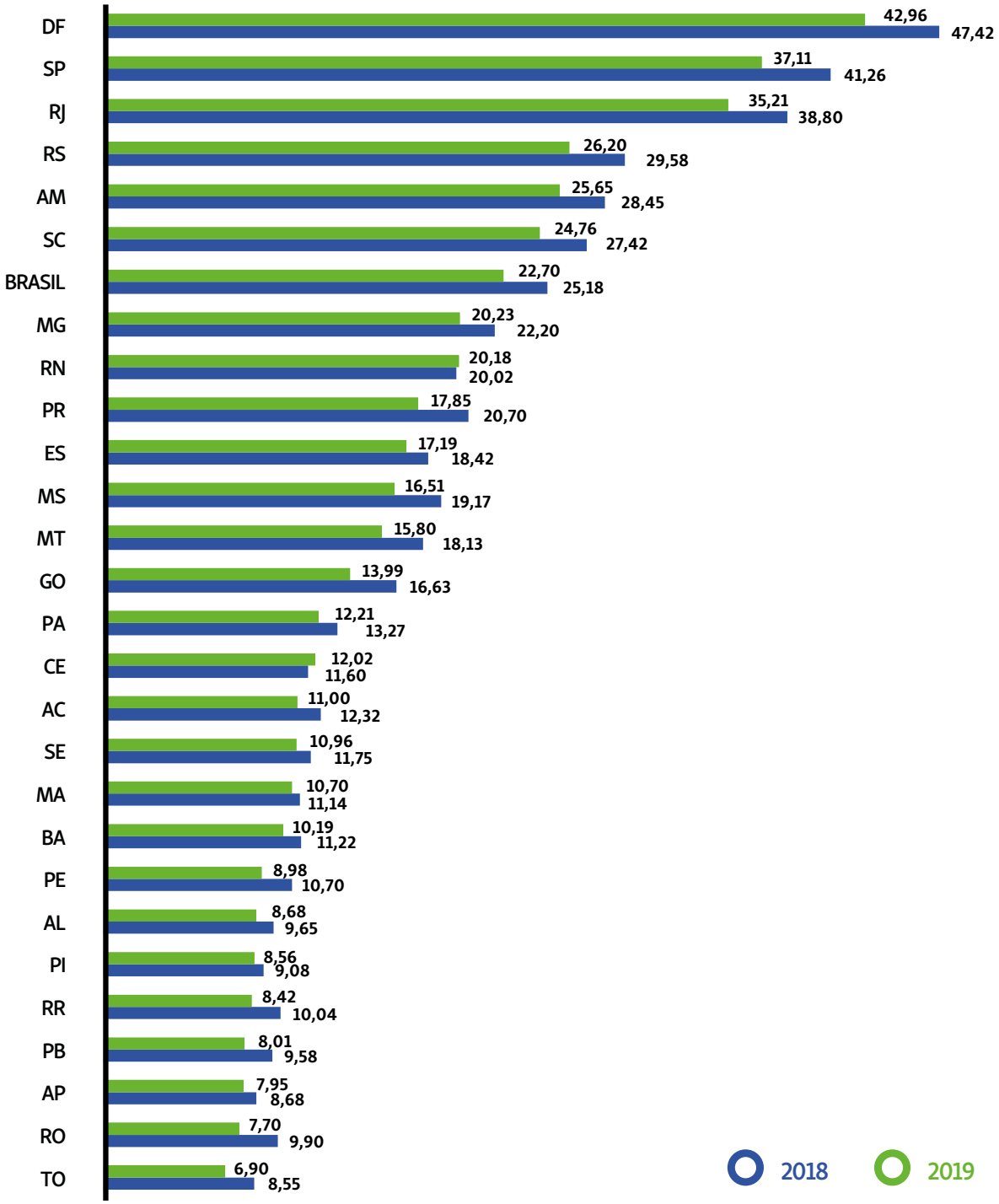
As regiões Sul e o Sudeste eram as únicas que possuíam densidade superior à média nacional (22,7), como mostra o gráfico a seguir. A maior variação negativa, no período, foi registrada no Centro-Oeste, que encerrou o ano com densidade de 20,1 (redução de 12,6% em relação a 2018).

GRÁFICO 30 - DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA POR REGIÃO (ASSINATURAS/100 DOMICÍLIOS)



Apenas dois estados tiveram, em 2019, aumento da densidade da TV por assinatura: Ceará (3,6%) e Rio Grande do Norte (0,8%). As maiores reduções, por outro lado, foram verificadas em Rondônia (-22,2%) e Tocantins (-19,3%). O gráfico a seguir mostra como evoluiu, na comparação com 2018, a densidade da TV por assinatura em cada Unidade da Federação.

GRÁFICO 31 - DENSIDADE DE TV POR ASSINATURA POR UF (ASSINATURAS / 100 DOMICÍLIOS)

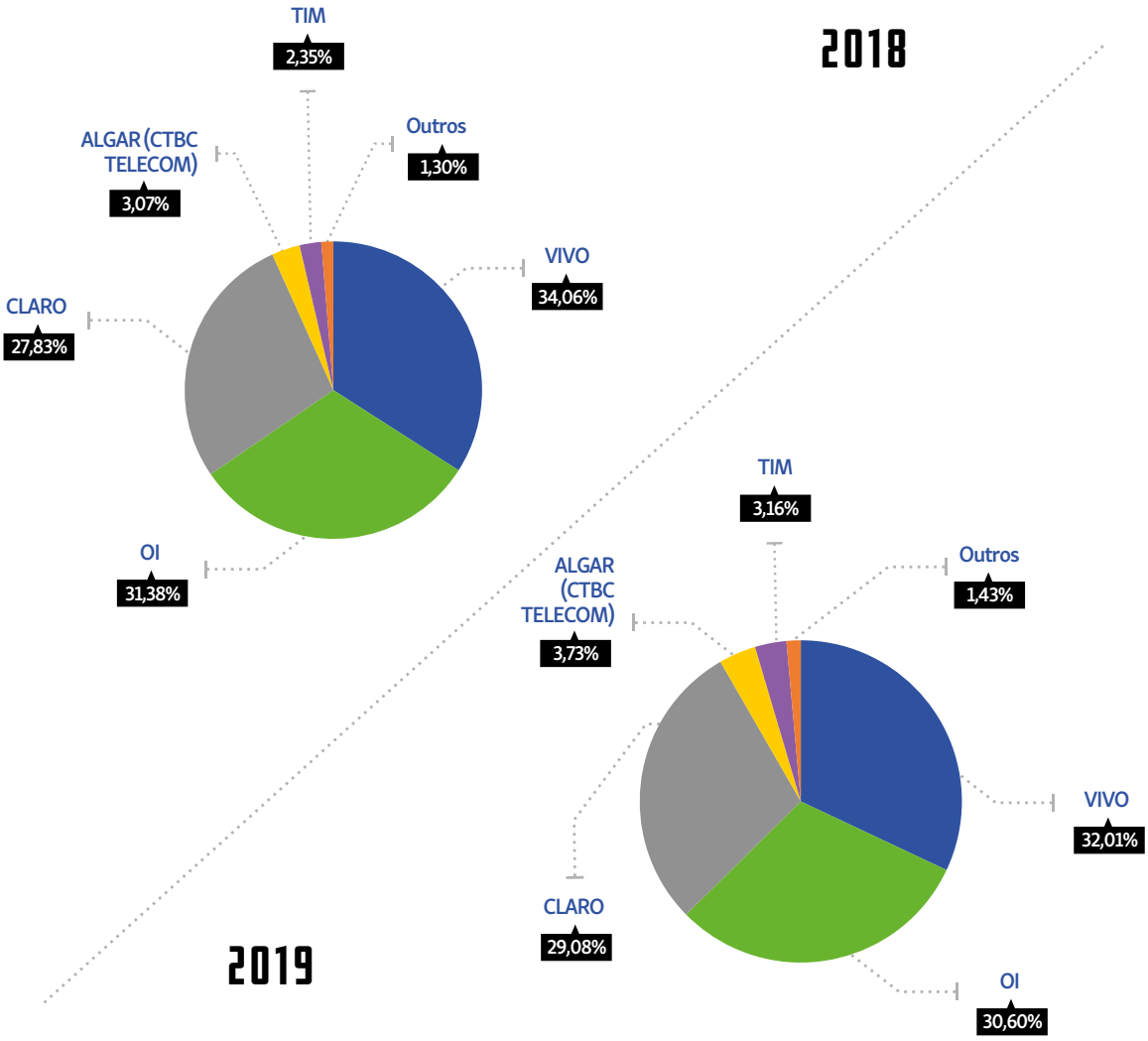


II. COMPETIÇÃO

TELEFONIA FIXA

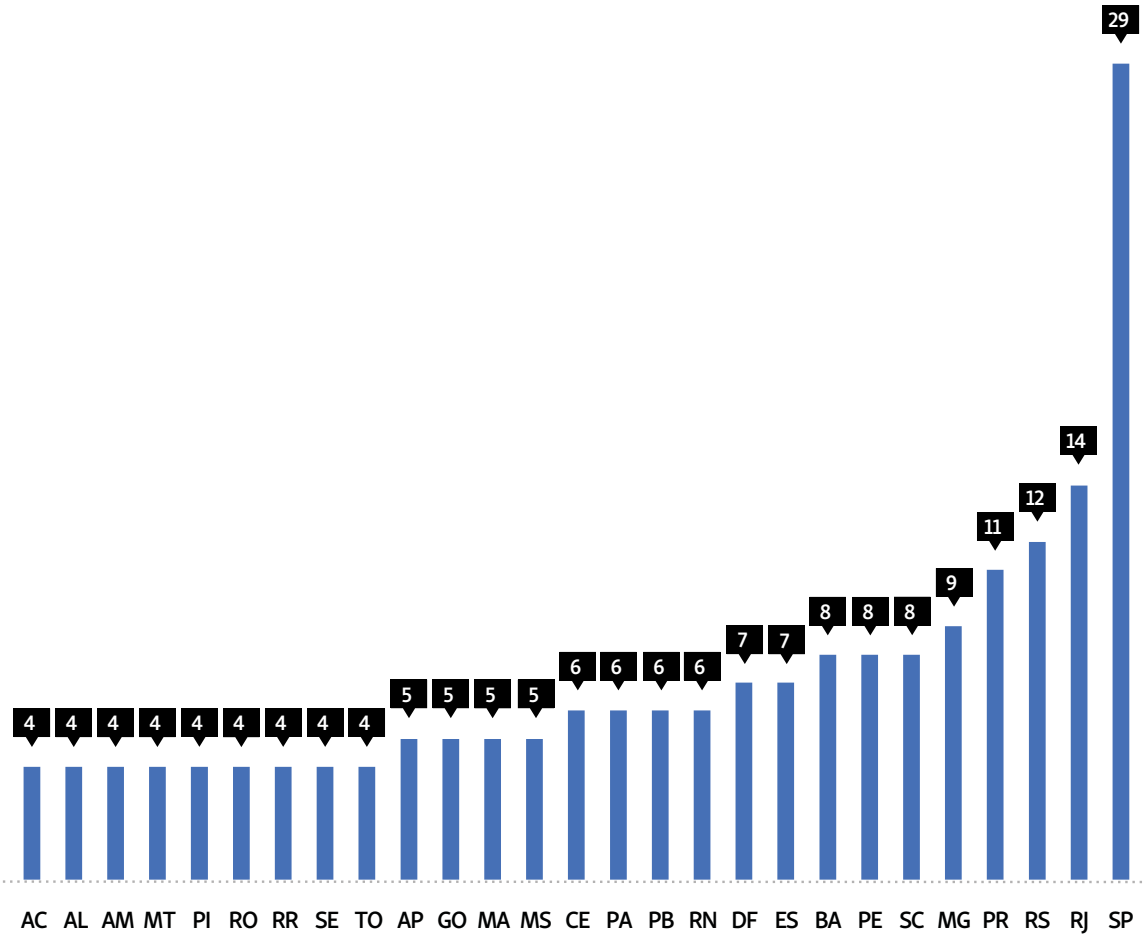
No final de 2019, as três maiores prestadoras do País – Vivo, Oi e Claro – concentravam 91,7% do total de acessos em serviço, como aponta o gráfico a seguir.

GRÁFICO 32 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA FIXA (2018-2019)



Todas as Unidades da Federação, ao final do exercício, possuíam pelo menos quatro prestadoras com acessos em serviço na telefonia fixa. São Paulo era o Estado com maior número, 29 prestadoras em operação. Os estados das regiões Sudeste e Sul possuíam, ao menos, sete prestadoras com acessos ativos.

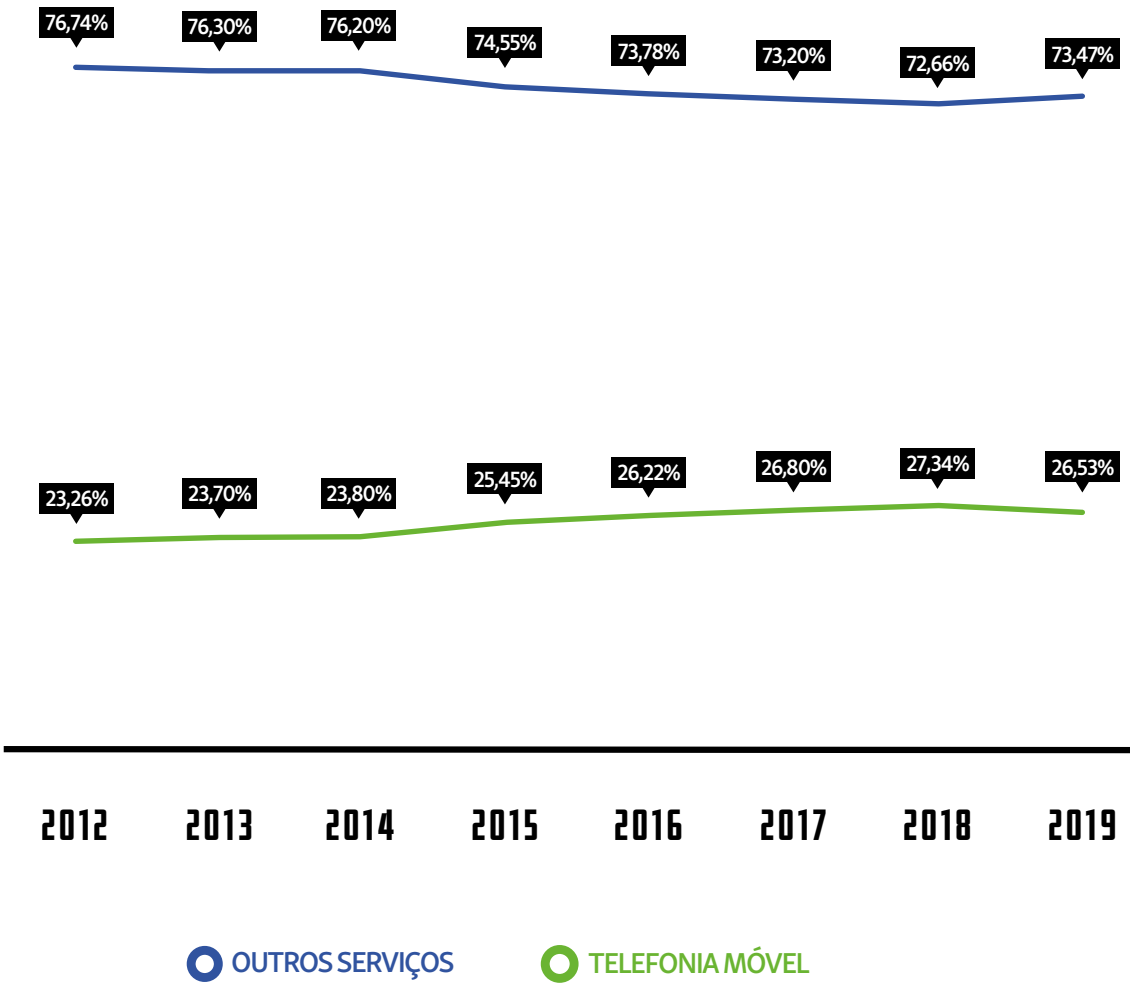
GRÁFICO 33 - PRESTADORAS DE TELEFONIA FIXA POR UF - 2019



TELEFONIA MÓVEL

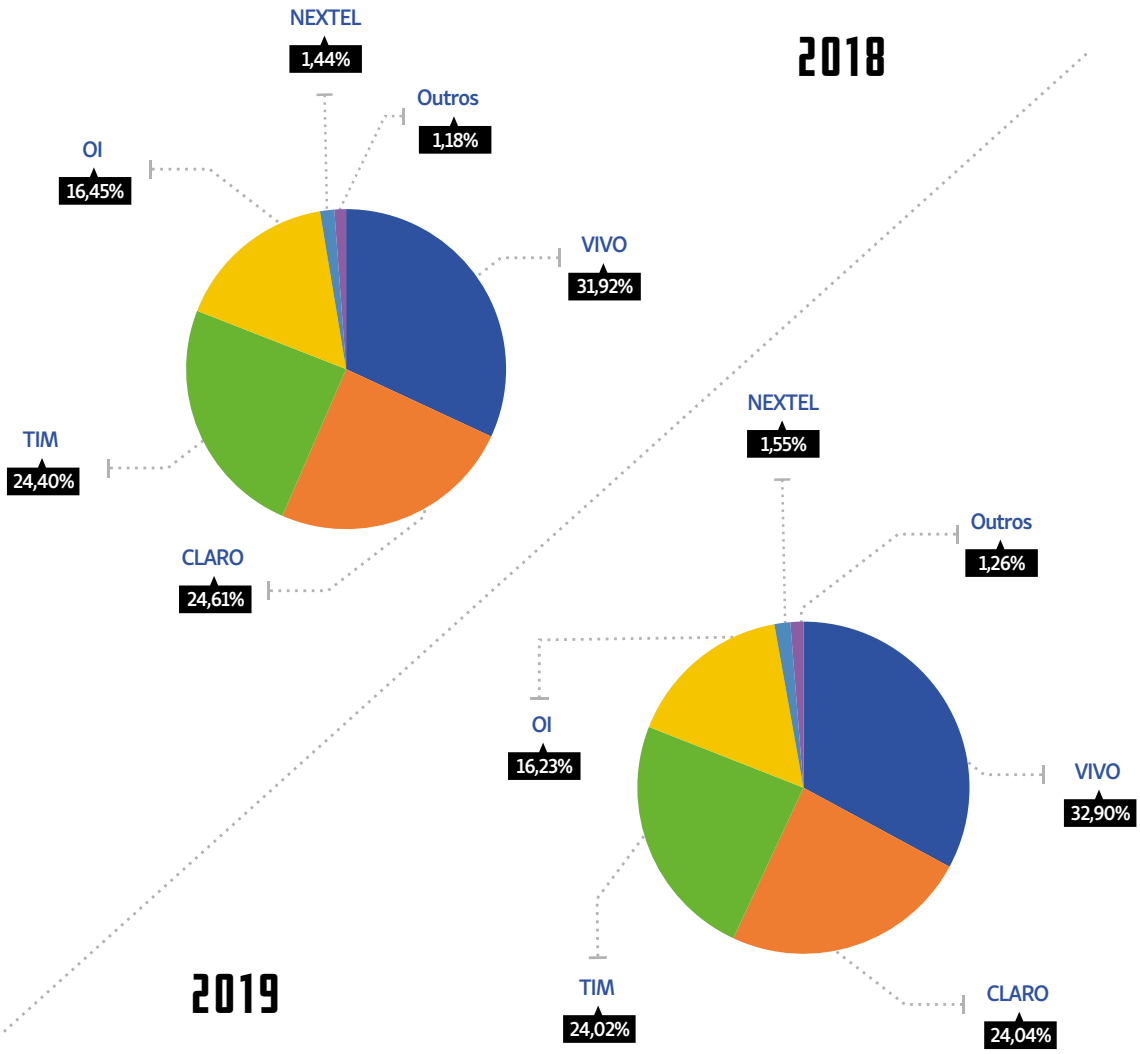
Embora a telefonia móvel ainda responda por mais de 70% do total de acessos a serviços de telecomunicações de interesse coletivo, a participação desse segmento diminuiu desde 2012, quando concentrava 76,7% dos acessos, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 34 - PARTICIPAÇÃO DA TELEFONIA MÓVEL NO MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES



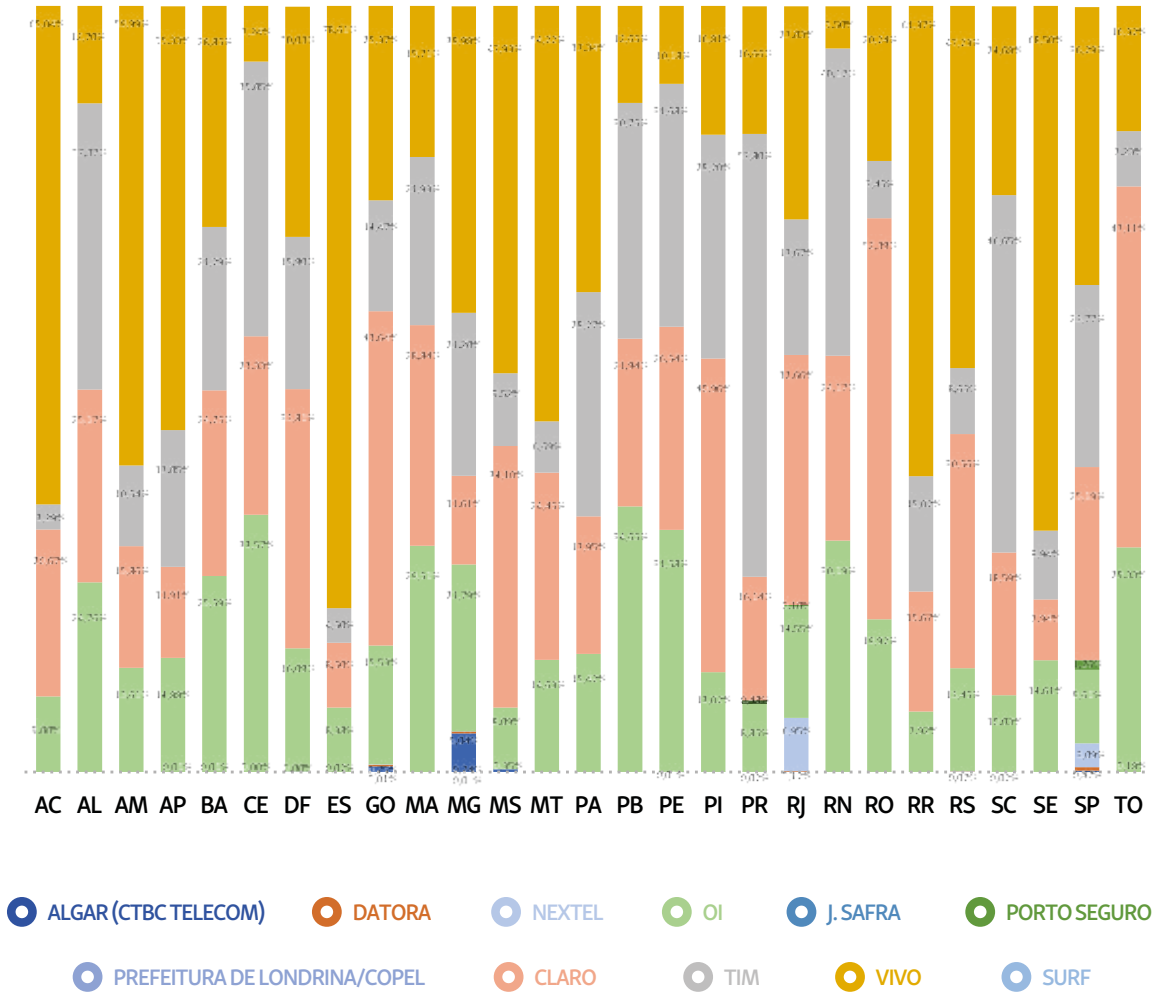
No final de 2019, os principais grupos com atuação nacional – Vivo, Claro, Tim e Oi – respondiam por 97,1% do total de assinantes, como demonstra o gráfico a seguir. Entre 2018 e 2019, a participação da Vivo no mercado registrou crescimento de um ponto percentual e a maior redução ocorreu na base de clientes da Claro (0,6 ponto percentual).

GRÁFICO 35 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DA TELEFONIA MÓVEL POR OPERADORA



Quando se analisa o *market share* em cada Unidade da Federação, verifica-se que, em alguns estados, prestadoras menores têm participação mais significativa. Exemplos disso são a Nextel, que detém 6,9% do mercado do Rio de Janeiro, e a Algar, que, em Minas Gerais, tem 5% dos acessos.

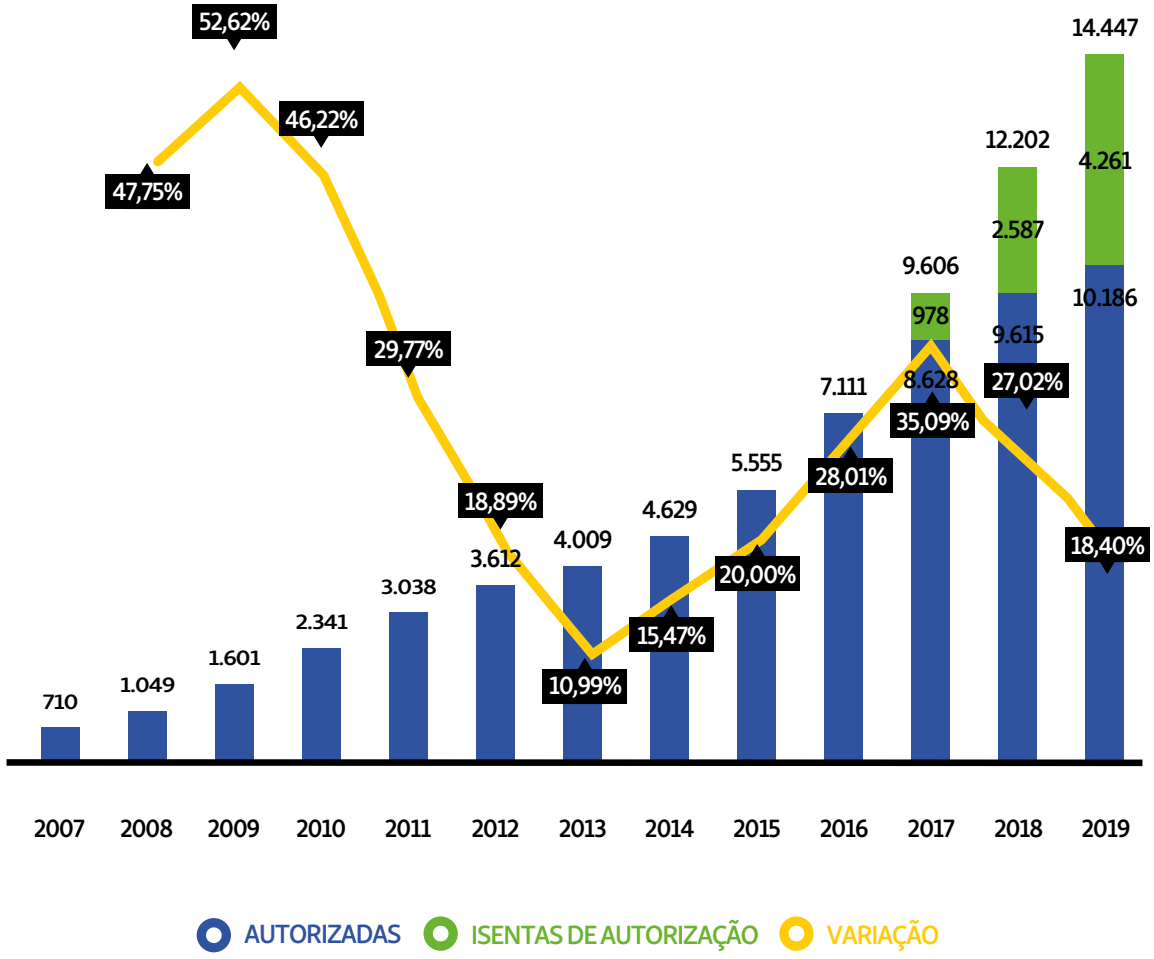
GRÁFICO 36 - MARKET SHARE DA TELEFONIA MÓVEL POR UF



BANDA LARGA FIXA

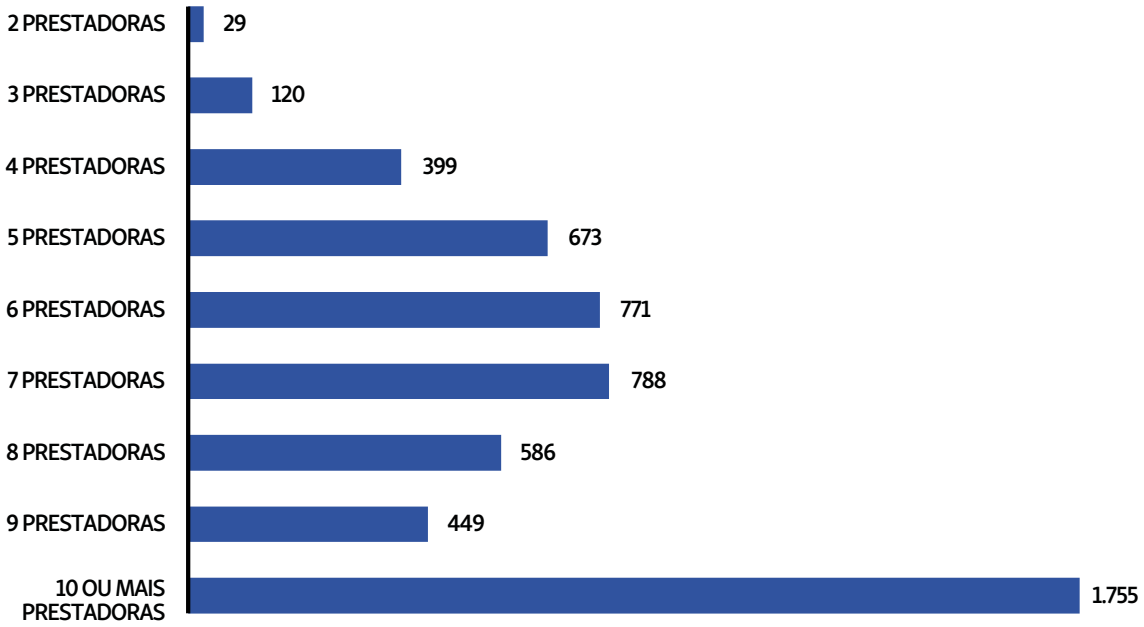
Na comparação com 2018, o número de empresas habilitadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia registrou aumento de 18,4%, alcançando 14,4 mil prestadoras, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 37 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PRESTADORAS DE BANDA LARGA FIXA



No final de 2019, todos os 5.570 municípios brasileiros possuíam ao menos duas prestadoras de banda larga fixa, como mostra o gráfico a seguir. Em 90% dos municípios, a população contava com cinco ou mais opções para a prestação do serviço.

GRÁFICO 38 - QUANTIDADE DE PRESTADORAS DE BANDA LARGA FIXA POR MUNICÍPIO



Diversas medidas da Anatel têm contribuído para esse aumento do número de provedores de internet, dentre as quais cabe destacar:

- a Resolução nº 614/2013, que aprovou o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, permitiu a simplificação do processo de autorização e de licenciamento de estações e reduziu o valor da autorização para a prestação do serviço de R$ 9.000 para R$ 400;

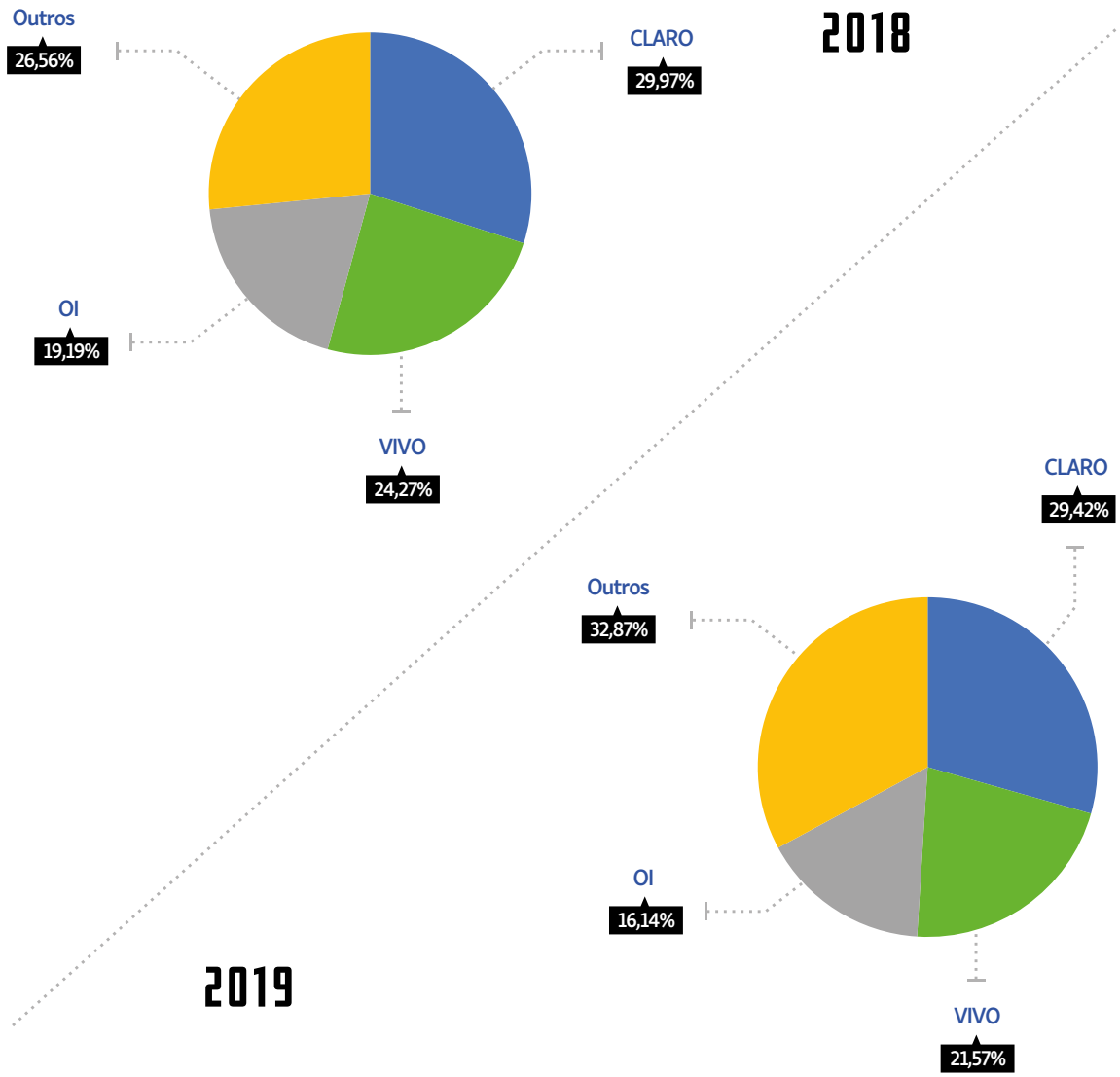
- a Resolução nº 680/2018, que aprovou o Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita, permitiu que fossem dispensados de autorização para a prestação do serviço os prestadores com até cinco mil acessos e que utilizassem apenas equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados;

- o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 694/2018, que definiu o conceito de prestador de pequeno porte como aquele com menos de 5% do mercado de varejo atual; e

- o Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP), aprovado pela Resolução nº 698/2018, com o objetivo de propor aprimoramentos da regulamentação, consolidar as demandas do setor representado por seus membros e elaborar estudos e propor medidas de estímulo à prestação de serviços pelas prestadoras de pequeno porte.

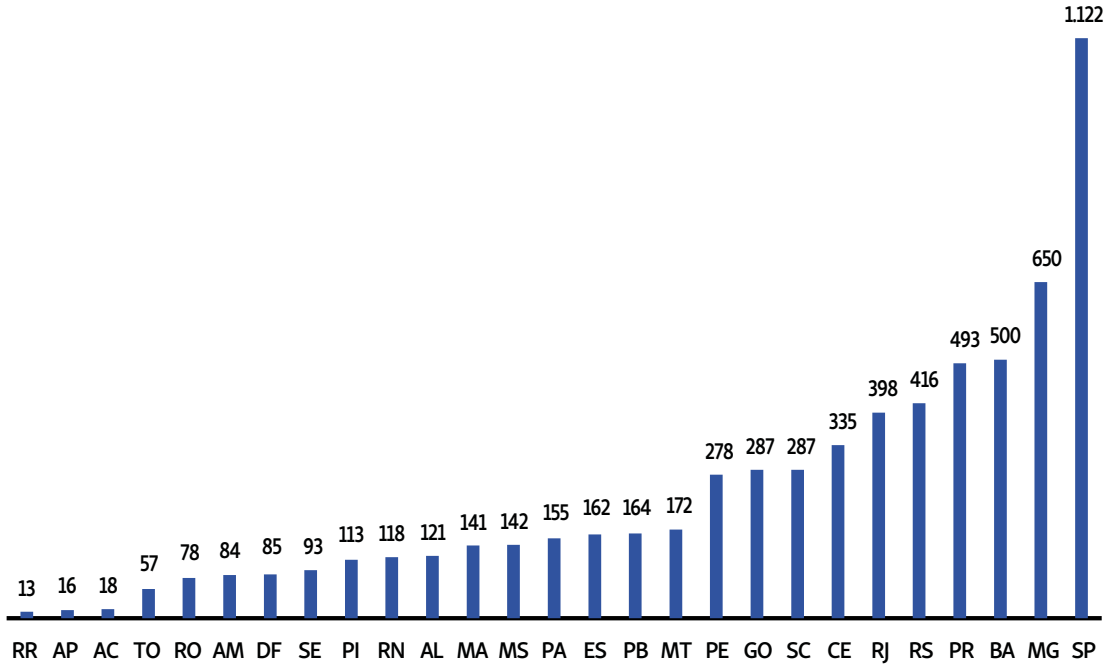
Em 2019, a participação de outras empresas no mercado cresceu 6,4 pontos percentuais, resultado do aumento no número de empresas habilitadas a explorar o serviço. Apesar desse incremento, as maiores empresas do segmento de banda larga fixa ainda concentravam 67,1% dos acessos, como mostram os gráficos a seguir.

GRÁFICO 39 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA (2018-2019)



Pela primeira vez, a soma dos acessos das prestadoras de pequeno porte (9,9 milhões) superou a soma de acessos (9,6 milhões) da maior empresa de banda larga fixa no Brasil.

GRÁFICO 40 - PRESTADORAS DE BANDA LARGA FIXA POR UF

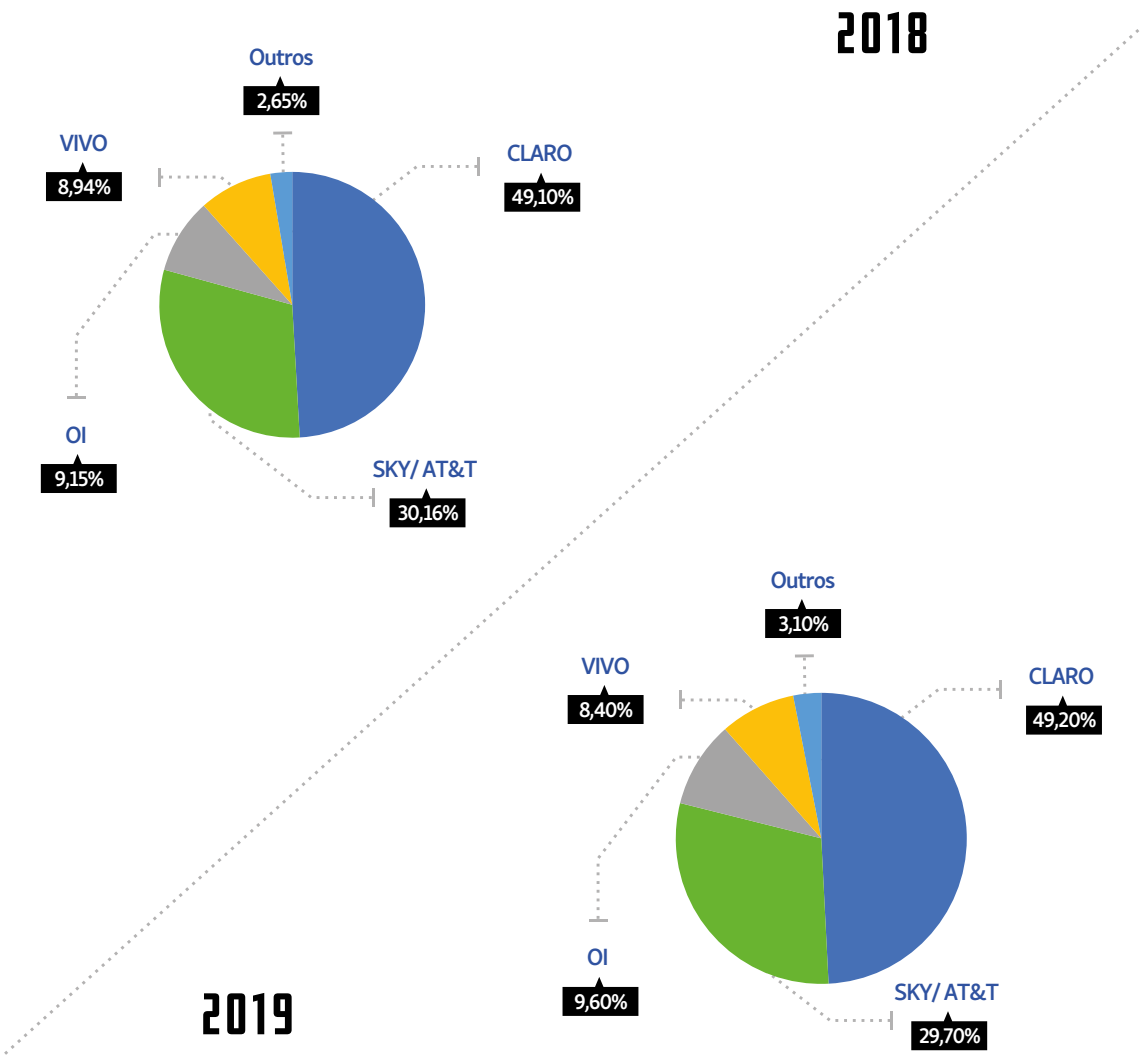


Em 2019, Roraima, Amapá e Acre eram as unidades da Federação com menor número de prestadoras de banda larga fixa: pouco menos de 20 empresas ofereciam o serviço em cada um desses estados. No outro extremo, São Paulo reunia pouco mais de 1,1 mil opções para os consumidores.

TV POR ASSINATURA

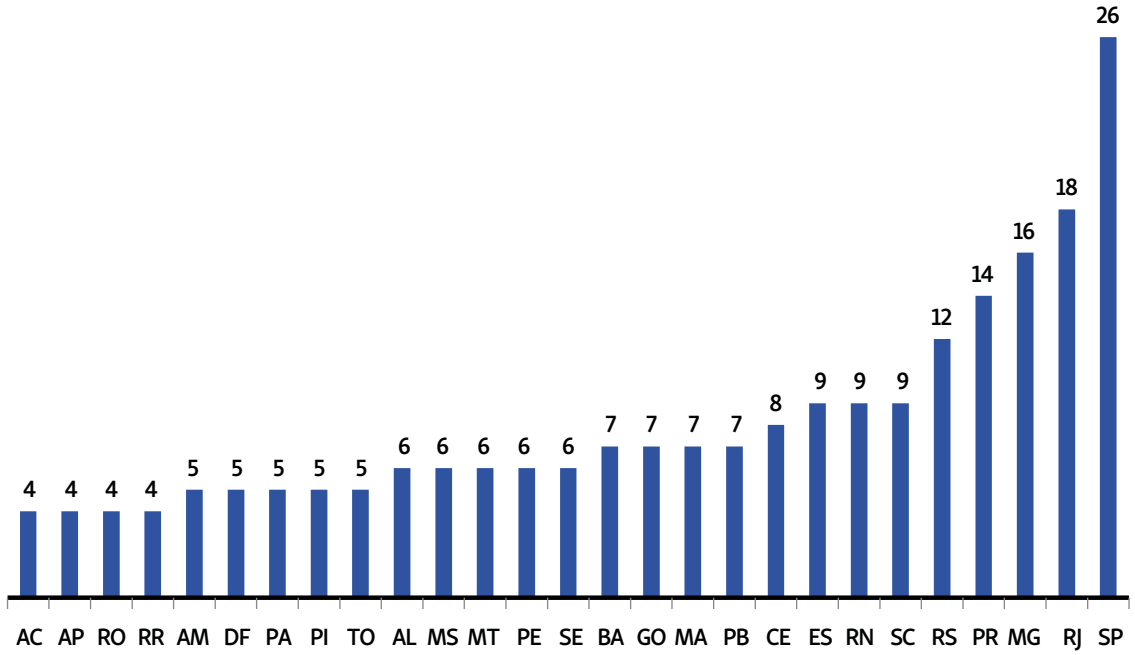
No final de 2019, as duas maiores prestadoras do País – Claro e Sky – concentravam 78,9% do total de assinaturas, como aponta o gráfico a seguir. Contudo, em regiões onde há ofertas de serviços por meio de várias tecnologias, as prestadoras menores registram bons resultados, embora não sejam capazes de contestar a posição de mercado dos principais grupos.

GRÁFICO 41 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DE TV POR ASSINATURA (2018-2019)



Em 2019, Acre, Amapá, Rondônia e Roraima eram as Unidades da Federação com menor número de prestadoras de TV por assinatura: apenas quatro empresas ofereciam o serviço em cada um desses estados. No outro extremo, São Paulo reunia 26 opções para os consumidores.

GRÁFICO 42 - PRESTADORAS DE TV POR ASSINATURA POR UF - 2019

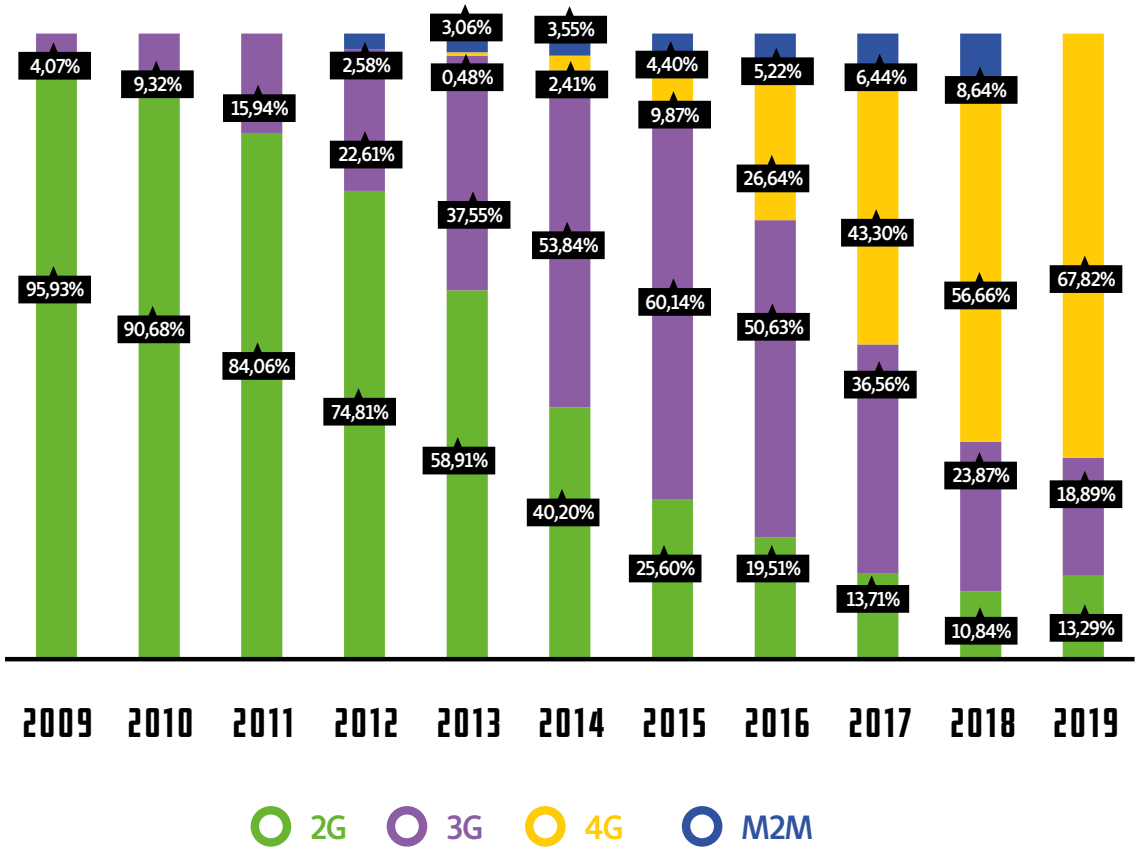


III. TECNOLOGIA

TELEFONIA MÓVEL

Em 2019 a Anatel promoveu uma alteração na forma de contabilização dos acessos de telefonia móvel por tecnologia. Os acessos máquina-a-máquina (M2M) passaram a ser considerados pela sua tecnologia específica e não mais como uma classe de tecnologia. Como resultado, o percentual de acessos de segunda geração (tecnologia GSM) registrou aumento de 2,5 pontos percentuais. A participação dos acessos providos por tecnologias que suportam a banda larga móvel – como LTE e WCDMA – e daqueles usados como terminais de dados seguiu crescente, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 43 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA MÓVEL POR TECNOLOGIA



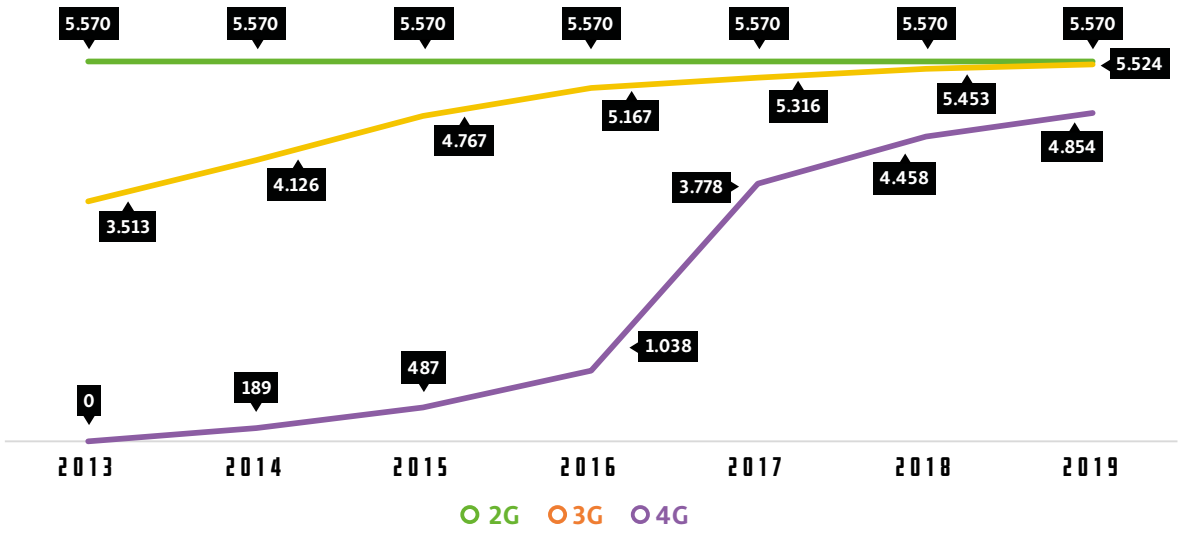
A participação dos acessos atendidos pela tecnologia LTE (4G, quarta geração) registrou, no exercício, aumento de 11,1 pontos percentuais em relação a 2018, atingindo a marca de 67,8% do total de acessos móveis em funcionamento no Brasil. Com esse acréscimo, a maioria dos terminais em operação no País suporta a quarta geração (4G) da telefonia móvel. Por outro lado, o número de acessos providos pela tecnologia WCDMA (3G, terceira geração) manteve tendência de queda de participação no mercado (redução de 5 pontos percentuais).

No final do exercício, os acessos M2M (desonerados) somavam 9,6 milhões e os acessos que eram considerados como M2M Padrão (não desonerados) e que agora são contabilizados como Ponto de Serviço, que não se enquadram na definição do **Decreto nº 8.234/2014**, totalizavam 15,1 milhões de acessos. Os terminais M2M desonerados, vale esclarecer, são aqueles que integram sistemas de comunicação máquina-a-máquina e sobre os quais incide Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI) no momento do licenciamento pela Anatel no valor de R$ 5,68 (Lei nº 12.715/2012). Os terminais M2M (não desonerados) possuem TFI relativa ao licenciamento no valor de R$ 26,83 (Lei nº 9.691/1998).

Apesar de a telefonia móvel ser um serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações de universalização, a Anatel tem estabelecido obrigações de cobertura em seus editais de licitação de radiofrequências. Como resultado desses compromissos assumidos pelas prestadoras, o atendimento com tecnologias mais modernas tem crescido.

No final do exercício de 2019, todos os municípios brasileiros já deveriam contar com atendimento por 3G, em função dos compromissos estabelecidos. O último levantamento realizado pela Agência indicava, em dezembro de 2019, 5.524 municípios atendidos com 3G e 4.854 municípios atendidos também por 4G.

GRÁFICO 44 - MUNICÍPIOS ATENDIDOS POR TECNOLOGIA

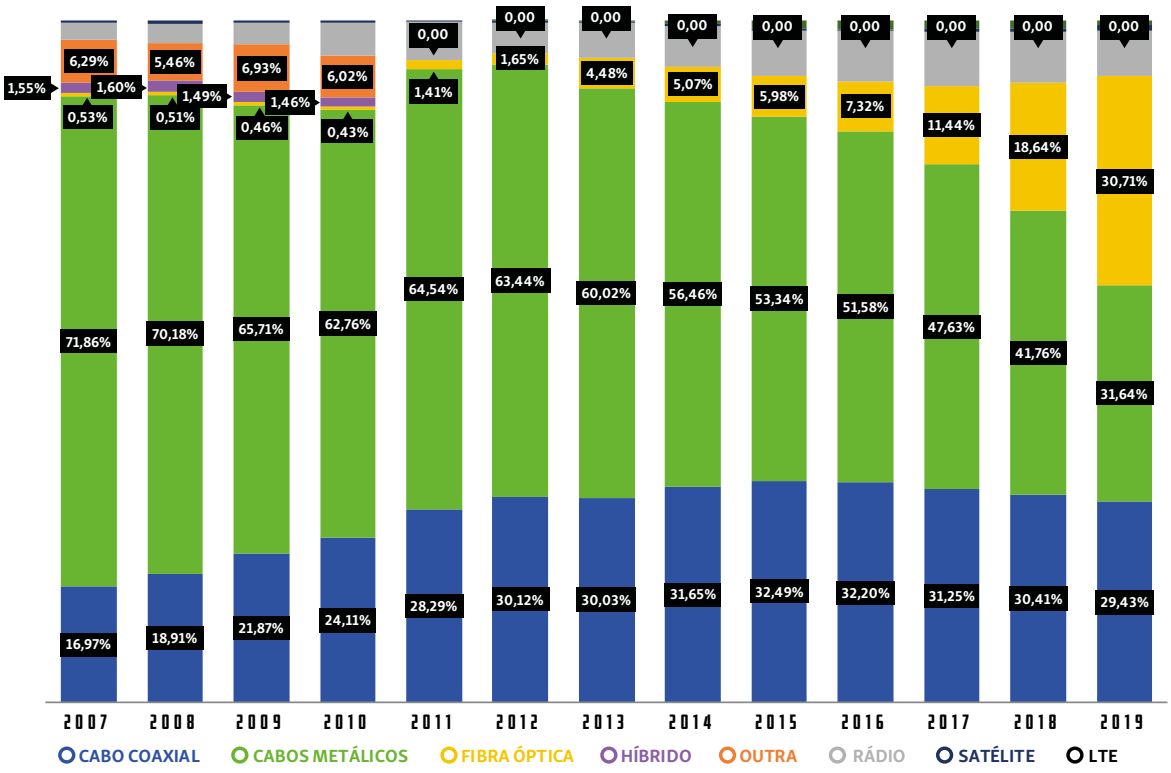


BANDA LARGA FIXA

Os acessos à banda larga fixa providos por meio de redes de fibras ópticas registraram, entre 2018 e 2019, aumento de 4,2 milhões, o equivalente a 71%, passando a responder por 30,7% do mercado, como aponta o gráfico a seguir.

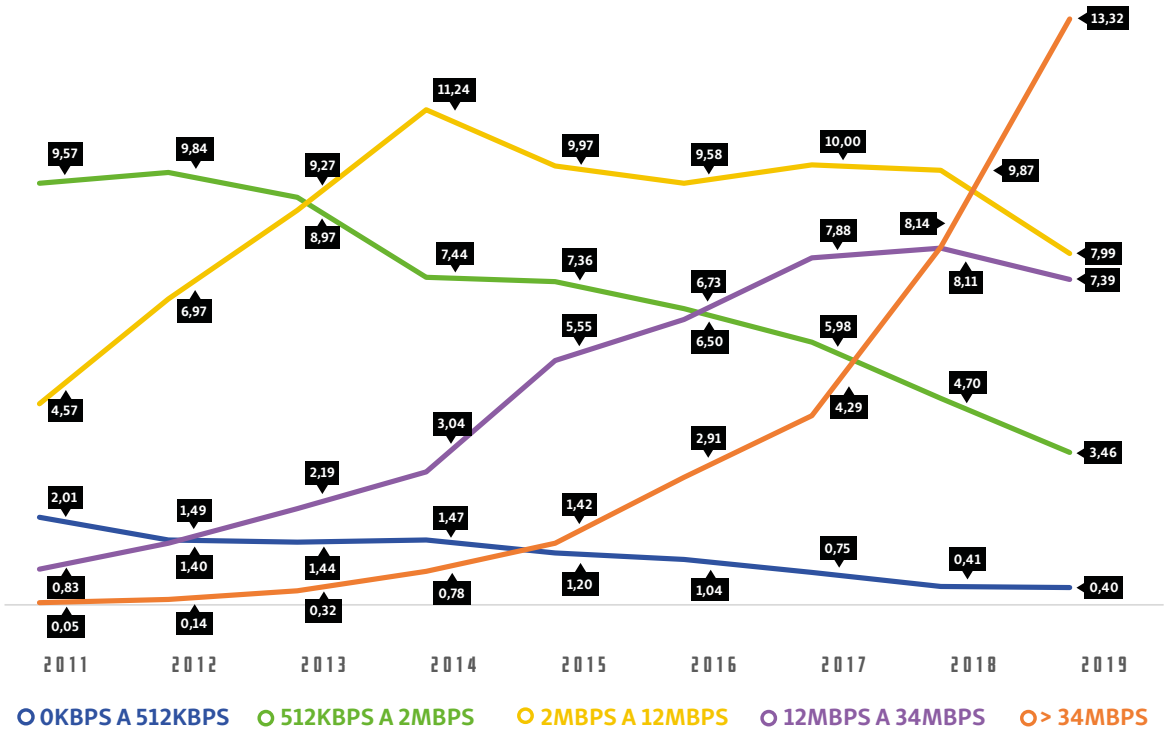
No exercício, os acessos por cabo coaxial (Cable Modem e HFC) tiveram adições líquidas de 800 mil acessos; ao final de 2019, os acessos providos por essa tecnologia representavam 29,4% do total. Cabe registrar que fibra e cabo coaxial são tecnologias que permitem acessos com velocidades superiores a 50 Mbps.

GRÁFICO 45 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR TECNOLOGIA



No final do exercício, 40,9% dos acessos de banda larga fixa operavam em faixas superiores a 34 Mbps, sendo esta a única faixa a apresentar crescimento em relação ao ano de 2018. O gráfico a seguir mostra a evolução da velocidade de acesso na banda larga fixa.

GRÁFICO 46 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR FAIXA DE VELOCIDADE



IV. QUALIDADE

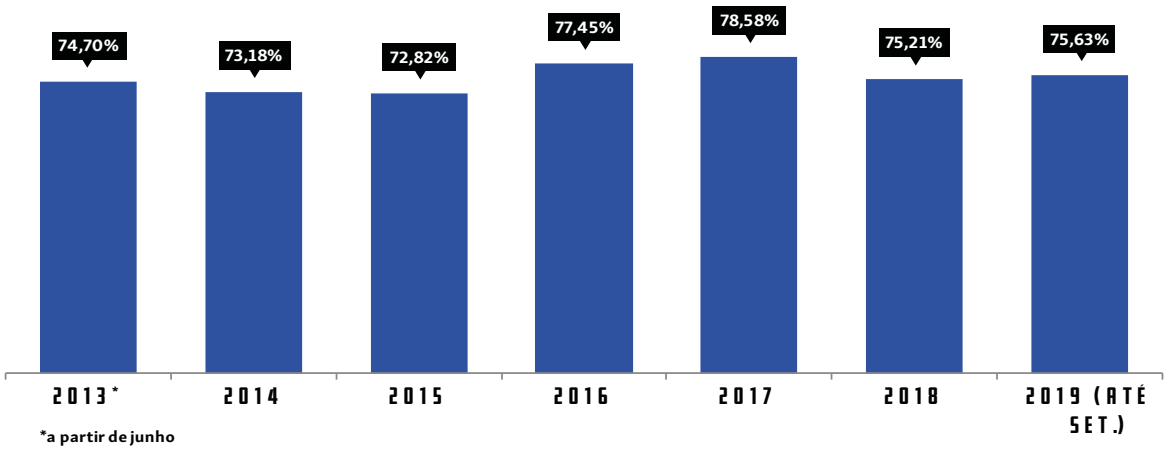
Além das atividades mencionadas no capítulo Resultados da Gestão, como a elaboração de proposta de revisão do modelo de gestão da qualidade, a Agência, no exercício, deu continuidade ao acompanhamento da qualidade dos serviços por meio do monitoramento dos resultados dos indicadores previstos em regulamentos, com consolidação até o 3º trimestre de 2019, tendo em vista que o período complementar ainda se encontra em fechamento.

TELEFONIA FIXA

Para o acompanhamento da qualidade da telefonia fixa, a Anatel monitora três aspectos: reação do usuário, rede e atendimento. Esse monitoramento incluía as prestadoras com pelo menos 50 mil acessos até outubro de 2018. Desde então, foi implementado novo conceito para Prestadora de Pequeno Porte (PPP), como grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atuam, e nesse contexto quatro operadoras autorizadas do serviço deixaram de coletar os indicadores de qualidade, que ficou restrito aos quatro maiores grupos empresariais do setor e mais duas concessionárias.

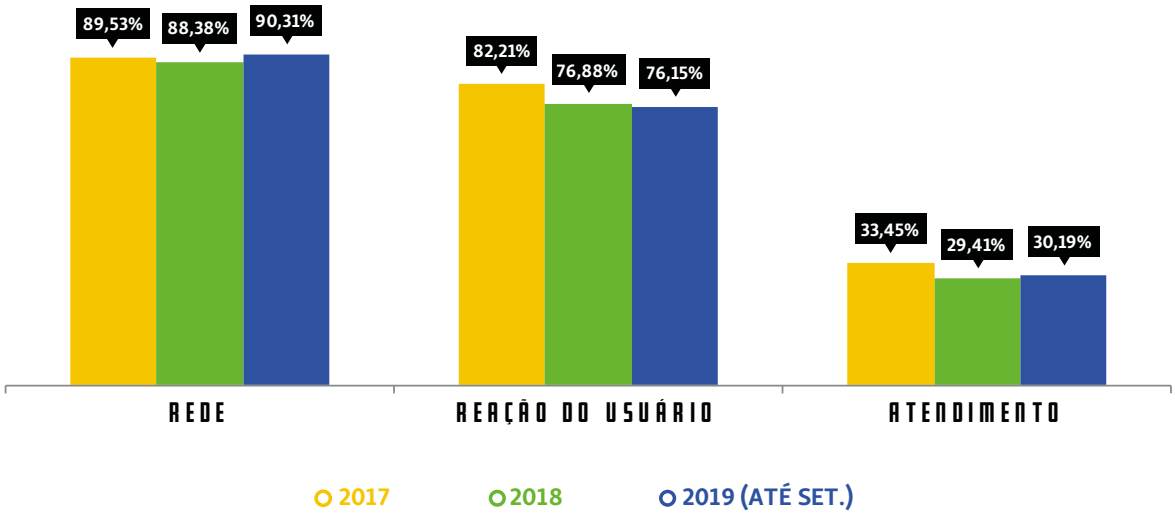
Até o final do terceiro trimestre de 2019, o percentual de cumprimento das metas de qualidade manteve-se praticamente estável em relação a 2018, passando de 75,2% para 75,6%, como indica o gráfico a seguir.

GRÁFICO 47 - PERCENTUAL DE INDICADORES DE TELEFONIA FIXA ATENDIDOS



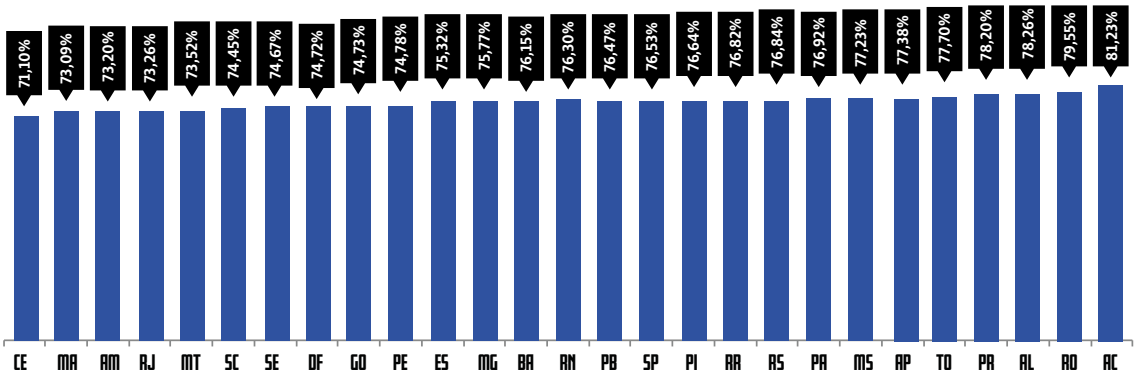
Entre o final de 2018 e o terceiro trimestre de 2019, houve pequena piora no indicador de *Reação do Usuário*, compensada pela recuperação do resultado dos indicadores de *Rede*, de quase 2 pontos percentuais, o que contribuiu para a elevação do resultado no exercício.

GRÁFICO 48 - PERCENTUAL DE INDICADORES DA TELEFONIA FIXA ATENDIDOS POR GRUPO (JAN-SET/2019)



O maior percentual de cumprimento das metas de qualidade foi verificado no Acre (81,2%); os menores, no Ceará (71,1%) e no Maranhão (73,1%). O gráfico a seguir apresenta o resultado do monitoramento da qualidade da telefonia fixa por Unidade da Federação.

GRÁFICO 49 - CUMPRIMENTO DAS METAS DE QUALIDADE DA TELEFONIA FIXA POR UF (JAN-SET/2019)



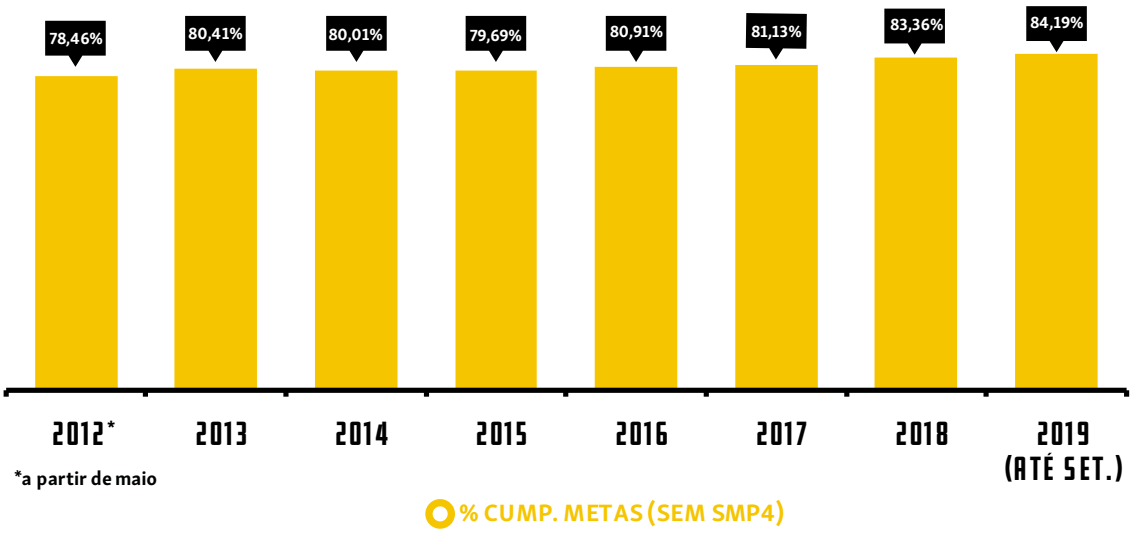
TELEFONIA MÓVEL

A avaliação da qualidade da telefonia móvel considera, além de reação do usuário, rede e atendimento, também a conexão de dados. A exemplo do que ocorre na telefonia fixa, também na telefonia móvel foi implementado o novo conceito para Prestadora de Pequeno Porte (PPP) para os grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atuam, e nesse contexto cinco operadoras autorizadas do serviço deixaram de coletar os indicadores de qualidade, que ficou restrito aos cinco maiores grupos empresariais do setor de telecomunicações, desde novembro de 2018.

Até o final do terceiro trimestre de 2019, o percentual de cumprimento de metas de qualidade alcançou 84,2%, o maior verificado nos últimos cinco anos.

Ressaltar-se que o indicador Taxa de Completamento (SMP4), não mais compõe o rol de indicadores da telefonia móvel e por isso foi desconsiderado para toda a série histórica dos resultados, tendo em vista a decisão do Conselho Diretor da Agência, em 2019. Assim, os percentuais apresentados neste relatório foram ajustados em relação ao Relatório Anual de 2018, com a exclusão do SMP4.

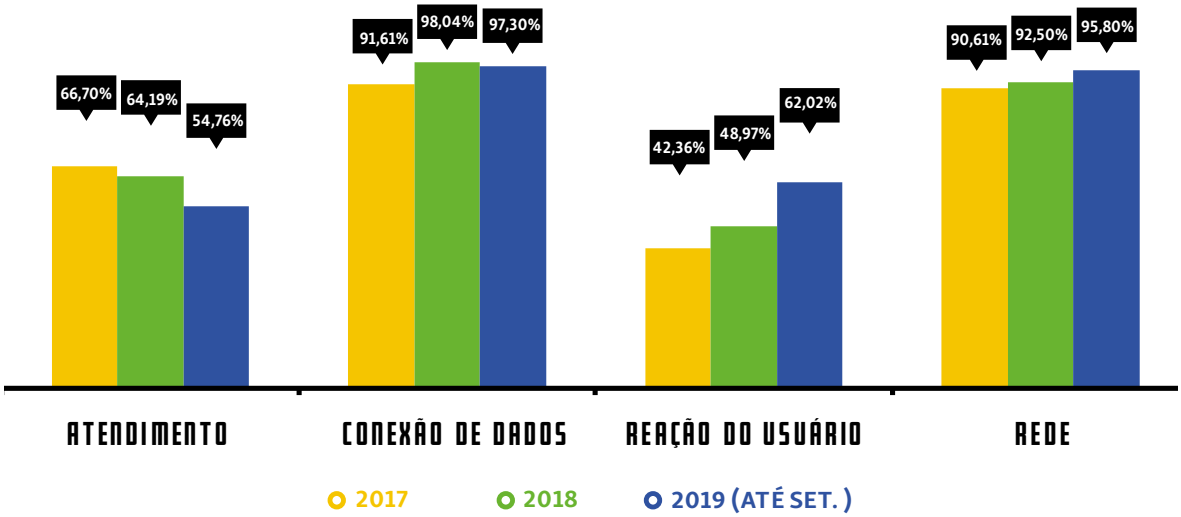
GRÁFICO 50 - PERCENTUAL DE INDICADORES DA TELEFONIA MÓVEL ATENDIDOS



Na comparação com 2018, a variação mais expressiva ocorreu nos indicadores de *Reação dos Usuários*, que registraram melhoria de 13 pontos percentuais.

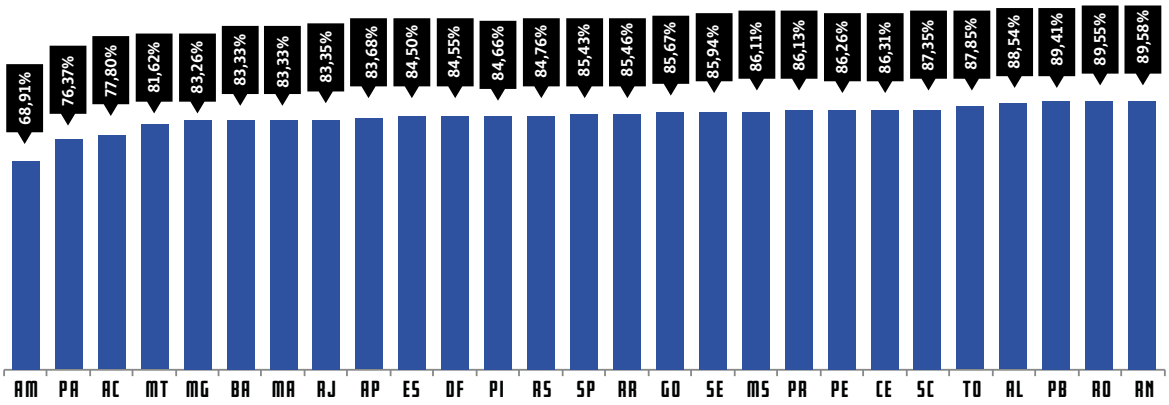
Os indicadores de *Rede* apresentaram melhoria menos expressiva, subindo de 92,5% para 95,8%. Em contrapartida os indicadores de *Atendimento* registraram queda de 9,4 pontos percentuais, como mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 51 - PERCENTUAL DE INDICADORES DA TELEFONIA MÓVEL ATENDIDOS POR GRUPO



Na análise por Unidade da Federação, verifica-se que, ao final do terceiro trimestre de 2019, o Rio Grande do Norte foi o Estado onde se verificou maior percentual de cumprimento das metas de qualidade da telefonia móvel (89,6%). Os piores resultados foram no Amazonas (68,9%), no Pará (76,4%) e no Acre (77,8%), como detalhado no gráfico a seguir.

GRÁFICO 52 - CUMPRIMENTO DE METAS DE QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL POR UF (JAN-SET/2019)

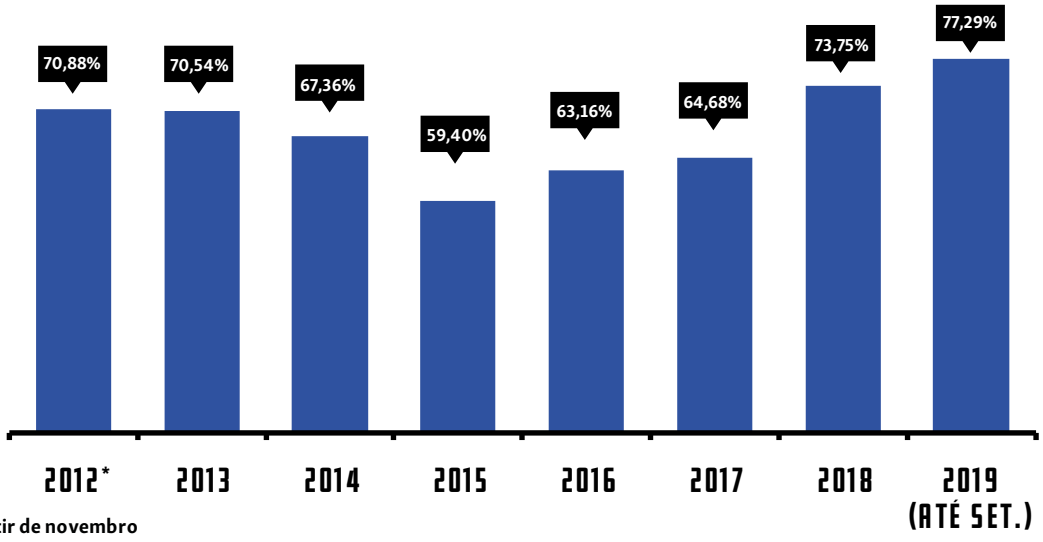


BANDA LARGA FIXA

Em 2019, o percentual de cumprimento das metas de qualidade da banda larga fixa manteve a recuperação no desempenho observada desde 2016. Até o final do terceiro trimestre de 2019, houve o atendimento de 77,3% das metas de qualidade, melhoria 3,5 pontos percentuais em relação a 2018, o maior percentual de cumprimento desde 2012.

Como nas telefonias fixa e móvel, na banda larga fixa foi implementado o novo conceito para Prestadora de Pequeno Porte (PPP) para os grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atuam, e nesse contexto seis operadoras autorizadas do serviço deixaram de coletar os indicadores de qualidade, que ficou restrito aos cinco maiores grupos empresariais do setor de telecomunicações, desde novembro de 2018.

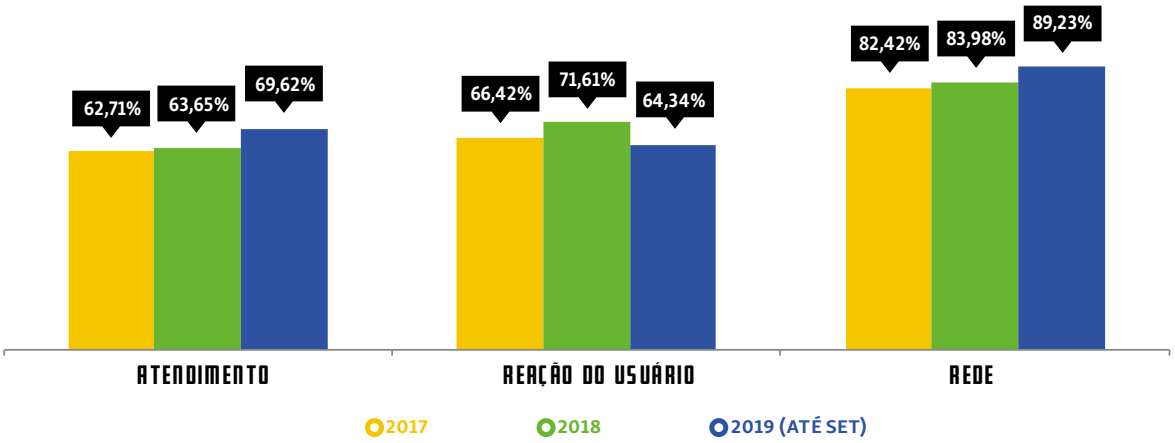
GRÁFICO 53 - PERCENTUAL DE INDICADORES DA BANDA LARGA FIXA ATENDIDOS



*a partir de novembro

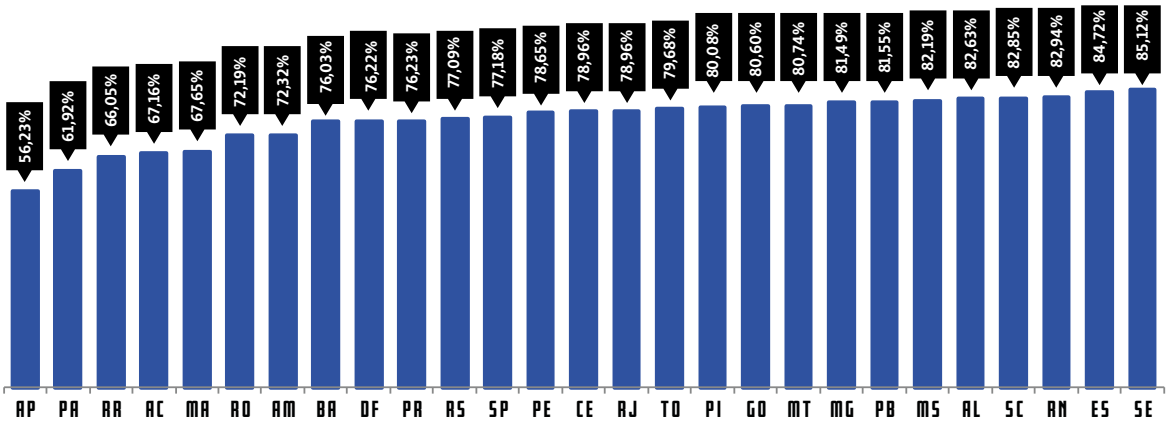
Os grupos de indicadores de atendimento e de rede apresentaram melhoria do percentual de indicadores atendidos em relação a 2018, tendo havido uma queda no indicador *Reação do Usuário*, conforme aponta o gráfico a seguir. O grupo de indicadores de rede seguiu tendência de recuperação. Já os indicadores de *Atendimento* apresentaram uma melhora expressiva de quase 6 pontos percentuais.

GRÁFICO 54 - PERCENTUAL DE INDICADORES DA BANDA LARGA FIXA ATENDIDOS POR GRUPO (JAN-SET/2019)



Na análise por Unidade da Federação, a banda larga fixa foi o serviço que apresenta o desempenho mais desigual. Amapá e Pará apresentaram os piores resultados, 56,2% e 61,9%, respectivamente, enquanto onze Unidades da Federação apresentaram resultados superiores a 80%, tendo Sergipe alcançado o maior cumprimento de metas (85,1%), conforme mostra o gráfico a seguir.

GRÁFICO 55 - PERCENTUAL DE METAS DE QUALIDADE DA BANDA LARGA FIXA POR UF (JAN-SET/2019)



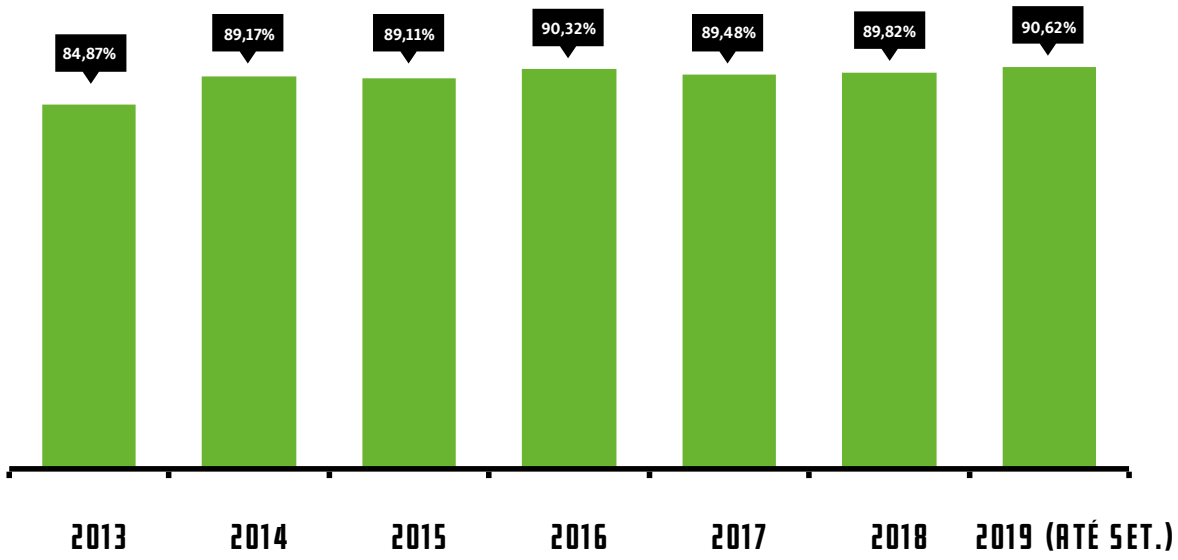
TV POR ASSINATURA

Para a avaliação dos resultados da qualidade da TV por assinatura, estão consolidados os percentuais de cumprimento de indicadores para os dez maiores grupos empresariais do segmento.

Cabe lembrar que o Índice de Chamadas Completadas (ICC) não mais compõe o rol de indicadores de TV por assinatura, e por isso foi desconsiderado para toda a série histórica dos resultados, tendo em vista a decisão do Conselho Diretor da Agência, em 2018.

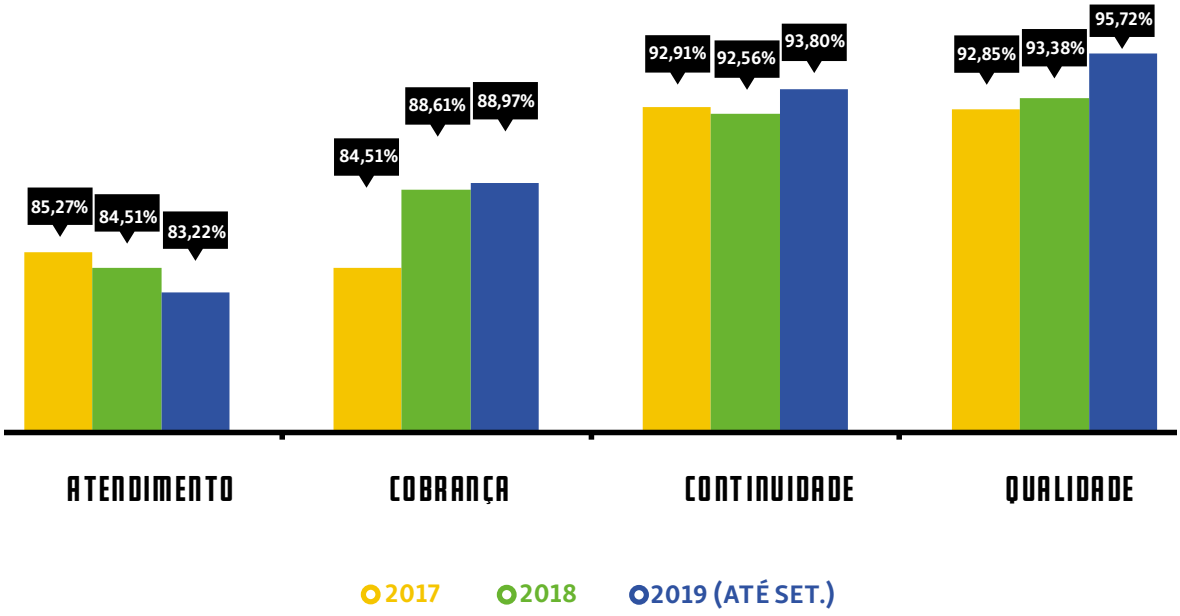
O percentual de indicadores atendidos de TV por assinatura manteve-se praticamente sem alterações, de 2018 até o trimestre de 2019, tendo passado de 89,8% para 90,6%.

GRÁFICO 56 - PERCENTUAL DE INDICADORES DE TV POR ASSINATURA ATENDIDOS



Na comparação com 2018, houve melhoria nos indicadores de reclamações e nos serviços de reparo e de instalação, o que justifica a melhoria apresentada nos grupos de *Continuidade* e *Qualidade*, ao contrário do grupo de *Atendimento* que apresentou pequena redução, conforme se observa no gráfico a seguir.

GRÁFICO 57 - PERCENTUAL DE INDICADORES DE TV POR ASSINATURA ATENDIDOS POR GRUPO (JAN-SET/2019)



No caso da TV por assinatura, considerando que a maioria das operadoras possuem obrigação de reporte da qualidade da prestação do serviço em nível nacional, não é possível uma avaliação precisa dos indicadores por Unidade da Federação.

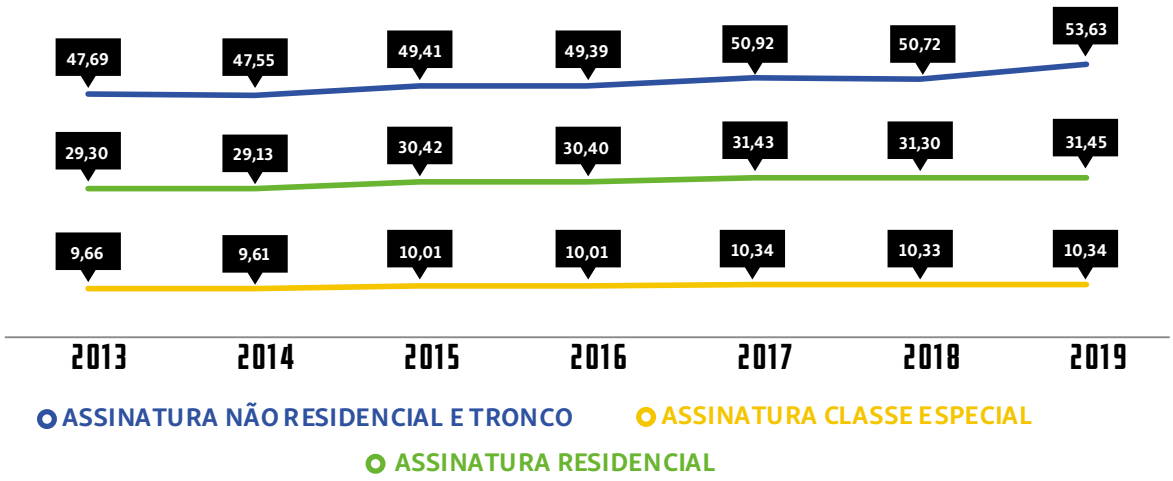
V. TARIFAS E PREÇOS

TELEFONIA FIXA

Em 2019, foi aprovado o reajuste nos valores em Reais das assinaturas do serviço de telefonia fixa, em média, no valor de 4,92%.

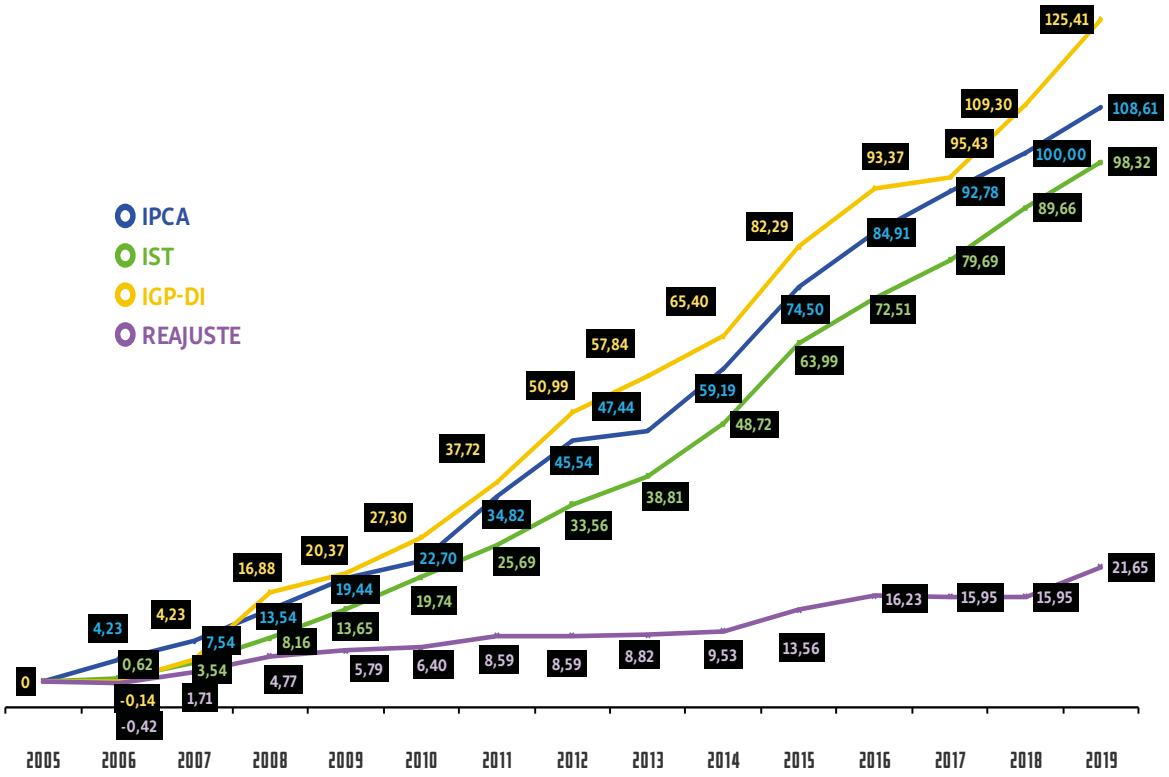
O gráfico a seguir mostra a evolução dos valores das assinaturas Residencial, Não residencial, tronco e Aice, desde 2013 a até 2019.

GRÁFICO 58 - TARIFA - ASSINATURAS PLANO BÁSICO DE SERVIÇO (MÉDIA)



Por sua vez, no gráfico a seguir, é apresentado um comparativo entre a inflação medida pelos diversos índices econômicos e os reajustes médios homologados pela Anatel. Desde 2005, a Agência tem homologado reajustes abaixo dos principais índices inflacionários: enquanto o reajuste médio acumulado no período de 2005 a 2019 foi de 21,7%, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulado alcançou 108,61%.

GRÁFICO 59 - COMPARATIVO INFLAÇÃO X REAJUSTE ANO-BASE: 2005

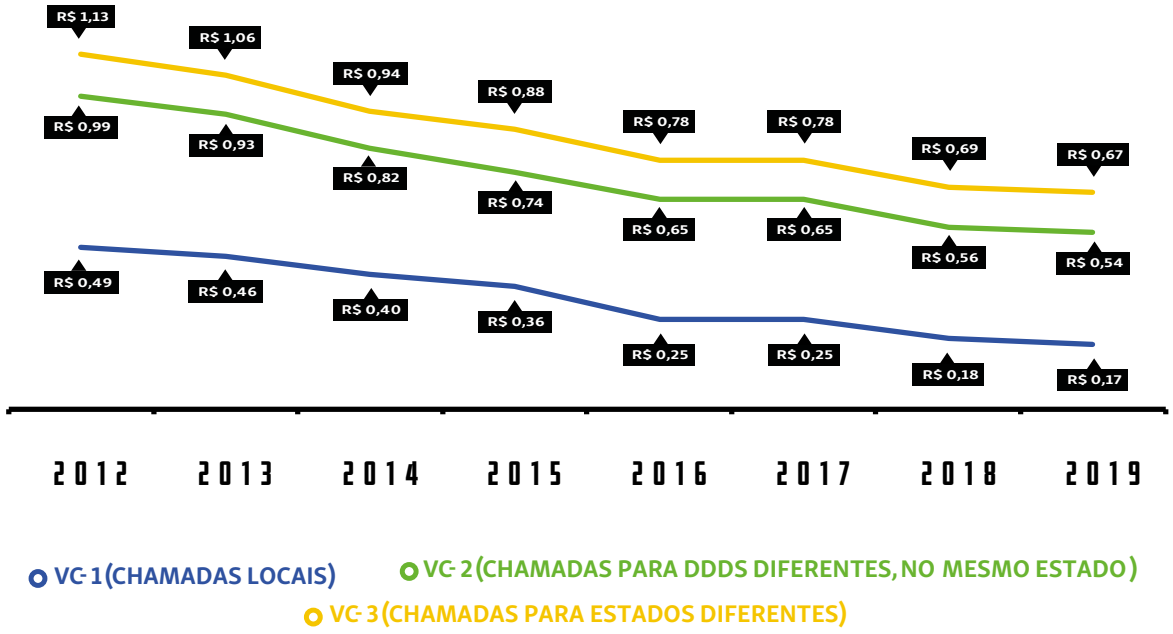


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
IPCA	0	2,54	7,11	13,43	18,32	25,31	33,46	41,25	49,60	59,19	76,18	84,91	92,78	100,00	108,61
IST	0	2,61	5,86	12,80	15,12	21,63	27,58	33,79	40,49	48,72	65,28	72,51	79,69	89,66	98,32
IGP-DI	0	3,05	11,18	21,30	19,56	33,07	39,72	51,04	59,37	65,40	83,10	93,37	95,43	109,30	125,41
REA-JUSTE STFC	0	-0,42	1,71	4,77	5,79	6,40	8,59	8,59	8,82	9,53	13,56	16,23	15,95	15,95	21,65

Como resultado das medidas pró-competitivas adotadas no âmbito do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), que orientaram os valores de uso de rede móvel a custos, foram promovidas revisões tarifárias que resultaram em reduções significativas nos valores das chamadas fixo-móvel, como mostra o gráfico a seguir.

Entre 2012 e 2019, o valor das chamadas locais de fixo para móvel (VC-1), por exemplo, teve redução de 65,31%, passando de R$ 0,49 para R$ 0,17. Nas chamadas para diferentes estados (VC-3), a redução das tarifas foi de 40,71%.

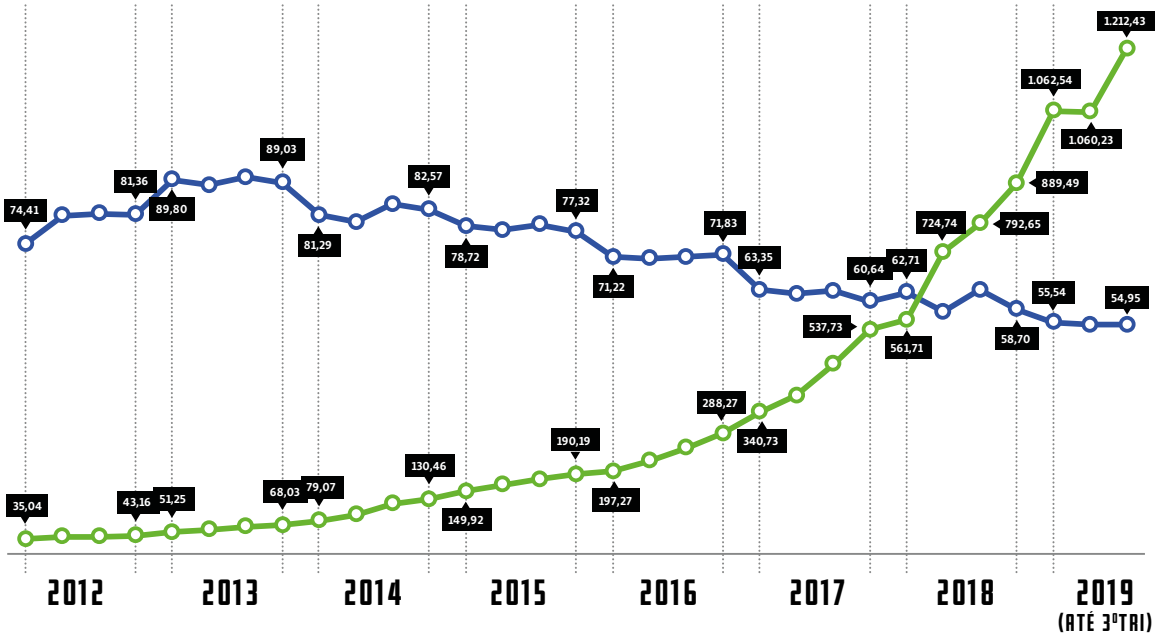
GRÁFICO 60 - TARIFA FIXO-MÓVEL DO PLANO BÁSICO (MÉDIA)



TELEFONIA MÓVEL

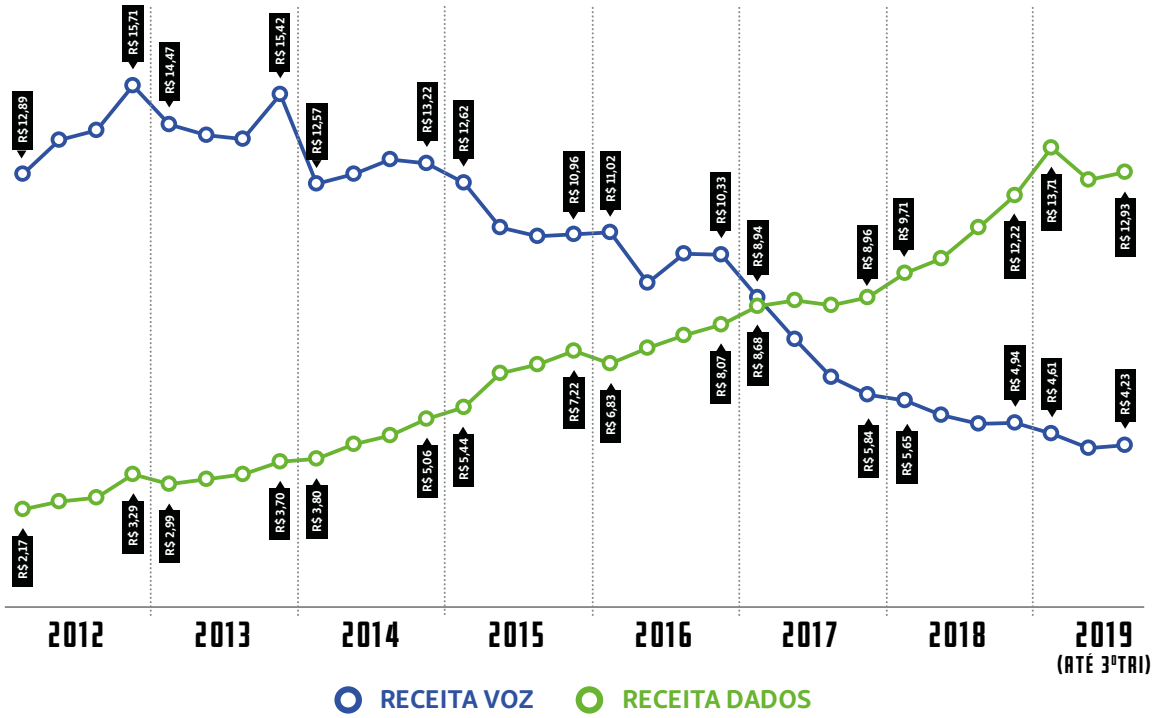
Nos últimos anos, houve diminuição do tráfego de voz no Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme apresentado o gráfico a seguir. Entre o início de 2012 e o 3º trimestre de 2019 (até o fechamento deste Relatório, não estavam disponíveis dados do quarto trimestre), o volume de tráfego de voz diminuiu 26,1%. No mesmo período, o tráfego de dados no Brasil cresceu 3.360,6%.

GRÁFICO 61 - COMPARATIVO - TRÁFEGO VOZ X TRÁFEGO DADOS (SMP) (EM BILHÕES R$)



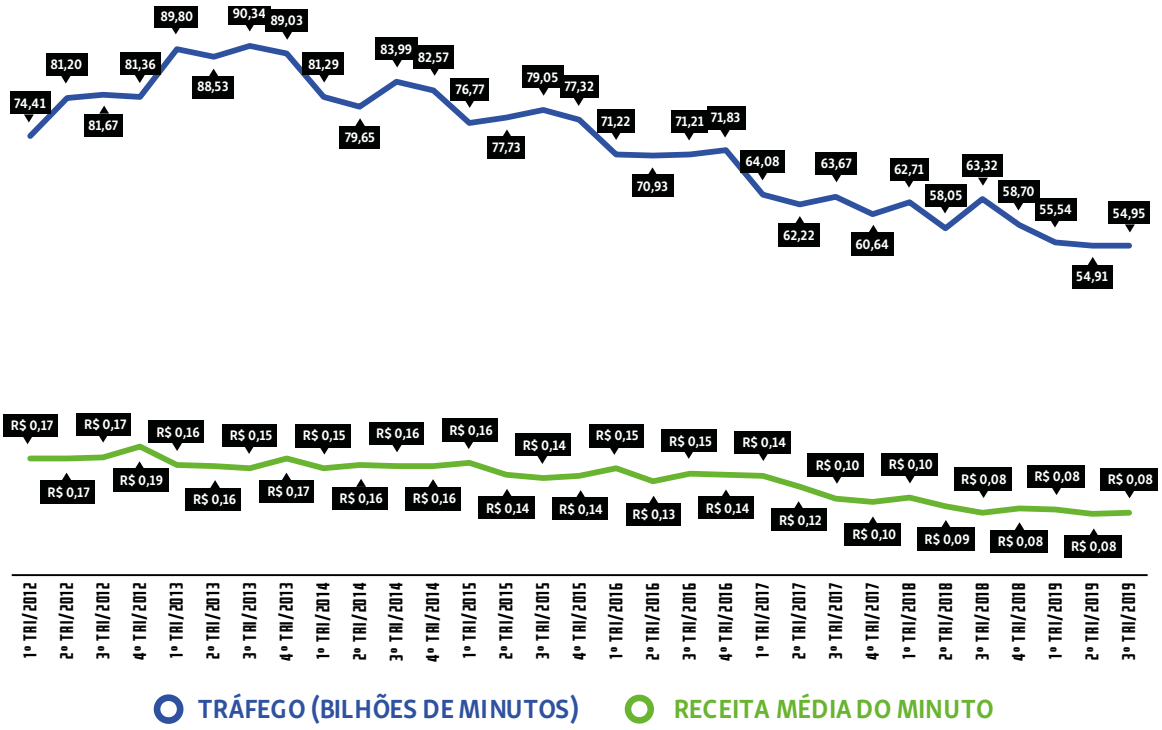
Do ponto de vista da receita, verifica-se, no período entre o início de 2012 e o 3º trimestre de 2019, queda no mercado de voz: de R$ 12,89 bilhões registrados em 2012, para R$ 4,23 bilhões em 2019 – redução de 67,2%. As receitas decorrentes do tráfego de dados, por outro lado, registraram aumento de 495,9%.

GRÁFICO 62 - COMPARATIVO RECEITA VOZ X DADOS (EM BILHÕES R$)



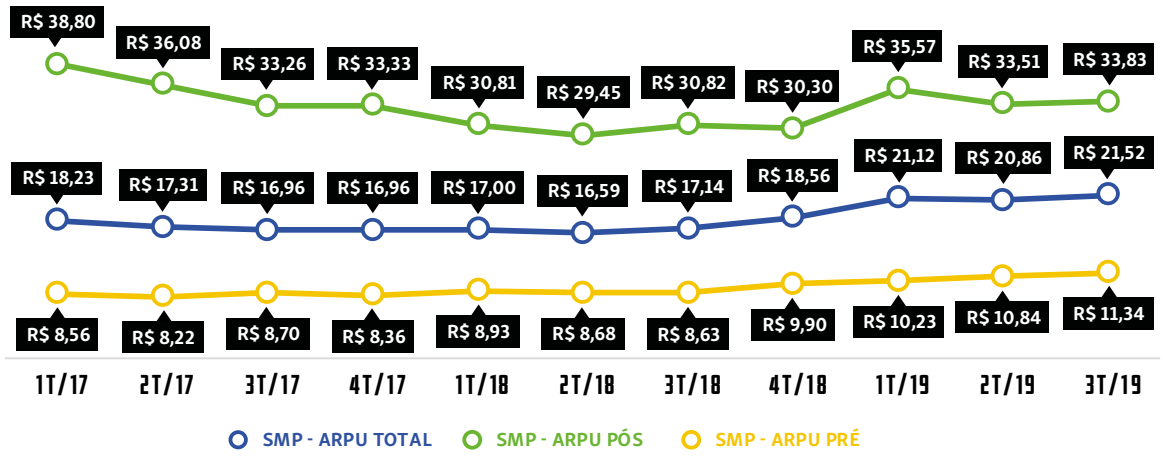
A partir dos dados de receita e de tráfego, a Anatel acompanha indicadores de receita por minuto dos serviços prestados nas modalidades pré-paga e pós-paga. Os cálculos feitos pela Agência consideram, além dos minutos cobrados diretamente dos assinantes, os minutos com preço zero (promocionais), o que permite refletir as promoções praticadas pelas prestadoras no valor médio do minuto. O gráfico a seguir mostra como evoluiu, desde 2012, o preço médio do minuto na telefonia móvel. No período, a redução alcançou 52,9%, passando de R$ 0,17 para R$ 0,08.

GRÁFICO 63 - EVOLUÇÃO - TRÁFEGO X RECEITA POR USUÁRIO



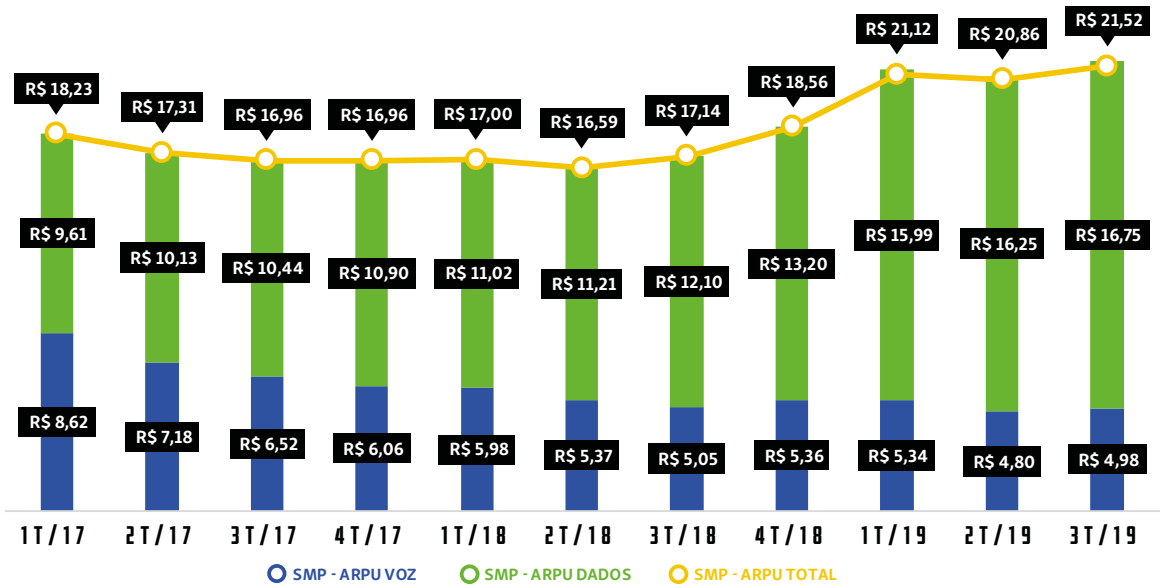
Calculada é a partir da relação entre a receita operacional líquida e o número médio de clientes desse serviço, a Receita Média por Usuário (ARPU) mede o quanto cada cliente gera de receita para as empresas. Entre o primeiro trimestre de 2017 e o terceiro trimestre de 2019, esse indicador apresentou crescimento de 18%. Ao segmentar o indicador por modalidade de serviço, o pós-pago apresentou diminuição de 12,8% enquanto que o serviço pré-pago registrou crescimento de 32,5% para o mesmo período, conforme gráfico a seguir.

GRÁFICO 64 - SMP - ARPU PÓS-PAGO X ARPU PRÉ-PAGO



Ao segmentar a ARPU pelos serviços de Voz e dados na telefonia móvel, verifica-se redução de 42,2% nesse indicador para o serviço de Voz e aumento de 72,3% na ARPU para o serviço de dados, o que configura a maior preferência dos clientes pelo consumo de dados.

GRÁFICO 65 - SMP - ARPU VOZ X ARPU DADOS

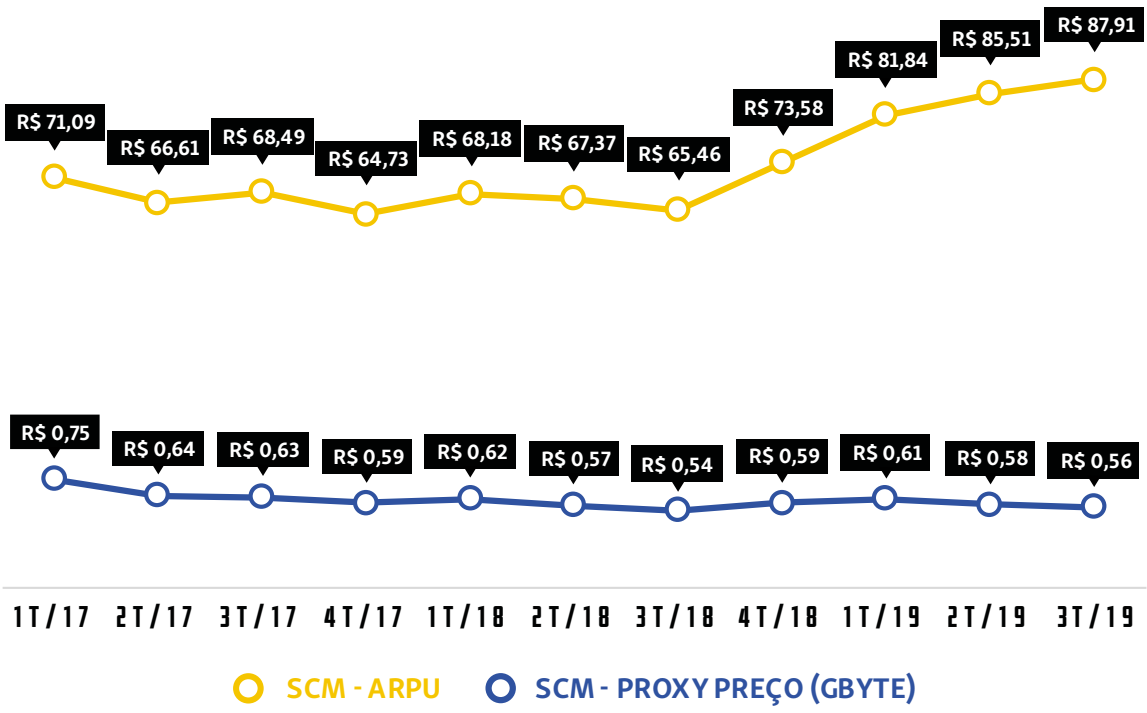


BANDA LARGA FIXA

No serviço de banda larga fixa, os preços são acompanhados pela Anatel a partir dos indicadores Receita Média por usuário (ARPU) e Receita Operacional Líquida por gigabyte, relação entre a receita Líquida operacional e o consumo de dados do serviço.

A Anatel não regula os preços do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que, como a telefonia móvel, também é prestado em regime privado. Entre o primeiro trimestre de 2017 e o terceiro trimestre de 2019, a receita média por usuário aumentou 23,7%, passando de R$ 71,09 para R$ 87,91, e o preço do gigabyte teve redução de 25,3%, passando de R$ 0,75 para R$ 0,56, como aponta o gráfico a seguir.

GRÁFICO 66 - SCM - ARPU X PREÇO GB



	1T/17	2T/17	3T/17	4T/17	1T/18	2T/18	3T/18	4T/18	1T/19	2T/19	3T/19
SCM - PROXY PREÇO (GBYTE)	R$ 0,75	R$ 0,64	R$ 0,63	R$ 0,59	R$ 0,62	R$ 0,57	R$ 0,54	R$ 0,59	R$ 0,61	R$ 0,58	R$ 0,56
SCM - ARPU	R$ 71,09	R$ 66,61	R$ 68,49	R$ 64,73	R$ 68,18	R$ 67,37	R$ 65,46	R$ 73,58	R$ 81,84	R$ 85,51	R$ 87,91

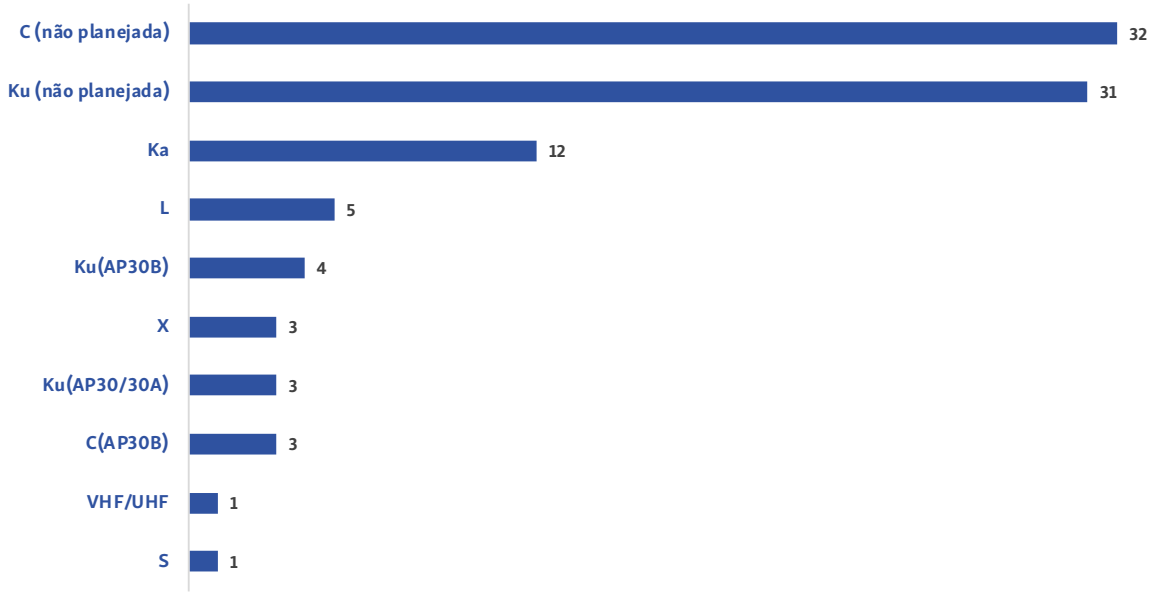
VI. SATÉLITES

Ao final de 2019, o mercado de satélites alcançou 53 satélites geoestacionários autorizados no Brasil, sendo 37 estrangeiros e 16 brasileiros. Em termos de sistemas não geoestacionários comerciais, eram quatro redes ofertando capacidade no Brasil, sendo todas estrangeiras.

Em relação a bandas de radiofrequência, a maior quantidade de satélites comercias no Brasil opera em bandas C e Ku, em faixas de radiofrequência não associadas a planos de apêndices do Regulamento de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações (UIT)[1]. A figura a seguir mostra o quantitativo consolidado, por banda, incluindo sistemas não geoestacionários.

1 Planos associados a Apêndices 30, 30A e 30B.

GRÁFICO 67 - SATÉLITES POR BANDA DE RADIOFREQUÊNCIA



Diferente dos anos anteriores, em que novos satélites brasileiros foram lançados e entraram em operação em decorrência de processos licitatórios realizados até 2015, no ano de 2019 não houve novos satélites brasileiros, seja para ocupar novo recurso de espectro e órbita notificado pelo Brasil junto à UIT, ou para substituir satélites em final de vida útil.

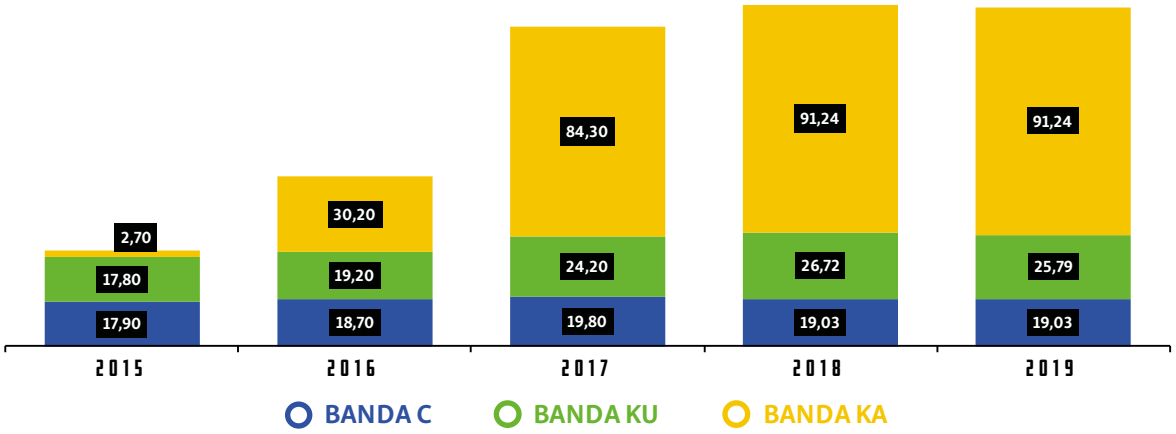
O único movimento que ocorreu em relação a satélites brasileiros foi o encerramento do provimento de capacidade do satélite Echostar XXIII, que ofertava capacidade de banda Ku em faixa associada ao Apêndice 30A, em posição orbital 44,9° Oeste. Como resultado, verificou-se pequena redução na capacidade ofertada por satélites brasileiros em relação a 2019.

Por outro lado, embora a oferta de capacidade por meio de satélites brasileiros tenha diminuído, houve incremento de capacidade por meio de radiofrequências adicionais associadas a satélites estrangeiros autorizados no mercado brasileiro ao longo deste ano.

CAPACIDADE SATELITAL

O gráfico a seguir aponta o a evolução da capacidade satelital nos últimos anos considerando os satélites brasileiros.

GRÁFICO 68 - EVOLUÇÃO DA CAPACIDADE SATELITAL (GHZ) - SATÉLITES BRASILEIROS



VII. SÉRIE HISTÓRICA

INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
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
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
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)																					
ACESSO FIXO INSTALADO [1]	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3	3,7	4,7	5	5,5	5,8	6,4	6,8	7,3	7,6	8,1	8,5	9,1	9,7	10,3	10,8
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4	4,2	4,6	4,8	5,2	5,4	5,6	5,8	6	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3
ACESSO FIXO EM SERVIÇO [1 3]	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
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	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
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SEM TUP)	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,7	5,2	5,6	6,1	6,6	7,1	7,3	7,7	8,2	8,6	9,2	9,9
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO (SEM TUP)	acesso serviço / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)																					
TELEFONE DE USO PÚBLICO - TUP ("ORELHÃO")	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
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,6
SERVIÇO MÓVEL																					
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO																					
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO [2]	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA																					
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios																				-
TELEVISÃO POR ASSINATURA																					
SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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
RETRANSMISSORA DE TV		ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369	1.640	1.670	1.773	4.656	4.964	5.177	5.434	5.530	5.590	5.760	5.797	5.997
RÁDIOS FM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266	320	369	413	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235
RÁDIOS OM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009	1.040	1.089	1.160	1.187	1.214	1.274	1.312	1.362	1.528	1.529	1.532	1.563
RÁDIOS OC		ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39	39	39	37	37	35	33	30	30	33	33	33	33
RÁDIOS OT		ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Notas:

1 - Dados referentes às concessionárias e autorizadas da telefonia fixa (STFC)

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

3 - Não inclui Terminal de Uso Público - TUP ("Orelhão")

4 - ND: Dados não disponíveis no momento da consolidação dos dados

INDICADORES	UNIDADE	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
EXPANSÃO DO SETOR																
TOTAL DE TELEFONES	milhões	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
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	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
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)																
ACESSO FIXO INSTALADO [1]	milhões	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	50,5	51,2
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	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	27,26
ACESSO FIXO EM SERVIÇO [1 3]	milhões	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
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	acesso serviço / 100 habitantes	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
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SEM TUP)	milhões	10,5	11,2	12,0	12,9	14,4	16,5	19,4	24,3	30,0	36,0	37,4	37,9	38,3	38,5	37,7
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO (SEM TUP)	acesso serviço / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)																
TELEFONE DE USO PÚBLICO - TUP ("ORELHÃO")	mil	258,2	278,2	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5	1.378,7	1.368,2	1.318,3	1.316,6	1.274,0	1.132,8
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	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
SERVIÇO MÓVEL																
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	31,7	191,4	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2	28.745,8	33.188,2	3.377,3	-	-	-
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	-	-	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0	17,0	20,3	26,2	36,6	46,8	53,5
SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO																
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME)	mil	6,2	7,9	20,1	20,8	21,4	23,8	82,2	193,83	358,6	429,8	429,9	430,0	431,0	668,6	927,5
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO [2]	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0,5	0,8	1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	1,8
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA																
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	122,5	360,2	587,2	966,3	3.157,5	4.363,8	5.921,9

INDICADORES	UNIDADE	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	2,1	3,4	5,5	17,6	23,6	31,6
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TELEVISÃO POR ASSINATURA																
SERVIÇO DE TV 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
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
RADIODIFUSÃO																
GERADORES DE TV	estação	257	257	257	257	259	259	259	266	274	366	427	441	449	462	478
RETRANSMISSORA DE TV		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
RÁDIOS FM		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
RÁDIOS OM		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
RÁDIOS OC		33	33	32	32	35	64	64	65	64	64	62	66	66	66	66
RÁDIOS OT		83	82	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75	75	75
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734

Notas:

1 - Dados referentes às concessionárias e autorizadas da telefonia fixa (STFC)

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

3 - Não inclui Terminal de Uso Público - TUP ("Orelhão")

4 - ND: Dados não disponíveis no momento da consolidação dos dados

INDICADORES	UNIDADE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EXPANSÃO DO SETOR														
TOTAL DE TELEFONES	milhões	161,5	193,0	216,6	246,2	286,3	307,1	316,9	326,6	302,9	286,9	277,7	268,3	260,6
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	84,3	99,5	112,2	126,4	145,9	155,3	159,0	160,1	147,4	138,8	133,6	128,3	123,8
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)														
ACESSO FIXO INSTALADO [1]	milhões	52,7	57,9	59,6	62,0	64,7	68,3	44,4	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	27,7	30,1	31,0	32,0	33,1	34,7	22,3	-	-	-	-	-	-
ACESSO FIXO EM SERVIÇO [1 3]	milhões	39,4	41,3	41,5	42,1	43,1	44,3	44,9	45,0	44,3	42,0	40,4	38,3	33,7
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	acesso serviço / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SEM TUP)	milhões	38,3	40,1	40,4	41,0	42,1	43,4	44,0	44,1	43,4	41,2	39,6	37,5	33,5
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO (SEM TUP)	acesso serviço / 100 domicílios	71,5	71,0	69,5	69,9	71,1	71,1	69,6	68,2	64,3	60,5	57,1	53,9	48,2
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	-	-	-	-	-	-
SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)														
TELEFONE DE USO PÚBLICO - TUP ("ORELHÃO")	mil	1.142,0	1.131,0	1.127,2	1.103,0	1.012,1	947,7	875,7	869,0	859,1	838,9	830,1	828,7	202,8
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	6,2	6,0	5,9	5,8	5,3	4,4	4,4	4,3	4,2	4,1	4,0	4,0	1,0
SERVIÇO MÓVEL														
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	121,0	150,6	174,0	203,0	242,2	261,8	271,1	280,7	257,8	244,1	236,5	229,2	226,7
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	65,8	79,5	90,8	106,4	125,9	135,0	134,8	138,4	126,1	118,4	113,9	109,9	96,9
SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO														
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME)	mil	1.330,5	1.844,3	2.508,3	3.337,1	4.133,0	3.868,3	3.630,0	2.717,9	1.620,0	924,1	309,7	17,4	0,0
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO [2]	acesso / 100 habitantes	2,6	3,5	4,6	6,1	7,4	3,0	2,7	2,0	1,2	0,7	0,2	0,0	0,0
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA														
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	8.260,5	10.618,6	12.491,8	14.956,8	17.021,4	19.828,7	22.185,7	23.968,4	25.490,7	26.759,4	28.907,9	31.233,0	32.563,5
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	43,4	55,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

INDICADORES	UNIDADE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	43,4	55,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios	15,4	18,8	21,5	25,5	28,8	32,5	35,1	37,0	37,7	39,3	41,7	44,9	46,8
TELEVISÃO POR ASSINATURA														
SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA	mil assinaturas	5.348,6	6.320,9	7.473,5	9.769,0	12.744,0	16.189,0	18.021,2	19.569,3	19.121,8	18.821,3	18.124,7	17.514,5	15.786,3
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	10,2	11,7	12,9	16,6	21,2	26,5	28,5	30,2	28,3	27,7	26,2	25,2	22,7
RADIODIFUSÃO														
GERADORES DE TV	estação	481	492	498	512	514	519	541	542	541	545	558	583	ND[4]
RETRANSMISSORA DE TV		9.993	10.044	10.208	10.403	10.506	10.471	10.513	11.308	12.595	13.630	13.790	13.692	ND[4]
RÁDIOS FM		2.678	2.732	2.903	3.064	3.125	3.162	3.180	3.208	3.222	3.533	3.839	3.889	ND[4]
RÁDIOS OM		1.718	1.749	1.773	1.784	1.785	1.783	1.781	1.781	1.781	1.790	1.679	1.497	ND[4]
RÁDIOS OC		66	66	66	66	66	66	66	62	61	61	61	59	ND[4]
RÁDIOS OT		75	74	74	74	74	74	74	73	73	72	71	69	ND[4]
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		3.154	3.386	3.897	4.150	4.409	4.514	4.613	4.650	4.727	4.775	4.830	4.872	ND[4]

Notas:

1 - Dados referentes às concessionárias e autorizadas da telefonia fixa (STFC)

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

3 - Não inclui Terminal de Uso Público - TUP ("Orelhão")

4 - ND: Dados não disponíveis no momento da consolidação dos dados

/ANATEL.OFICIAL

/ANATEL.OFICIAL

/ANATEL

/ANATEL

/ANATEL_INFORMA

ANATEL