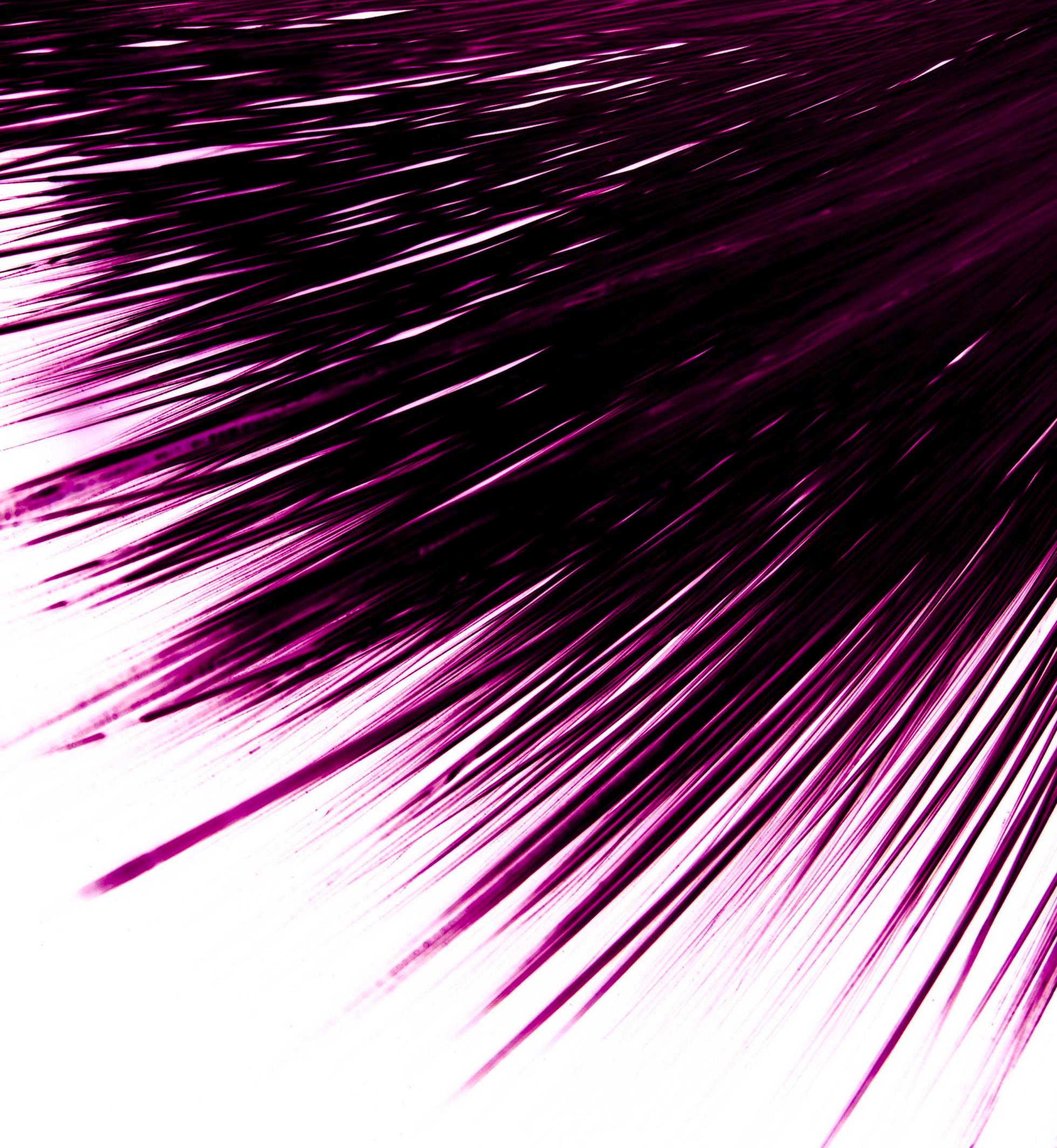




RELATÓRIO ANUAL

2011

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES



SUMÁRIO

Mensagem do Presidente	2
Perfil Institucional	7
Estrutura organizacional	9
Desempenho da Anatel	13
Acesso aos serviços	15
Oferta de serviços	19
Competição	24
Gestão do espectro	27
Certificação de produtos	28
Fiscalização	29
Interação com a sociedade	37
Transparência	45
Atuação internacional	45
Panorama dos Serviços	49
Telefonia fixa	51
Universalização	59
Telefonia móvel	62
Comunicação multimídia	69
TV por assinatura	75
Exploração de satélites	82
Administração	85
Orçamento	87
Licitações e contratos	91
Gestão da informação	92
Recursos humanos	93
Série Histórica	97
Anexo — Acompanhamento do PGR	101

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A atuação da Anatel no exercício de 2011 possibilitou avanços de grande importância para o setor de telecomunicações, com benefícios diretos à sociedade.

Reduções de tarifas para os usuários, licitações de faixas de radiofrequências e de satélites, eliminação de barreiras à competição, novos regulamentos de qualidade dos serviços, entre outras medidas relevantes, demonstraram o compromisso do órgão regulador em estabelecer condições adequadas ao desenvolvimento das telecomunicações - infraestrutura essencial para o crescimento de um país.

Está claro, no âmbito da Anatel, que o acesso a serviços de telecomunicações significa inclusão social, geração de emprego e renda, incentivo a novos negócios, incremento tecnológico.

O tráfego de voz e dados, bem como a transmissão de sons e imagens, possibilita oportunidades de aprendizado e lazer, permite a interação com localidades distantes, aproxima os municípios brasileiros e integra o País, de Norte a Sul, de Leste a Oeste, proporciona a prestação de novos serviços pelo poder público e pela iniciativa privada.

A ampliação do acesso a esses benefícios da tecnologia exige que ajustes regulatórios sejam implementados periodicamente. Entre eles, estão aperfeiçoamentos que reduzam o custo para os interessados na utilização dos diversos serviços de telecomunicações.

Neste sentido, a Anatel decidiu que chamadas de telefones fixos de 39 regiões metropolitanas e de três regiões integradas de desenvolvimento seriam tarifadas a custo de ligação local a partir de maio de 2011. A revisão das chamadas "áreas locais" contemplou 560 municípios e beneficiou 68 milhões de pessoas, que antes pagavam tarifas de ligações de longa distância.

A Agência também aprovou regulamento com novos critérios de reajuste nas tarifas das chamadas de telefones fixos para móveis. Com base nesses critérios, as tarifas das ligações fixo-móvel ficarão progressivamente mais baratas nos próximos anos. O valor do minuto de interconexão cairá de R\$ 0,54 para R\$ 0,42 em 2014.

Para atendimento à população de menor poder aquisitivo, a Anatel deu continuidade aos estudos relativos ao Acesso Individual Classe Especial (Aice), com a finalidade de reduzir a assinatura básica do telefone fixo para milhões de famílias.

A implantação de novos satélites e a liberação de faixas de frequência para o tráfego de voz e, especialmente, de dados elevam a velocidade e a confiabilidade das transmissões – fatores determinantes para o bom desempenho das redes de telecomunicações no futuro.

A preocupação da Anatel em oferecer meios tecnicamente adequados para o trânsito de dados é justificada. Nos próximos anos, a utilização da internet móvel tende a se ampliar em ritmo intenso, o que exige adequações no espectro de radiofrequências.

O Brasil fechou 2011 com 242,2 milhões de acessos na telefonia móvel. Deste total, quase 17% são de terceira geração, com acesso à internet. De 2010 para 2011, a quantidade de dispositivos móveis que permitem tráfego de dados passou de 20,6 milhões para 41,1 milhões – crescimento de 99,31%.

Além do crescimento esperado pela demanda nacional, há, ainda, a necessidade de ampliação da infraestrutura de telecomunicações para os grandes eventos esportivos dos próximos anos – Copa das Confederações, em 2013; Copa do Mundo, em 2014; Copa América, em 2015; Olimpíadas, em 2016. Milhares de profissionais e centenas de emissoras se estabelecerão temporariamente no Brasil e necessitarão de recursos de radiofrequência.

Em dezembro de 2011, a Anatel licitou lotes remanescentes de radiofrequência, na faixa de 1,8 GHz, para exploração do Serviço Móvel Pessoal, que permitirão a expansão da capacidade das redes já existentes e mais cobertura do serviço. Também foram licitados quatro direitos de exploração de satélites, que possibilitarão novas aplicações de internet banda larga, expansão de serviços de TV por assinatura, entre outros.

O edital para a licitação da faixa de 3,5 GHz foi submetido a consulta pública e, no final do exercício, encontrava-se em fase de análise de contribuições pela área técnica.

No fim do exercício, o edital de licitação da faixa de 2,5 GHz estava em fase final de elaboração, no Conselho Diretor da Agência. Essa faixa é vista como primordial para a banda larga móvel. A intenção é que cinco empresas atuem em uma mesma área geográfica, com compromissos de abrangência que possibilitem a ampliação da cobertura do serviço, o aumento da capacidade das redes e o estímulo à indústria e à tecnologia nacionais.

Para a faixa de 450 MHz, que permitirá ampliação progressiva da penetração de serviços de telecomunicações de voz e de telecomunicações de dados nas áreas rurais e nas regiões remotas, a Agência prevê que a licitação ocorra até o fim do primeiro semestre de 2012. A proposta de edital de licitação estava, no final do ano, em fase conclusiva, no Conselho Diretor da Agência.

Com essas licitações, a Anatel espera disponibilizar mais espectro, tanto para a comunicação fixa e móvel de voz, quanto de dados em alta velocidade.

A rápida evolução do serviço móvel exigiu, do órgão regulador, medidas que assegurassem a sua qualidade. Com essa finalidade, foi aprovado o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP) e alterado o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP). A nova regulamentação estabeleceu indicadores para avaliação da qualidade da banda larga móvel e metas progressivas. A partir de novembro de 2014, por exemplo, o usuário deverá contar com 80% da taxa de transmissão média contratada, tanto para *download* quanto para *upload*.

Ainda no campo da qualidade da internet, deve-se registrar a aprovação do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), por meio do qual foram estabelecidos padrões de qualidade para o serviço, de forma a promover a progressiva melhoria da experiência do usuário em aspectos relacionados ao atendimento e ao desempenho das conexões de banda larga da telefonia fixa.

Em relação à massificação da banda larga no Brasil, a revisão do Regulamento do SCM incorporou princípios do Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), como a prestação do SCM por agente credenciado, possibilitando a ampliação da oferta do serviço em áreas com baixa atratividade para as grandes prestadoras. O processo de outorga sofreu modificações buscando sua simplificação e redução do tempo de tramitação na Agência.

A necessidade de ampliação das redes destinadas à internet fixa, aliás, foi um dos fatores levados consideração no aperfeiçoamento da regulamentação dos serviços TV por assinatura, em conformidade com a Lei 12.485/2011 – que definiu o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) como sucessor dos atuais serviços de televisão paga. Por meio da infraestrutura destinada à prestação de TV por Assinatura, também é possível oferecer internet em alta velocidade.

Tendo em vista essa peculiaridade, a regulamentação da Anatel buscou a simplificação de procedimentos e a redução de custos para a prestação do SeAC, de forma a atender o duplo propósito de expandir o serviço de TV por Assinatura e a internet em banda larga.

Trata-se de um mercado com notável crescimento. O Brasil fechou o ano com mais de 12,7 milhões de domicílios com TV por Assinatura. O crescimento registrado no ano foi de 30,45%. De cada cem domicílios, 21,2 possuíam o serviço. Considerando-se o número médio de pessoas por domicílio, os serviços de televisão paga são distribuídos, atualmente, para mais de 42 milhões de brasileiros.

No caso da TV por Assinatura, também foi colocada em consulta pública uma sugestão de regulamento de gestão de qualidade. A proposta da Anatel ajustou as normas do Plano Geral de Metas de Qualidade às regras editadas no Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura. O novo documento harmoniza as metas estabelecidas pela Agência às demandas do consumidor.

Entre os fatos relevantes de 2011, destaco, ainda, iniciativas institucionais que proporcionaram maior aproximação do órgão regulador com a sociedade.

Merecem menção especial portarias que ampliaram a transparência dos atos da Agência. A primeira delas, editada em outubro pelo então presidente Ronaldo Sardenberg, permitiu o acesso público aos Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados).

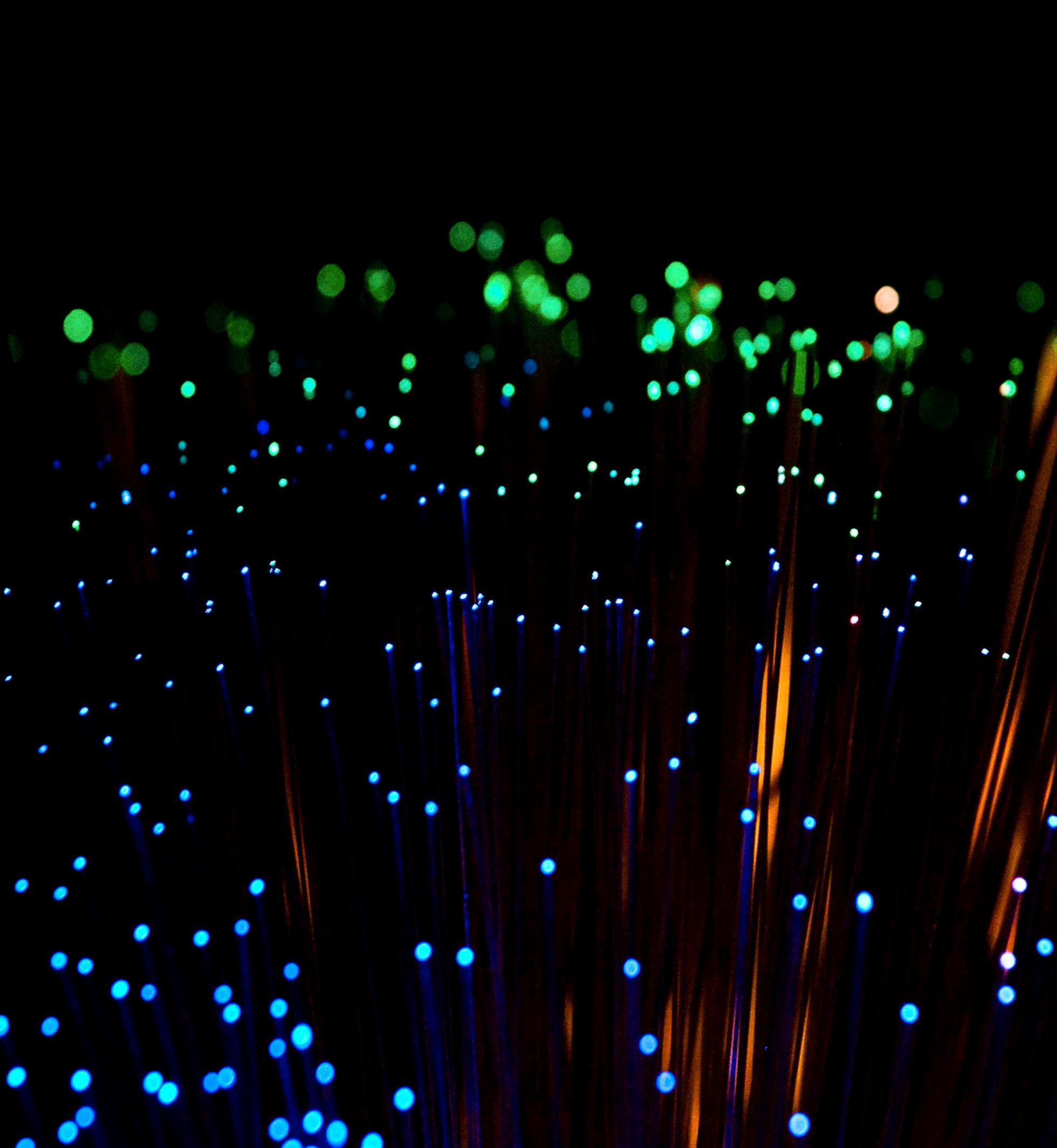
A segunda portaria, publicada em novembro, já em minha gestão, determinou a transmissão ao vivo dos sorteios de relatores e das reuniões do Conselho Diretor a telões instalados na sede e nas representações estaduais da Agência. Gravadas, as reuniões estão disponíveis na íntegra na página da Anatel na internet.

Essas recentes iniciativas demonstram o compromisso da Agência de atuar em obediência estrita ao princípio constitucional da publicidade, com ênfase à utilização da internet como meio de divulgação.

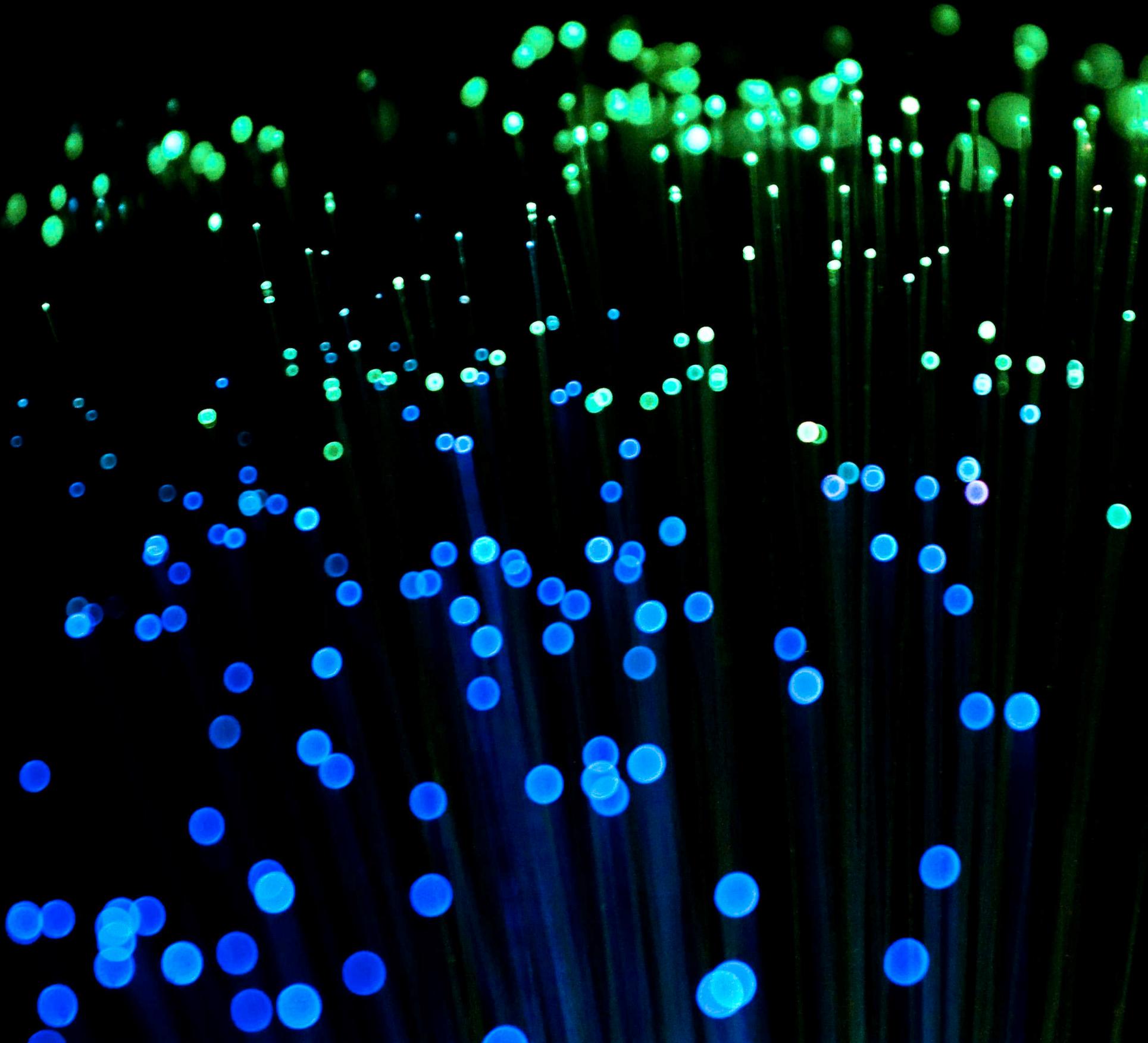
Recordo que a regulamentação do setor de telecomunicações exige o debate público das matérias, por meio de consultas abertas à sociedade. Ao longo do ano, a Anatel realizou 32 consultas públicas, que somaram 8,5 mil contribuições.

No presente Relatório Anual, o leitor terá a oportunidade de conhecer com mais detalhes as ações da Anatel no cumprimento das políticas públicas para telecomunicações.

João Rezende
Presidente da Anatel



PERFIL INSTITUCIONAL





PERFIL INSTITUCIONAL

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) – criada por meio da Lei 9.472/1997, mais conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro daquele ano.

A Agência é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma. Entre suas atribuições estão as de regular, de outorgar e de fiscalizar os serviços de telecomunicações.

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

Cabe à Agência adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade. No rol de suas competências, destacam-se:

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

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

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

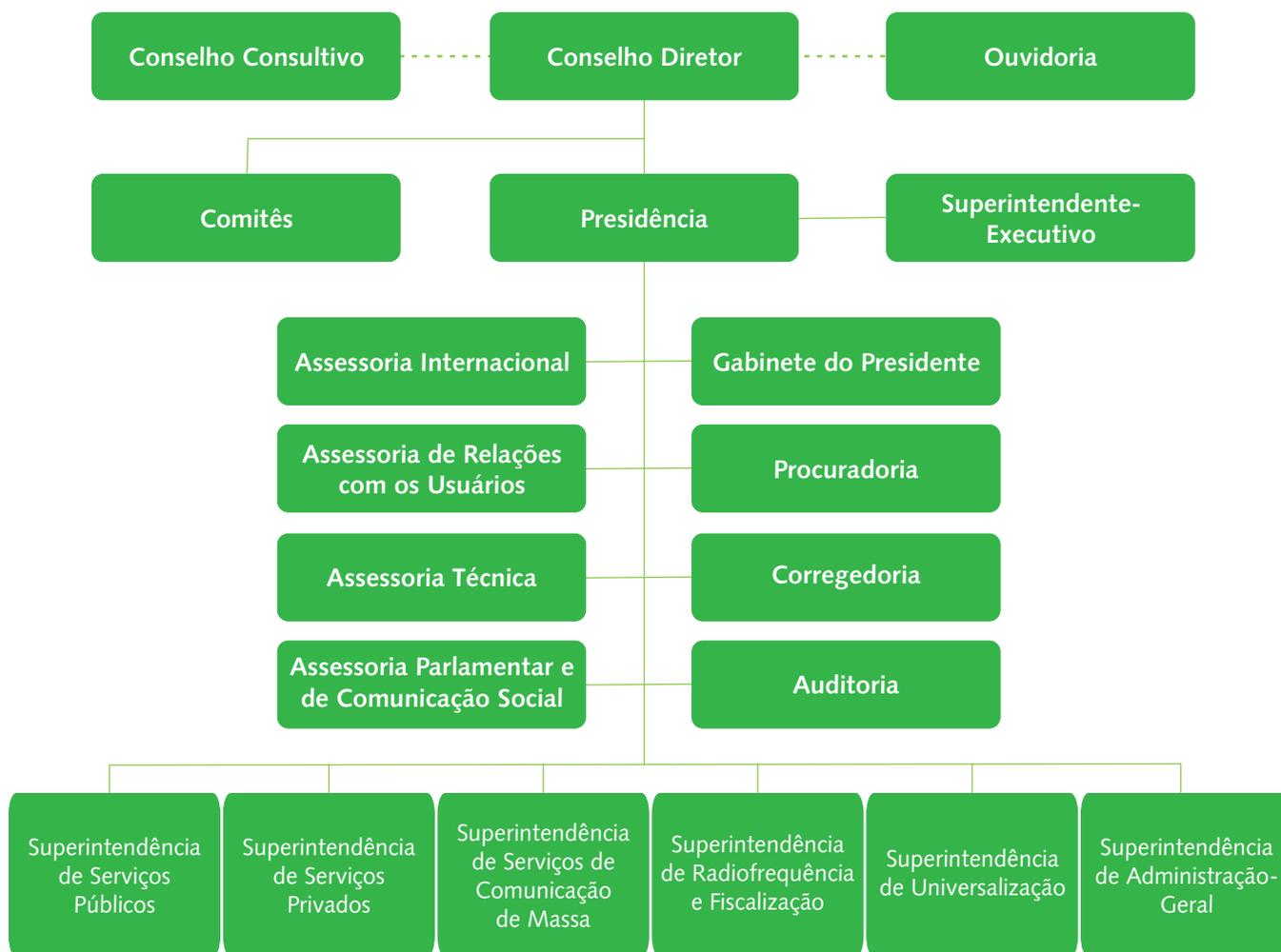
O Conselho Diretor da Anatel é o órgão máximo da Agência. É composto por cinco conselheiros, brasileiros de reputação ilibada, formação universitária e elevado conceito no campo de sua especialidade, escolhidos pelo presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal. Os conselheiros têm mandato fixo, de cinco anos, e estabilidade. Cada conselheiro vota com independência, fundamentando seu voto. As decisões são tomadas, sempre, por maioria absoluta, por meio de reuniões e sessões. Há também circuitos deliberativos, nos quais os conselheiros votam por meio de sistema informatizado, sem necessidade de reunião presencial.

As reuniões do Conselho Diretor são semanais. As pautas desses encontros são divulgadas com antecedência no portal da Agência na internet, com ementas dos processos que irão à deliberação do Conselho. Desde o final de 2011, as reuniões são transmitidas para auditórios na sede e nas representações estaduais da Anatel, onde podem ser acompanhadas por qualquer interessado. Além disso, as reuniões são registradas em atas – que contêm os registros ocorridos e os votos proferidos pelos conselheiros. As atas e as gravações das reuniões do colegiado estão disponíveis na Biblioteca da Anatel e no portal da Agência na internet.

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

O presidente do Conselho Diretor é também o presidente-executivo da Agência. É responsável pela representação da Anatel e pelo comando hierárquico sobre o pessoal e o serviço, com as competências administrativas correspondentes.

As atividades desenvolvidas pela Agência estão divididas entre seis superintendências – coordenadas por um superintendente-executivo – e oito órgãos de assessoramento, como ilustra o organograma a seguir.

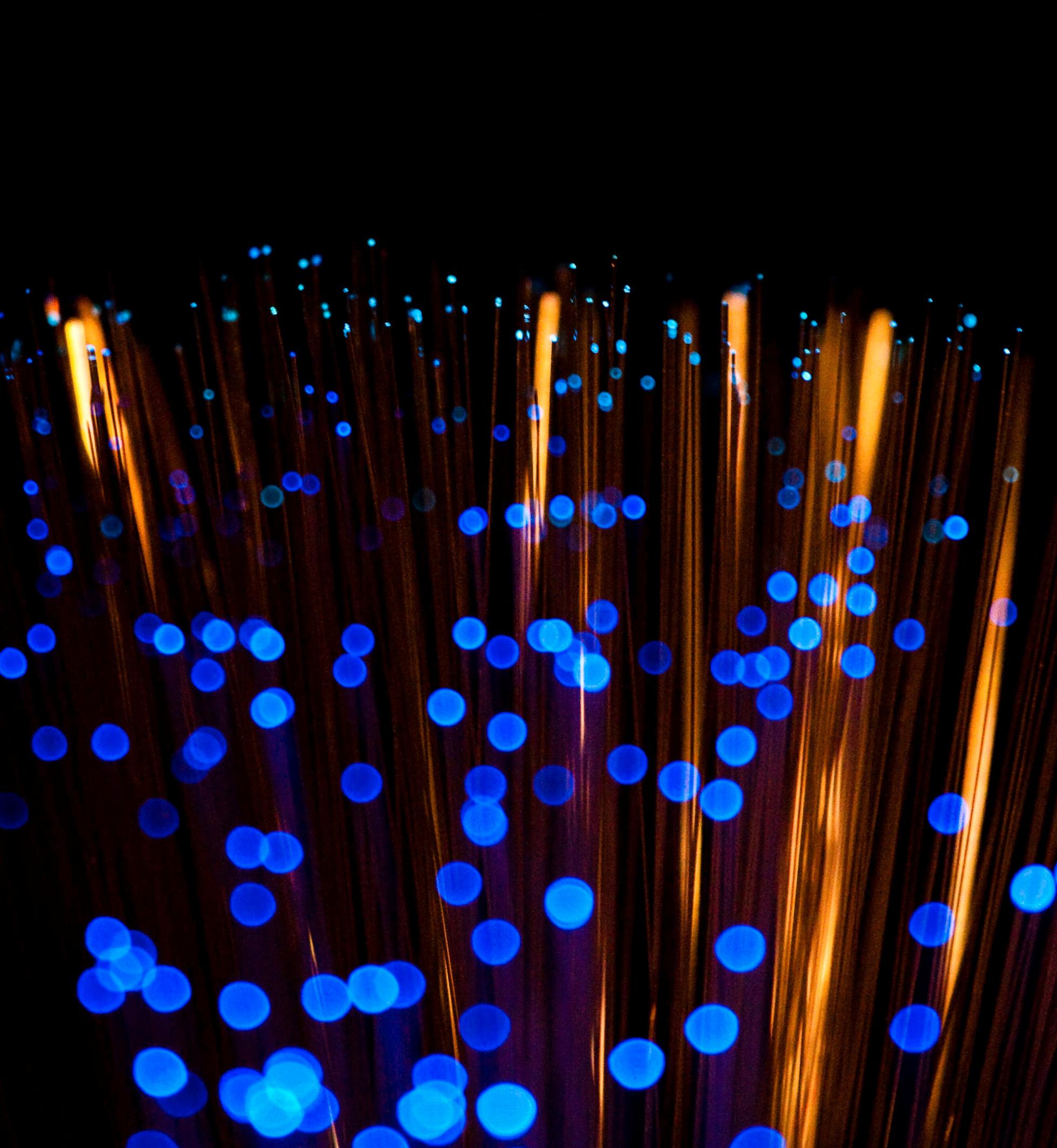


Com sede em Brasília, a estrutura da Anatel é composta, ainda, por 11 escritórios regionais e 16 unidades operacionais. Essas representações da Agência – uma em cada capital – são responsáveis pelas atividades de fiscalização e pelo contato com a sociedade em todo o País.

Órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência, o Conselho Consultivo conta com 12 integrantes – representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, de entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, de entidades representativas dos usuários e de entidades representativas da sociedade – não remunerados e com mandato de três anos, vedada a recondução. As reuniões do colegiado são públicas. As pautas e as atas

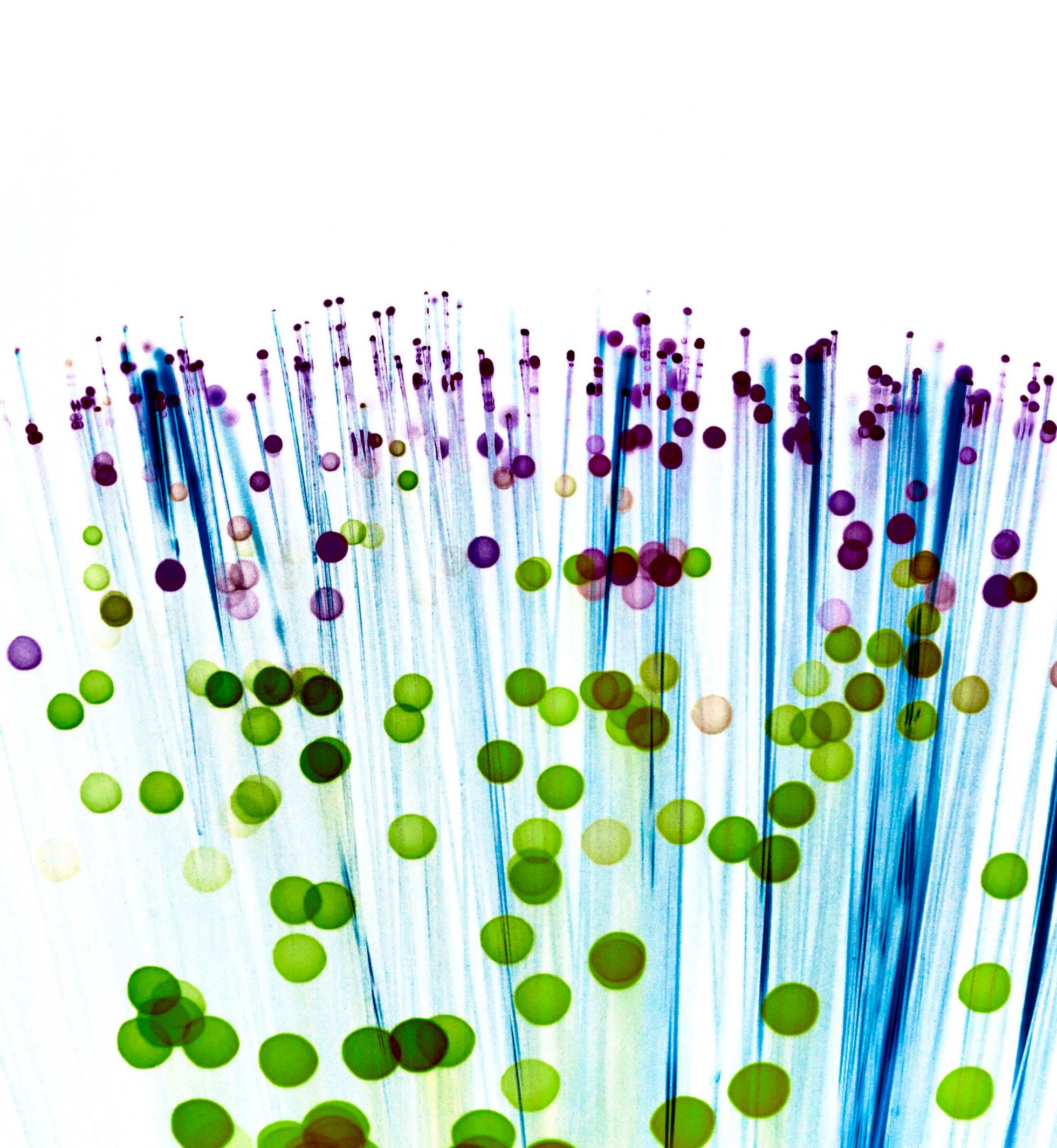
desses encontros estão disponíveis na Biblioteca e são publicadas no portal da Agência na internet.

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



DESEMPENHO DA ANATEL





DESEMPENHO DA ANATEL

Este capítulo do Relatório Anual da Anatel tem como objetivo destacar o cumprimento das políticas públicas do setor, conforme determina o inciso XXVIII do artigo 19 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei 9.472/1997). São abordados a seguir os principais resultados alcançados pela Agência em 2011.

ACESSO AOS SERVIÇOS

PGMU

O Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) tem como objetivo levar progressivamente a telefonia fixa a todo o Brasil, independentemente da localização e da condição socioeconômica dos usuários, além de atender a pessoas com deficiência, a instituições de caráter público ou social e a áreas rurais e regiões remotas. Cabe à Anatel propor ao Executivo aperfeiçoamentos no PGMU, que é implementado por meio de decreto presidencial.

A nova versão do Plano foi editada por meio do Decreto 7.512/2011, devido à necessidade de estudos e adequação do PGMU ao Programa Nacional de Banda Larga (PNBL, aprovado pelo Decreto 7.175/2010). O PGMU III, que estabelece metas para o período de 2011 a 2015, esteve em discussão no âmbito da Anatel durante 136 dias, com a realização de duas consultas públicas, nas quais foram recebidas quase 500 contribuições.

Entre as inovações, está a preocupação com o tratamento conjunto da oferta da telefonia fixa tradicional e da banda larga. O PGMU determina, por exemplo, o atendimento por banda larga às escolas rurais, de modo a complementar o Programa Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas.

O Plano também determina o atendimento de áreas rurais e regiões remotas com a utilização das subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz. Até o fim de 2015, pelo menos 80% dos domicílios rurais deverão ter acesso à telefonia fixa.

ENTENDA MELHOR

Os contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) preveem o estabelecimento de novos condicionamentos e metas para a universalização e para a qualidade nas revisões periódicas – em 2010, 2015 e 2020. Especificamente em relação às metas de universalização, poderiam ser definidos os recursos complementares necessários ao cumprimento das obrigações estabelecidas, conforme determina a Lei Geral de Telecomunicações.

Com o novo PGMU, o País contará com atendimento a:

- escolas públicas,
- postos de saúde públicos,
- comunidades remanescentes de quilombos ou quilombolas,
- populações tradicionais e extrativistas fixadas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável,
- assentamentos de trabalhadores rurais,
- aldeias indígenas,
- organizações militares das Forças Armadas,
- postos da Polícia Rodoviária Federal e
- aeródromos públicos.

O Plano prevê, ainda, melhor distribuição dos Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões) nas áreas de prestação do serviço. O novo PGMU alterou a meta de densidade de orelhões – quantidade de aparelhos por grupo de mil habitantes: em vez de seis orelhões por mil habitantes por setor do Plano Geral de Outorgas, as concessionárias deverão manter pelo menos quatro orelhões por mil habitantes por município.

O estabelecimento dessa nova meta beneficiará diretamente cerca de 37 milhões de pessoas que vivem em dois mil pequenos municípios com menos de quatro orelhões por grupo de mil habitantes. Não houve alteração na obrigação de um orelhão a, no máximo, 300 metros de distância de qualquer ponto de uma localidade, o que garante a distribuição geográfica dentro das localidades.

Aice

Como parte do processo de revisão do Plano Geral de Metas para a Universalização, a Anatel propôs alterações no Acesso Individual Classe Especial (Aice), após submeter a minuta de novo plano a consulta e audiências públicas, de modo a ampliar as discussões com a sociedade.

O Aice foi redesenhado com foco no atendimento aos inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, de forma a universalizar progressivamente o acesso individualizado por meio de condições específicas para oferta, utilização, aplicação de tarifas, modalidade de pagamento, tratamento das chamadas, qualidade e função social. Por ser destinado à população de menor renda, esse plano terá assinatura de R\$ 9,50 sem impostos e entre R\$13,30 e R\$15,13 com impostos, dependendo da alíquota do ICMS – que varia de 25% a 35% – sendo mais barato que o plano básico das concessionárias do STFC.

ENTENDA MELHOR

Entre as alterações propostas pela Anatel na revisão do Aice estão:

- a adoção do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal como critério de elegibilidade da população a ser atendida – o que poderá beneficiar cerca de 13 milhões de pessoas;
- o estabelecimento de franquia de 90 minutos para chamadas locais entre telefones fixos;
- a modulação horária nos mesmos moldes da estabelecida para a classe residencial – de segunda a sexta-feira, da 0h às 6h; aos sábados da 0h às 6h e das 14h às 24h; e aos domingos e feriados nacionais, da 0h às 24h;
- a adoção das mesmas metas de qualidade da classe residencial do plano básico; e
- a forma de pagamento pós-paga e, opcionalmente, pré-paga.

Plano de Metas de Universalização

Aprovado por meio do Decreto 6.039/2007, o Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas Portadoras de Deficiência Auditiva (PMU I) atendia, ao final de 2011, 83 entidades. Em relação a 2010 – quando 91 instituições eram atendidas pelo Plano –, houve redução de 8,8%, o que se deve a desistência de entidades em participar do PMU ou ao encerramento de suas atividades.

Nessa primeira iniciativa do Governo Federal com o uso de recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), as instituições que aderiram ao Plano receberam instalação gratuita de uma linha telefônica em sua sede; fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos que permitem o uso do telefone fixo pelas pessoas com deficiência auditiva; e isenção mensal do valor da assinatura básica, que inclui a utilização de uma franquia de minutos em chamadas locais.

ENTENDA MELHOR

A principal diferença entre o Plano Geral de Metas para a Universalização e o Plano de Metas para a Universalização está na fonte de financiamento. O primeiro é custeado com recursos das concessionárias; o segundo recebe investimentos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) para cobrir os gastos não recuperáveis pelas empresas.

A Anatel realiza o encontro de contas, ou seja, os cálculos que permitem identificar e acompanhar a Parcela de Custo Não Recuperável referente ao PMU I, com base nos documentos comprobatórios da instalação e da manutenção dos equipamentos e serviços, apresentados pelas concessionárias. Até 2010, haviam sido investidos no Plano mais de R\$ 100 mil, como detalhado na tabela a seguir. Os dados referentes a 2011 serão consolidados ao longo de 2012.

USO DE RECURSOS DO FUST				
(em R\$ 1,00)				
Concessionária	2007 (out-dez)	2008	2009	2010
Oi/Telemar	(75.643,83)	(33.484,56)	5.464,05	5.188,13
Oi/Brasil Telecom	(13.983,27)	(332,18)	409,52	258,80
Telefônica	(1.372,39)	(1.157,86)	(1.085,53)	45,29
CTBC	(9.073,37)	432,93	116,30	118,00
Total	(100.072,86)	(34.541,67)	4.904,34	5.610,22

Valores negativos – ressarcimento à concessionária
Valores positivos – ressarcimento ao Fust

Programa Nacional de Banda Larga

Instituído pelo Decreto 7.175/2010, o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) tem como principal objetivo a promoção do acesso à banda larga para o desenvolvimento econômico e social do País.

Em 2011, foram firmados os termos de compromisso para a oferta de banda larga pelas empresas do grupo Oi, Telefônica, Algar Telecom e Sercomtel. Por meio desses documentos, as empresas se comprometeram a oferecer, por R\$ 35, conexões de dados com velocidade de 1 Mbps.

Cabe à Anatel aferir se a oferta do serviço está de acordo com o estabelecido nos termos de compromisso, por meio da análise de documentos enviados pelas empresas periodicamente e por ações de fiscalização.

Banda Larga nas Escolas

O Programa Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas, desenvolvido pela Anatel em parceria com os ministérios das Comunicações e da Educação, tem por objetivo levar o acesso à internet, em banda larga, de forma gratuita, a escolas públicas urbanas de ensino fundamental e médio, além das escolas públicas urbanas de formação de professores vinculadas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios. Até o final de 2011, haviam sido conectadas 59,2 mil escolas.

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

Cumprida a primeira fase do Programa, com a conexão da maioria das escolas, em 2011 a Agência realizou diversas ações no sentido de garantir aumento na velocidade de conexão. De acordo com os termos aditivos, até dezembro de 2010 deveria ser garantida a velocidade de

1 Mbps de *download* e 250 kbps de *upload* para acessos fixos terrestres e de 250 kbps de *download* e 62,5 kbps de *upload* para acessos via satélite. Em 2011, as empresas passaram a garantir velocidade de 2 Mbps de *download* e 500 kbps de *upload* para conexões de acessos fixos terrestres. A partir de 28 de fevereiro de 2012, a velocidade deverá aumentar tendo como base as ofertas comerciais para a área de prestação onde se encontra a escola conectada, sendo, portanto, variável.

Ampliação de áreas locais

A Anatel aprovou, no início de 2011, a revisão do Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Com a mudança, usuários de telefones fixos de 39 regiões metropolitanas e de três regiões integradas de desenvolvimento passaram a realizar chamadas a custo de ligação local para municípios com continuidade geográfica e mesmo código nacional de área (mesmo DDD). A medida beneficiou, direta ou indiretamente, quase 70 milhões de pessoas em todo o Brasil, em cerca de 560 municípios.

O novo Regulamento ampliou os critérios de definição de áreas locais, que passaram a abranger o conjunto de municípios pertencentes a uma região metropolitana ou Região Integrada de Desenvolvimento (Ride) que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área.

O documento também estabeleceu que novas situações que se enquadrem na definição de Áreas com Continuidade Urbana serão revistas anualmente. O mesmo ocorrerá em decorrência de solicitação fundamentada por parte da concessionária de telefonia fixa na modalidade do serviço local. As revisões de configuração da área local resultante da criação ou da alteração de regiões metropolitanas ou de Rides ocorrerão com as revisões quinquenais dos contratos de concessão. Os valores de ligações entre fixos e móveis – e vice-versa – não sofreram mudanças em decorrência das alterações de áreas locais.

ENTENDA MELHOR

Região Metropolitana – agrupamento de municípios limítrofes instituído legalmente que tem como finalidade integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum.

Região Integrada de Desenvolvimento – complexo geoeconômico e social instituído legalmente que tem como objetivo articular a ação administrativa da União, visando seu desenvolvimento e a redução das desigualdades regionais.

Área com Continuidade Urbana – resultado da fusão de duas ou mais localidades que constitui um todo continuamente urbanizado podendo, entretanto, ocorrer descontinuidades de até mil metros ou por motivo de acidente aquático, como rio, lago, baía ou braço oceânico.

TV Digital

No exercício, foi concluído o planejamento de canalização de televisão digital nas regiões Sul, Centro-Oeste, Nordeste e Norte. Contando com 107 emissoras em operação, o serviço de TV Digital Terrestre estava presente, no final de 2011, em 480 cidades brasileiras, alcançando 88 milhões de pessoas. A expectativa da Anatel é que a cobertura da Televisão Digital Terrestre no Brasil seja igual ou superior à cobertura analógica atual antes mesmo de 2016, ano em que está previsto o fim das transmissões analógicas em todos os municípios brasileiros.

A Anatel realizou – em parceria com os ministérios das Comunicações e das Relações Exteriores e com o Governo Japonês, representado pela Agência Internacional de Cooperação – treinamentos para especialistas do Uruguai, do Chile, do Equador, da Bolívia, da Costa Rica, de El Salvador, da Guatemala e do Paraguai, dando

continuidade ao processo de divulgação do Sistema Brasileiro de TV Digital (SBTVD) para países em fase de adoção da tecnologia digital de televisão.

OFERTA DOS SERVIÇOS

Abertura do mercado de TV a Cabo

Em 2010, de modo a promover a abertura do mercado de TV a Cabo e do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), a Anatel aprovou novo planejamento do serviço, por meio do qual estabeleceu que não haveria limites ao número de operadores, salvo em caso de indisponibilidade de radiofrequência. As motivações principais que levaram a Agência a promover a abertura do setor foram a forte demanda não atendida, tanto de potenciais assinantes do serviço quanto de potenciais prestadores interessados em diversas localidades no Brasil. Além disso, considerando as condições para oferta da banda larga por meio das redes de TV a Cabo, a Agência pretendia incentivar a oportunidade criada pela convergência tecnológica para estimular a competição.

A iniciativa da Anatel foi tomada de forma alinhada aos esforços do Governo Federal. Em setembro de 2011, foi sancionada a Lei 12.485/2011 – que dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado. Devido a essa nova base legal, somente serão expedidas autorizações para o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), que também tem como premissa a prestação do serviço sob regime privado, sem limite de outorgas, de forma a propiciar a ampliação da oferta do serviço à sociedade.

Em 2011, a Anatel submeteu a consulta pública sua proposta de Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado e das regras que disciplinarão a prestação do Serviço de TV a Cabo (TVC), do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por

Assinatura via Satélite (DTH) e do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

A proposta de regulamentação do SeAC elaborada pela Anatel busca acompanhar os avanços tecnológicos dos serviços de televisão por assinatura e instituir regramentos independentes da tecnologia de acesso ao serviço. A proposta da Agência apresenta, ainda, regras relacionadas à outorga, à área de prestação do serviço, à instalação e ao licenciamento do serviço, de modo a eliminar barreiras à entrada de novos prestadores, favorecendo a competição e a defesa da concorrência, com foco nos pequenos prestadores do serviço.

Oferta de Banda Larga

Entre as ações da Agência implementadas em 2011 também merece destaque o processo de atualização do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). A proposta de Alteração do Regulamento do SCM, bem como dos anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite (PPDESS), foi submetida à sociedade, para comentários e sugestões do público em geral, por meio da Consulta Pública 45, de 8 de agosto de 2011.

Entre os motivos da alteração do Regulamento do SCM destacam-se a ampliação e a consolidação dos direitos dos assinantes, as ações visando à massificação da conexão em banda larga no Brasil e o incentivo ao ingresso de novos competidores.

Com relação aos direitos dos assinantes, a proposta de alteração do Regulamento do SCM, que se encontrava, no final de 2011, em fase conclusiva na Agência, contempla modificações que agregarão os princípios do Código de Defesa do Consumidor. Assim, temas como maior transparência nas relações contratuais entre prestadora e usuário, garantias no fornecimento do serviço em padrões adequados, entre outras, serão abordados neste Regulamento.

Com vistas à consolidação de um ambiente concorrencial, o processo de outorga sofreu modificações buscando sua simplificação e redução do tempo de tramitação na Agência. As regras para transferência das autorizações ou do controle societário também serão alteradas para maior clareza e simplicidade.

Em termos gerais, as principais propostas em estudo na revisão do Regulamento do SCM são:

- introdução do conceito de Prestadora de Pequeno Porte;
- obrigatoriedade de fornecer informações prévias sobre preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- obrigatoriedade de enviar ao assinante cópia do contrato de prestação do SCM e do plano de serviço;
- acesso ao serviço dentro de padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; e
- possibilidade de requerer suspensão da prestação do serviço, sem ônus, mantendo a possibilidade de restabelecimento, também sem ônus.

Qualidade

Em 2011, a Anatel iniciou processo de revisão de seus regulamentos de qualidade. As alterações no Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC) foram realizadas como parte da revisão quinquenal dos contratos de concessão da telefonia fixa e permitiram a uniformização do conteúdo com o dos regulamentos de qualidade dos demais serviços de interesse coletivo. Como resultado, foi elaborada uma proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade que incorporou, além dos dispositivos do PGMQ-STFC, o Regulamento de Indicadores de Qualidade.

Submetido a processo de consulta pública, o Regulamento pretende tratar de forma mais objetiva e eficiente os processos de qualidade relacionados ao desempenho da prestação do serviço. Essa nova abordagem do acompanhamento e do controle da qualidade introduz indicadores de reclamação na prestadora e na Anatel e, também, indicadores da qualidade percebida pelos usuários. Também foram introduzidos índices que possibilitarão a comparação entre as prestadoras do STFC, um estímulo para a competitividade e, assim, para a melhoria da qualidade do serviço. Os indicadores de qualidade operacional, por sua vez, foram reformulados para simplificação e revisão de metas. No final de 2011, o Regulamento estava em fase final de consolidação das contribuições recebidas. Ao término desta fase, será submetido ao Conselho Diretor para aprovação.

Os regulamentos que tratam de qualidade no Serviço Móvel Pessoal sofreram grande evolução no exercício, com a aprovação do Regulamento de Gestão de Qualidade, por meio da Resolução 575/2011. Além de aspectos relacionados a rede, reação do assinante e atendimento, foram criados indicadores para aferição da qualidade na oferta de banda larga móvel, que serão complementados por indicadores comparativos entre as prestadoras e por pesquisas de qualidade percebida, propiciando uma visão mais global da qualidade da prestação do SMP.

As metas para garantia de taxa de transmissão de dados serão gradativamente aumentadas, de acordo com a tabela abaixo.

Outra inovação do Regulamento refere-se à realização de pesquisas da qualidade percebida, com coleta de dados a cada seis meses. As informações coletadas comporão base de dados para fins de acompanhamento da qualidade das prestadoras. A publicação do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) e do Índice de Desempenho na Qualidade (IDQ) incentivará a comparabilidade e, consequentemente, a concorrência entre as prestadoras de SMP na oferta de melhores serviços.

Aprovado pela Resolução 574/2011, o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia tem como objetivo aprimorar a qualidade da prestação do serviço, por meio do estabelecimento de

Taxa de Transmissão Instantânea Contratada (95% dos casos)	Taxa de Transmissão Média Contratada
20% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – nov/2012 a out/2013	60% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – nov/2012 a out/2013
30% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – nov/2013 a out/2014	70% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – nov/2013 a out/2014
40% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – a partir de nov/2014	80% da máxima contratada (<i>download/upload</i>) – a partir de nov/2014

padrões mínimos a serem atendidos pelas prestadoras. O Regulamento define metas para os indicadores de rede, reação do assinante e atendimento, além da realização de pesquisa anual de percepção da qualidade do serviço pelo assinante. Essas metas deverão ser cumpridas, a partir de novembro de 2012, pelas prestadoras com mais de 50 mil acessos em serviço. Entre as diversas metas definidas nesse instrumento normativo, merece destaque a garantia de velocidade instantânea e velocidade média contratada, que incentivará as prestadoras a investirem na capacidade e na modernização de suas redes.

Outra novidade introduzida pelo Regulamento é o programa de medição da qualidade da conexão, que deverá ser disponibilizado pelas prestadoras a partir de fevereiro de 2012, de modo a proporcionar maior controle e transparência ao assinante. O *software* apresentará o resultado das medições de velocidade instantânea, latência e taxa de perda de pacote aferidas na rede da prestadora.

As prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia também deverão atender metas para a garantia das taxas de transmissão, que serão aumentadas gradualmente, com os mesmos valores e prazos estabelecidos para o Serviço Móvel Pessoal.

No caso da TV por Assinatura, o Regulamento de Gestão da Qualidade foi submetido à sociedade e recebeu 310 contribuições. A proposta da Anatel ajustou as normas do Plano Geral de Metas de Qualidade às regras editadas no Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura. O novo documento harmoniza as metas de qualidade estabelecidas pela Agência às demandas do consumidor, inserindo indicador relativo à percepção do assinante – obtido mediante pesquisa e Índice de Desempenho no Atendimento (IDA). A proposta de Regulamento será adequada, ainda, às disposições da Lei 12.485/2011 e regulamentação decorrente.

Também com foco na melhoria dos serviços de telecomunicações, a Anatel concluiu, no primeiro semestre de 2011, o processo licitatório, iniciado no final de 2010, para a contratação de instituição para execução de Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com relação aos serviços de telecomunicações. Esse levantamento tem como objetivo obter subsídios para melhorar a qualidade dos serviços prestados, por meio do aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios.

Licitações de faixas de frequências

Em dezembro de 2011, a Anatel licitou lotes remanescentes de radiofrequência, na faixa de 1,8 GHz, para exploração do Serviço Móvel Pessoal. Arrematados por mais de R\$ 237 milhões – ágio médio de 0,69% sobre o preço mínimo –, os lotes possibilitarão melhoria dos serviços prestados, com a expansão da capacidade das redes já existentes e mais cobertura do serviço.

Para a faixa de 450 MHz, a Agência prevê que a licitação ocorra até o final do primeiro semestre de 2012. A proposta de edital de licitação estava, no final do ano, em fase conclusiva, no Conselho Diretor da Agência – que deliberará sobre a realização de consulta pública.

Com esse edital, serão exigidas dos vencedores contrapartidas na forma de atendimento a áreas rurais e regiões remotas, observados os seguintes princípios:

- ampliação progressiva da penetração de serviços de telecomunicações de voz e de telecomunicações de dados nas áreas rurais e nas regiões remotas;
- atendimento, para acesso à internet em banda larga, de forma gratuita, em todas as escolas públicas rurais situadas na área de prestação do serviço, durante a totalidade do prazo de outorga, nas condições previstas no edital de licitação;
- obrigação de fornecer infraestrutura a baixo custo às prestadoras sujeitas às metas de acesso rural; e

- compromissos de abrangência geográfica mínima, em conformidade com o edital.

No fim do exercício, o Edital de Licitação da faixa de 2,5 GHz estava em fase final de elaboração. Essa faixa é mundialmente harmonizada para serviços móveis e vista como primordial para a oferta de serviços de acesso em banda larga móvel, também chamados de 4G.

A disponibilização da faixa de 2,5 GHz está em linha com os objetivos do PNBL, do novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III) e do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), apresentando relevantes benefícios para a sociedade, por propiciar acesso a dados em altas velocidades com mobilidade. Além disso, a licitação dessa faixa no mesmo momento que em outros países deixa o Brasil em sintonia mundial no que diz respeito à oferta de serviços móveis de alta capacidade de transmissão, o que é fundamental para a realização dos eventos esportivos previstos para os próximos anos.

Devido à atratividade dessa faixa, considerada nobre para a prestação de serviços móveis de quarta geração, o edital de licitação deverá seguir algumas premissas básicas, tais como:

- atendimento às disposições do PNBL, instituído pelo Decreto 7.175/2010, completando a oferta de acessos em banda larga móvel em todos os municípios;
- possibilidade de existência de cinco empresas atuando em uma mesma área geográfica, em linha com o Edital 002/2010-PVCP/SPV-Anatel (Banda H e sobras), com a inclusão de limites de radiofrequência que podem ser detidas por grupos econômicos;
- edital multisserviço, permitindo que os vencedores optem, a qualquer momento, por qualquer uma das três outorgas: STFC, SMP e/ou SCM;
- estímulo à indústria e à tecnologia nacionais;

- ampliação da infraestrutura de telecomunicações para os grandes eventos esportivos dos próximos anos;

- simplicidade na fiscalização e no acompanhamento das obrigações; e

- manutenção de coerência com as obrigações constantes em editais anteriores, criando compromissos de abrangência que possibilitem a ampliação da cobertura do serviço e o aumento da capacidade das redes.

Também neste caso, a expectativa da Anatel é que a licitação faixa seja realizada até o final do primeiro semestre de 2012.

O edital para a licitação da faixa de 3,5GHz foi submetido a consulta pública no primeiro semestre de 2011 e, no final do exercício, encontrava-se em fase de análise de contribuições pela área técnica para posterior submissão de proposta ao Conselho Diretor da Anatel. Destaca-se, como premissa da proposta da Agência, a convivência com transmissões satelitais em faixas vizinhas. Com essa licitação, a Anatel espera disponibilizar mais espectro, tanto para comunicação fixa e móvel de voz, quanto de dados em alta velocidade, uma vez que a faixa está destinada para o SMP, o STFC e o SCM.

Licitação de satélites

Em 2011, com o objetivo de propiciar condições favoráveis à ampliação da capacidade satelital disponível para o mercado brasileiro, foi lançado edital de licitação para conferir até quatro novos direitos de exploração de satélite brasileiro.

No processo licitatório, houve disputa entre as várias proponentes em todas as etapas, resultando em propostas que totalizaram R\$ 254,4 milhões – ágio médio de 1.612%. No final do ano, no entanto, a proponente vencedora da quarta etapa desistiu.

A capacidade satelital referente aos novos satélites brasileiros estará disponível para o mercado nacional nos próximos cinco anos. Esse aumento de capacidade possibilitará novas aplicações de internet banda larga, expansão de serviços de TV por Assinatura, entre outros.

Rede Virtual

Em 2011, foram aprovadas duas autorizações nacionais para exploração de SMP por meio de Rede Virtual. Ao final do exercício, outros dois processos estavam em andamento na Agência.

Em novembro de 2010, a Anatel aprovou o Regulamento Sobre Exploração do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual – também conhecido pela sigla MVNO, do inglês *Mobile Virtual Network Operator* – com o objetivo de possibilitar a entrada de novos prestadores de telefonia móvel e fomentar a competição no setor.

Para prestar o serviço, os operadores virtuais, que não possuem licença para uso de radiofrequência e, eventualmente, não possuem infraestrutura de rede de telecomunicações, precisam firmar acordos comerciais com operadores móveis tradicionais.

Tarifas

Por meio da Resolução 576/2011, a Anatel aprovou o Regulamento sobre os Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado envolvendo acessos do Serviço Móvel Pessoal ou do Serviço Móvel Especializado. Até 2014, a medida fará com que os usuários tenham reduções de tarifas da ordem de 45%. O Fator de Redução a ser aplicado nos próximos reajustes do VC – tarifa das chamadas fixo-móvel – se dará da seguinte forma:

- no primeiro reajuste, a Anatel aplicará redutor de 18% bruto sobre o VC, o que resultará em redução líquida de aproximadamente 10% sobre os valores pagos pelos usuários, com o abatimento do Índice

de Serviços de Telecomunicações (IST) do período de junho/2009 a junho/2011;

- no reajuste seguinte, será aplicado redutor de 12%, o que resultará em redução líquida de cerca de 10%, com o abatimento do IST do período de junho/2011 a junho/2012;
- caso o Modelo de Custos ainda não tenha produzido resultados, ocorrerá, no terceiro reajuste, a aplicação de um redutor de 10%, acarretando redução líquida no VC de 7%, com o abatimento do IST do período de junho/2012 a junho/2013.

No total, a aplicação desses redutores deve diminuir o valor atual do VC como apontado na tabela a seguir.

Ano	Valor médio sem impostos (em R\$ 1,00)
2011	R\$ 0,540
2012	R\$ 0,484
2013	R\$ 0,449
2014	R\$ 0,425

COMPETIÇÃO

A dinâmica do mercado de TV por Assinatura foi alterada, em 2011, por alguns fatores fundamentais: a melhoria da distribuição da renda, que possibilitou o acesso ao serviço por maior parcela da população; a eliminação de restrições ao número de prestadoras de TV a Cabo e de MMDS em cada município; a atuação das empresas de televisão por assinatura que utilizam a tecnologia de satélite; e a possibilidade de participação dos grupos de concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado nesse mercado.

A Lei 12.485/2011 – Lei da Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado – criou o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) e revogou diversos capítulos da Lei do Serviço de TV a Cabo. Dentre as regras revogadas estavam as limitações à participação do capital estrangeiro em prestadoras do Serviço de TV a Cabo e à prestação desse serviço pelas concessionárias do STFC.

A Lei da Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado estabelece uma fase de transição para os atuais prestadores dos serviços de televisão por assinatura e determina que as alterações societárias que envolverem empresas prestadoras do SeAC devem observar os limites de propriedade cruzada com empresas de radiodifusão e de telecomunicações ou com produtoras e programadoras de conteúdo.

Conforme a Lei 12.485/2011, a Anatel deve adotar, até a edição do regulamento do serviço, as medidas necessárias para o tratamento das solicitações de alterações na composição societária ou de transferência de outorga e se pronunciar sobre elas no prazo máximo de 90 dias do seu recebimento, desde que as empresas se comprometam a adaptarem seus instrumentos de outorga.

Modelo de custos

A Anatel iniciou, no segundo semestre de 2011, o desenvolvimento do Projeto Modelo de Custos. O resultado desse Projeto e a natural evolução da modelagem de custos ao longo dos anos serão de grande importância para a Agência no cumprimento das políticas públicas setoriais, na medida em que permitirão acesso a informações de custos das diferentes áreas de negócio e linhas de produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações, o que contribuirá para o aperfeiçoamento da regulação do setor como um todo.

Além disso, a Anatel poderá utilizar as informações resultantes desse trabalho em apoio a decisões relacionadas ao acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro, investimentos em infraestrutura, desagregação de redes, competição, composição de conflito, tarifas e preços, universalização, continuidade da prestação do serviço objeto de concessão, entre outros.

Desenvolvido por técnicos da Agência, o trabalho conta com reforço de consultoria – escolhida após licitação internacional realizada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT). O Projeto tem término previsto para novembro de 2013.

EILD

Em 2011, a Anatel realizou consulta pública e duas audiências sobre a proposta de Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD). A EILD é uma modalidade de exploração industrial em que uma prestadora de serviços de telecomunicações fornece à outra, mediante remuneração preestabelecida, linha dedicada com características técnicas definidas para constituição da rede de serviços.

A proposta da Agência visa adequar a exploração industrial de linha dedicada no Brasil ao atual panorama tecnológico e mercadológico nacional, com promoção de níveis adequados de competição na oferta dos serviços de

telecomunicações. Estabelece, ainda, a necessidade de a empresa fornecedora apresentar detalhadamente os custos da EILD à empresa solicitante, com vistas a dar maior transparência ao processo de fixação do preço. Também merecem destaque as seguintes sugestões:

- novos critérios para caracterização da EILD Padrão;
- novos critérios para concessão de descontos na oferta de EILD por prestadoras pertencentes a grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS);
- novas regras para oferta de EILD Especial;
- introdução de processo específico de resolução de conflitos envolvendo EILD; e
- previsão de entidade administradora das ofertas de EILD.

No final do exercício, a proposta de revisão do Regulamento de EILD encontrava-se no Conselho Diretor para deliberação final.

GESTÃO DO ESPECTRO

Durante o ano de 2011, a Anatel publicou regulamentos importantes relacionados à destinação de faixas de radiofrequências, dando continuidade ao trabalho de gestão e regulamentação do uso do espectro no País.

Os estudos conduzidos pela Anatel consideram os padrões estabelecidos pela União Internacional de Telecomunicações. Além disso, a Agência utiliza análise e *benchmarking* da regulamentação da Comissão Federal de Comunicações dos Estados Unidos (FCC), da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), do Ministério da Indústria do Canadá (Industry Canada) e de regulamentações do Japão, da China, da Austrália e de países da América do Sul, dentre outros.

Na elaboração da regulamentação, são consideradas, também, as decisões tomadas no âmbito da Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel) e do Mercado Comum do Sul (Mercosul). Além disso, são analisadas todas as contribuições recebidas nos processos de consulta pública realizados pela Agência, visando adequar as propostas de regulamentação do espectro às demandas da sociedade brasileira.

Entre os resultados práticos desse trabalho, está o atendimento às altas taxas de expansão do Serviço Móvel Pessoal no Brasil, que no final de 2011 contava com mais de 240 milhões de acessos. Esse crescimento tem sido possível, em grande parte, devido à disponibilização de espectro para esse serviço em quantidade e prazo adequados às demandas do mercado.

ENTENDA MELHOR

A gestão do espectro de radiofrequências é um processo que engloba o planejamento do uso do espectro, a harmonização do planejamento em âmbitos regional (Mercosul e Citel) e internacional (UIT) e a regulamentação das condições de utilização das faixas de radiofrequências, de forma a garantir a otimização do uso do espectro de radiofrequências.

Uso Temporário de Espectro

Ao longo de 2011, a Anatel emitiu 545 atos de autorização de uso temporário de radiofrequências para 1.267 estações fixas e 9.477 estações terminais ou móveis destinadas, principalmente, ao atendimento de dois objetivos:

- prover a cobertura de eventos diversos, incluindo demonstrações de produto emissor de radiofrequências; e
- autorizar o uso de radiofrequências por autoridades estrangeiras ou embarcações e aeronaves militares estrangeiras em visita oficial ao Brasil.

As autorizações de caráter temporário têm como finalidade garantir maior eficiência no uso das radiofrequências durante esses eventos e prevenir interferências. A maioria das solicitações apresentadas à Agência teve como objetivo o uso de radiofrequências

para demonstrações em feiras e organização de eventos, com destaque para o Carnaval, as festividades de fim de ano e eventos automobilísticos, como a *Fórmula Truck*, a *Stockcar*, a *Fórmula 1* e a *Indy 300*. As solicitações de autorização para missões estrangeiras em visita oficial ao Brasil são encaminhadas por meio do Ministério das Relações Exteriores, sendo a autorizada isenta do recolhimento de taxas.

O número de autorizações emitidas vem oscilando nos últimos anos, em decorrência das visitas oficiais agendadas e dos eventos programados em cada exercício. Os valores arrecadados, no entanto, vêm crescendo ano a ano, como consequência da demanda por mais estações de radiocomunicação. Em 2011, embora o número de autorizações tenha sido menor que o de 2010, quando a Anatel expediu 694 atos com essa finalidade, o montante arrecadado foi 23,4% maior, como detalhado na tabela a seguir.

Taxa	Valor (em R\$ 1,00)		Variação (2010/2011)
	2010	2011	
Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI)	659.237,41	818.886,47	24,22%
Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequência (PPDUR)	261.310,54	322.998,03	23,61%
Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite (PPDESS)	10.530,00	7.570,00	-28,11%
Total	931.077,95	1.149.454,50	23,45%

Exposição a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos

O número de atividades relacionadas à exposição humana a campos eletromagnéticos cresceu em relação ao exercício anterior. Em 2010, foram realizadas 223 ações desse tipo; em 2011, foram 644. Além disso, foram realizadas mais de 100 mil horas de medições em tempo real.

A Agência intensificou as medições de campos elétricos e magnéticos de estações de radiocomunicação instaladas em áreas consideradas críticas e empreendeu esforços para atender pedidos de órgãos do Legislativo e do Judiciário para a realização de medições de índices de radiação não ionizante em várias cidades.

Os principais resultados obtidos nesse trabalho estão associados ao melhor controle do espectro radioelétrico no País, com mapeamento de áreas nas capitais e nas cidades com mais de 500 mil habitantes, de forma a

ENTENDA MELHOR

A Anatel acompanha as discussões internacionais sobre a exposição humana a campos eletromagnéticos nas faixas de radiofrequências, encaminhando contribuições para a União Internacional de Telecomunicações e para a Organização Mundial de Saúde (OMS).

A Agência disponibiliza em seu portal na internet o Mapa de Exposição a Campos Eletromagnéticos no Brasil, que apresenta resultados de medições por ela realizadas e, nos pontos em que não ocorreu medição, valores teóricos, calculados a partir dos dados das estações de radiocomunicações. Os usuários também podem consultar os modelos de telefones móveis homologados no Brasil, com respectiva taxa de absorção específica (SAR).

criar um banco de dados que aumente continuamente o conhecimento da Agência para administração do espectro de radiofrequências.

A Anatel possui, em todas as capitais do País, equipamentos para a medição de campos elétricos em tempo real, de modo a atender aos dispositivos da Lei 11.934/2009.

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

No exercício, 4,7 mil produtos de telecomunicações foram homologados pela Anatel. No modelo adotado pela Agência, os produtos são testados em laboratórios credenciados, certificados por Organismos de Certificação Designados (OCDs) e, só então, homologados pela Anatel. Em 2011, 85% dos processos de homologação foram concluídos em menos de 30 dias.

A certificação garante ao consumidor a aquisição e o uso de produtos de telecomunicações que respeitam padrões mínimos de qualidade e de segurança, adequados aos serviços a que se destinam. O selo Anatel e o número do certificado de homologação, presentes no produto e disponíveis no site da Agência, facilitam a identificação dos produtos homologados pelo consumidor. Além disso, esse processo assegura o comércio de produtos interoperáveis e com padrões de qualidade, evitando reclamações dos clientes devido a problemas de funcionamento do equipamento adquirido.

No final de 2011, o Brasil contava com 12 organismos de certificação designados e 31 laboratórios para testes de produtos de telecomunicações.

A fiscalização de produtos homologados é atividade rotineira da Anatel. Ao longo do ano, 1,3 mil ações resultaram em lacres de equipamentos. Os principais produtos comercializados irregularmente, no exercício, eram transceptores de radiação restrita, telefones móveis e amplificadores de potência de radiofrequência.

A fiscalização desenvolvida pela Anatel envolve a inspeção, nos locais selecionados – por amostragem ou denúncia –, dos produtos passíveis de homologação. Os fiscais da Agência verificam a presença do selo de certificação, conforme determina a Resolução 242/2000. Com base nos dados do selo, verifica-se a situação do certificado de homologação. Em caso de irregularidades – como equipamentos não homologados, equipamentos sem o selo da Anatel ou equipamentos comercializados com homologação cancelada ou vencida –, os estabelecimentos são notificados e podem ser punidos com multa, laqueamento ou apreensão de equipamentos.

FISCALIZAÇÃO

Em 2011, a Anatel realizou 13,7 mil ações de fiscalização, das quais 2,9 mil de forma remota e 10,8 mil presenciais. Esse esforço demandou 650 mil horas de trabalho e o envolvimento de 513 agentes. Como em anos anteriores, o foco principal das ações de fiscalização foram os serviços de interesse coletivo – como detalhado na tabela a seguir –, por afetarem maior número de usuários.

Objeto	Horas de Fiscalização	Participação
Rádiodifusão	146.043	22,46%
TV por Assinatura	10.311	1,58%
Telefonia Móvel	77.568	11,93%
Telefonia Fixa	207.038	31,84%
Comunicação Multimídia	12.330	1,90%
Tributário	52.379	8,05%
Outros	144.658	22,24%
Total	650.327	100,00%

No exercício, foi finalizada a instalação de sete estações para monitoração de interferências nos serviços Móvel Aeronáutico e de Radionavegação Aeronáutica nos aeroportos de Manaus, Belém, Fortaleza, Recife, Confins, Vitória e Curitiba. Com isso, a Anatel passou a monitorar interferências em treze aeroportos brasileiros – a Agência já monitorava os aeroportos de Congonhas, Guarulhos, Galeão, Santos Dumont, Salvador e Porto Alegre.

Foram adquiridos 27 analisadores de espectro com maior capacidade de faixas de frequências, já em uso em todas as unidades descentralizadas da Agência, além de equipamentos para medição de níveis de exposição humana a campos elétricos e magnéticos que se encontravam com entrega prevista para o primeiro semestre de 2012.

As principais ações de fiscalização realizadas em 2011 são destacadas a seguir.

Metas de Universalização

Ao longo do ano, foram realizadas ações de fiscalização para verificação do cumprimento das metas de universalização – relacionadas à instalação de acessos coletivos em localidades com mais de cem habitantes ainda não atendidas pelo STFC, à implantação de acessos individuais do STFC em localidades com mais de 300 habitantes e ao cumprimento do prazo previsto para atendimento de solicitações de acessos – referentes aos exercícios 2008, 2009 e 2010. Nesse trabalho, foram fiscalizadas as concessionárias Oi/Brasil Telecom, Oi/Telemar, Telefônica, CTBC, Sercomtel e Embratel.

Para as metas referentes a 2008, foram instaurados 35 Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados). Entre os principais indícios de irregularidades detectados, destacam-se:

- não atendimento das solicitações de acesso individual e coletivo no prazo máximo de sete dias;

- registro das solicitações efetuadas por correspondência em sistema que não permite controlar os prazos e acompanhar as tramitações correspondentes; e
- falta de acesso coletivo em localidades com população superior a 100 habitantes.

Os principais ofensores às metas de 2009, que resultaram em 36 Pados, foram:

- telefones de uso público sem capacidade de receber chamadas de longa distância nacional e internacional;
- indisponibilidade de acesso individual do STFC em localidades com mais de 300 habitantes; e
- falta de pelo menos um TUP instalado em local acessível 24 horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.

Outros 18 procedimentos foram instaurados em função de indícios de descumprimento às metas em 2010. As principais irregularidades identificadas foram:

- atendimento a solicitações de acessos individuais das classes residencial, não residencial e tronco em prazo superior ao máximo permitido; e
- atendimento a solicitações de acessos individuais e coletivos, feitas por estabelecimentos de ensino regular, de instituições de saúde e de portadores de necessidades especiais, em prazo superior ao máximo permitido.

As metas relacionadas ao *backhaul* são verificadas juntamente com as demais obrigações estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização por meio de fiscalizações sistêmicas. Em 2011, foram instaurados quatro Pados por indícios de irregularidade relacionadas ao *backhaul*.

Normalização da Telefonia de Uso Público

Em 2011, a Anatel determinou que as concessionárias de telefonia fixa elaborassem Planos de Ação para Normalização da Telefonia de Uso Público e começou a fiscalizá-los. Esse trabalho consiste na verificação amostral do funcionamento dos TUPs existentes nas plantas das concessionárias. São analisados aspectos como fruição, conservação, higienização e instalação, bem como adequação ao disposto no Regulamento de Características de Funcionamento do Telefone de Uso Público do STFC.

No final do exercício, a fiscalização estava sendo realizada em todos os estados, para todas as concessionárias do STFC. As fiscalizações relativas à Telefônica, à Embratel, à Sercomtel e à CTBC têm previsão de conclusão para fevereiro de 2012. As fiscalizações relativas à Telemar deverão ser concluídas até maio de 2012.

ENTENDA MELHOR

Em agosto de 2011, a Anatel recebeu comitiva de autoridades do Amazonas para discutir a situação da telefonia naquele estado. Como resultado desse encontro, em setembro a Agência iniciou reuniões com as prestadoras para tratar da solução dos problemas constatados na Região Norte do País.

A Agência determinou às prestadoras medidas corretivas como, por exemplo, a adoção de ações emergenciais para a revitalização dos orelhões. Também foi determinada a solução de problemas de cobertura e interrupções dos serviços de telefonia fixa e móvel, entre outras iniciativas, como compromissos de investimentos nas redes de telecomunicações em toda a Região.

Entre o final de setembro e o começo de outubro, foram realizadas outras reuniões com vistas a aprofundar o diagnóstico dos problemas e a acompanhar a implementação das ações corretivas.

Além disso, em outubro foi realizada, na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, audiência pública na qual as prestadoras firmaram compromissos por meio de um plano de revitalização e melhoria dos serviços prestados com etapas a serem concluídas até dezembro de 2011 e março de 2012. Mais três audiências serão realizadas em 2012, para acompanhamento dos compromissos assumidos.

Radiodifusão

No exercício, a fiscalização de radiodifusão foi adaptada ao novo convênio assinado com o Ministério das Comunicações, de modo a possibilitar à Anatel o tratamento de irregularidades técnicas e não técnicas, com a instauração e a instrução dos processos de apuração de infrações e irregularidades.

As adequações realizadas pela Agência decorreram da necessidade de ajustes dos documentos para fiscalização de emissoras e de serviços ancilares e auxiliares de radiodifusão, tais como laudos de vistoria, laudos de radiovideometria e autos de infração. Além disso, foi promovida capacitação do corpo técnico e jurídico da Anatel para instauração e instrução de processos do Ministério das Comunicações.

ENTENDA MELHOR

Irregularidades técnicas referem-se às características relacionadas à forma como o espectro está sendo utilizado, tais como frequência, potência, sistema irradiante, transmissores e outros dispositivos utilizados para as transmissões dos programas para os receptores dos usuários.

Irregularidades não técnicas estão associadas às características de apoio, tais como estúdios, responsável técnico pela estação, obrigações relacionadas às programações de emissoras de sons e de sons e imagens.

Emissoras Não Outorgadas

No exercício, a Anatel realizou ações de fiscalização relacionadas a emissoras não outorgadas – e respectivas estações de radiocomunicações – de vários serviços de telecomunicações e de radiodifusão. Como resultado

desse trabalho, 1.354 estações foram interrompidas, das quais 1.252 não outorgadas. Em 2010, foram interrompidas 1.707 estações – sendo 1.575 delas não outorgadas. A tabela a seguir mostra o quantitativo de estações não outorgadas interrompidas em 2011; as de radiodifusão corresponderam a 55,3% do total.

ESTAÇÕES DE ENTIDADES NÃO OUTORGADAS INTERROMPIDAS						
Estado	Radiodifusão				Telecomunicações	Total
	≤ 25 Watts	> 25 Watts	Sem registro de potência	Total		
Sede	3	9	2	14	7	21
ER-1 São Paulo	31	76	15	122	121	243
ER-2 Rio de Janeiro e Espírito Santo	32	47	8	87	67	154
ER-3 Paraná e Santa Catarina	10	16	3	29	81	110
ER-4 Minas Gerais	69	69	6	144	41	185
ER-5 Rio Grande do Sul	18	6	22	46	14	60
ER-6 Pernambuco, Alagoas e Paraíba	21	4	4	29	10	39
ER-7 Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins	25	18	0	43	109	152
ER-8 Bahia e Sergipe	19	6	8	33	58	91
ER-9 Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí	22	46	10	78	21	99
ER-10 Pará, Maranhão e Amapá	30	30	1	61	19	80
ER-11 Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima	3	2	1	6	12	18
Total	283	329	80	692	560	1.252

A maior quantidade de estações de radiodifusão interrompidas em 2011 foi registrada em Minas Gerais, com 144 estações, seguida de São Paulo, com 122 estações. O menor número de ocorrências foi registrado na área do Escritório Regional responsável pelos estados do Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima (seis estações). Das 692 estações de radiodifusão interrompidas em 2011, 40,9% operavam com potência igual ou inferior a 25 Watts, 47,5% das estações tinham potência superior a 25 Watts e os 11,6% restantes não tiveram registro de potência quando da atividade de fiscalização. Os maiores índices de clandestinidade continuavam concentrados na faixa de frequência modulada (FM).

Um dos principais problemas da clandestinidade está relacionado ao uso indevido do espectro, o que pode causar interferências em outros serviços de telecomunicações e de radiodifusão, sendo o maior ofensor para os serviços Móvel Aeronáutico e de Radionavegação Aeronáutica.

ENTENDA MELHOR

A radiodifusão comunitária é realizada por emissora restrita a uma área de cobertura local (raio de mil metros), com obrigações de programação referentes à comunidade para a qual obteve a outorga, altura do sistema irradiante não superior a 30 metros e potência igual ou inferior a 25 Watts. Além disso, a rádio comunitária tem outorga para a prestação do serviço.

Rádio não outorgada, por sua vez, é aquela que opera sem concessão, permissão ou autorização de serviço, de uso de radiofrequência e de exploração de satélite. Além de não obedecer às regras do poder concedente, pode causar transtornos às emissoras legais e a outros serviços de radiocomunicações, seja por competição desleal, seja por interferências no espectro, muitas vezes com risco à vida.

Radiointerferências

O combate a radiointerferências é realizado pela Anatel de forma a coibir os efeitos negativos causados às comunicações, buscando o uso eficiente do espectro. A ação da Agência é feita de acordo com a criticidade das interferências: se há risco à vida, a resposta é imediata.

A quantidade de interferências com risco à vida, em 2011, correspondeu a 13% do total de interferências solucionadas pela Anatel, com 98 ações resolvidas no exercício.

As causas de interferências são várias, dependendo da região do País, da faixa de frequência utilizada pelo serviço e das demais características técnicas da estação ou do serviço interferido. Com relação a interferências em serviços de interesse coletivo, foram registrados casos relacionados a equipamentos domésticos interferindo no SMP, tais como babás eletrônicas sem certificação da Anatel, telefones residenciais sem fio e outros equipamentos de radiação restrita interferindo em serviços de telecomunicações. Para os casos de interferências com risco à vida, os principais ofensores foram emissoras de radiodifusão não outorgadas e telefones sem fio de longo alcance.

Fiscalização Tributária

Em 2011 a Anatel realizou 982 ações de fiscalização relacionadas à tributação do Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (Fust) e do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel), com ênfase no ano-calendário de 2009. Esse esforço envolveu 491 entidades – que representaram 99% de toda a receita estimada do universo total de empresas passíveis de serem fiscalizadas – e resultou na apuração de aproximadamente R\$ 1,2 bilhão para o Fust e R\$ 600 milhões para o Funttel.

No exercício foram efetuadas, ainda, 287 ações relacionadas ao Fust e 147 ao Funttel referentes ao passivo de ações

de fiscalização tributária herdadas do Plano Operacional de Fiscalização de 2010 e a ações pontuais referentes a impugnações de créditos tributários resultantes de anos-calendário anteriores a 2009.

Os relatórios de fiscalização tributária relativos ao Fust são enviados à área técnica da Anatel responsável pelas medidas necessárias à cobrança e os do Funttel, ao Conselho Gestor, no Ministério das Comunicações.

No exercício, foi dada prioridade à fiscalização de Fust e de Funttel em operadoras com outorgas dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia e de TV por Assinatura. As maiores dificuldades existentes na fiscalização tributária decorrem dos atrasos por parte das operadoras para atendimento aos requerimentos de informações, com pedidos de dilação de prazo, documentação enviada fora do prazo e localidade da empresa diferente da localidade do escritório contábil.

Ao longo de 2011, foram realizadas, ainda, 138 ações de fiscalização referentes à arrecadação do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e da Con-

tribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP). Nesse trabalho, que envolveu 25 entidades, foram seguidas as seguintes diretrizes:

- para o STFC, foram priorizadas empresas ainda não fiscalizadas em exercícios anteriores, com quantitativo de estações superior a 50; todo esse universo foi fiscalizado;
- para o SMP, foram priorizadas empresas ainda não fiscalizadas em exercícios anteriores, de modo a completar a fiscalização de todo o universo; e
- para o SCM, foram priorizadas empresas ainda não fiscalizadas em exercícios anteriores, com quantitativo de estações superior a 80, para completar a fiscalização para esse universo.

Foram constatadas irregularidades em pouco mais de metade das ações de fiscalização, com o não recolhimento de R\$ 17 milhões. No caso do Fistel, foram abertos procedimentos de apuração de descumprimento de obrigações (Pados); no caso da CFRP, foram encaminhados relatórios para a área responsável pela gestão do crédito tributário da Anatel para instauração de processos administrativos fiscais.

Pados e multas

Entre 2010 e 2011, houve aumento de 25,6% no número de procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados) instaurados. No mesmo período, o volume de Pados encerrados cresceu 22,2%. A tabela a seguir mostra a evolução do número de Pados instaurados e encerrados pela Anatel.

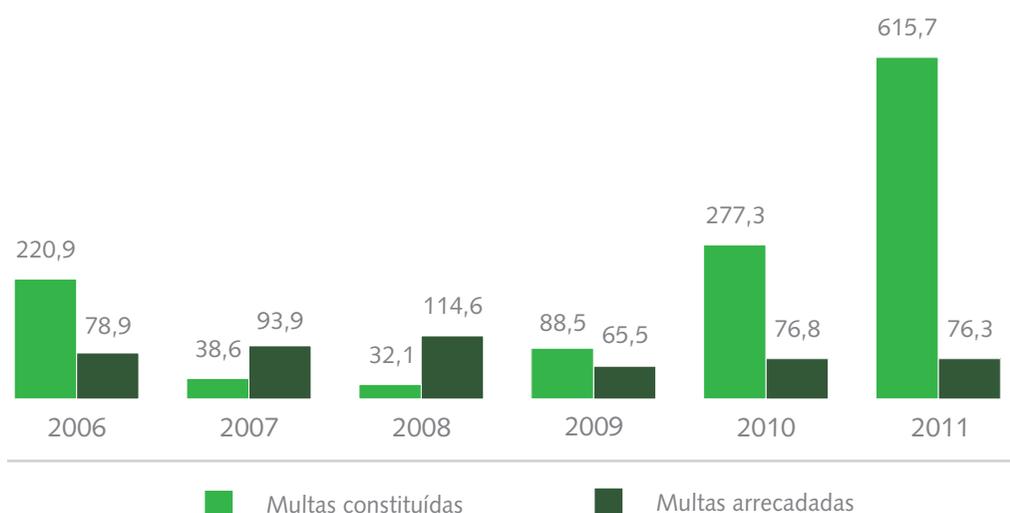
Pados	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Instaurados	6.514	3.210	2.214	3.655	3.894	4.893
Encerrados	3.244	5.299	7.777	9.353	7.288	8.909

O crescimento no número de Pados instaurados é resultado do convênio da Anatel com o Ministério das Comunicações, por meio do qual a Agência tornou-se responsável por instaurar e instruir processos de apuração de infrações e irregularidades relacionados a radiodifusão.

No exercício 2011, as multas constituídas somaram R\$ 615,7 milhões, superando em 122% o montante registrado em 2010. O valor arrecadado alcançou R\$ 76,3 milhões, conforme o gráfico a seguir.

MULTAS

(em R\$ milhões)



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

Em termos financeiros, metade das multas constituídas (R\$ 309,7 milhões) estava, no final de 2011, suspensa judicialmente e 10% encontravam-se quitadas em sua totalidade ou parcialmente. As multas em processo de cobrança somavam R\$ 235,5 milhões, representando 38,3% do montante e 28,8% das sanções, como detalhado na tabela a seguir.

As multas em processo de cobrança são valores em fase de notificação, seja por correspondência ou edital de lançamento, que aguardam prazo ou valor mínimo para inscrição no Cadastro Informativo de Créditos

não Quitados do Setor Público Federal (Cadin). Em regra, a Agência inscreve o devedor no Cadin para, posteriormente, encaminhar o processo à Procuradoria para inscrição em Dívida Ativa. No entanto, em alguns casos, como no de risco de prescrição da execução, a ordem é invertida.

As sanções inscritas no Cadin ou em Dívida Ativa correspondem, respectivamente, a 609 e 55 registros. Representam menos de 1% do valor financeiro. Além disso, 14,3% das sanções estão inscritas tanto no Cadin quanto na Dívida Ativa – o equivalente a R\$ 3,7 milhões.

SITUAÇÃO DAS MULTAS CONSTITUÍDAS EM 2011				
Situação	Quantidade	Participação	Valor (em R\$ 1,00)	Participação
Arrecadadas *	2.130	41,81%	61.460.952,05	9,98%
Em fase de cobrança	1.468	28,82%	235.507.564,12	38,25%
Cadin e/ou Dívida Ativa	1.392	27,33%	9.040.452,68	1,47%
Suspensas Judicialmente	104	2,04%	309.730.857,48	50,30%
Total	5.094	100,00%	615.739.826,33	100,00%

* Inclui multas referentes ao exercício 2011 quitadas e parcialmente quitadas

INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

Atendimento aos usuários

Em 2011, a Anatel realizou 5,5 milhões de atendimentos, por meio dos quais forneceu informações sobre os serviços de telecomunicações e registrou reclamações, sugestões e denúncias. Com esse resultado, a Agência superou em 6,3% o quantitativo alcançado em 2010.

O principal canal de interação da Anatel com os usuários é a Central de Atendimento, que, desde fevereiro de 2011, atende pelos números 1331 e 1332, este último,

exclusivo para pessoas com deficiência auditiva. Um sistema de atendimento eletrônico disponível na internet e as 27 salas do cidadão – uma em cada capital brasileira – complementam a estrutura de atendimento da Agência aos usuários, que podem entrar em contato com a Anatel também por fax e carta. Para garantir a qualidade do atendimento e melhor acompanhamento e controle das solicitações, a Agência dispõe de estrutura terceirizada com mais de 400 pessoas.

Em 2011, a Central telefônica da Anatel respondeu por 95% dos atendimentos, como aponta a tabela a seguir.

Canais de Relacionamento	2010		2011		Variação (2010/2011)
	Quantidade	Participação	Quantidade	Participação	
Central de Atendimento	4.915.928	95,26%	5.231.565	95,34%	6,42%
Fale Conosco *	226.398	4,39%	236.760	4,31%	4,58%
Sala do Cidadão	10.940	0,21%	10.225	0,19%	-6,54%
Carta e fax	6.280	0,12%	6.793	0,12%	8,17%
E-mail	614	0,01%	1.108	0,02%	80,46%
Outros	647	0,01%	596	0,01%	7,88%
Total	5.160.807	100,00%	5.487.047	100,00%	6,32%

* Sistema interativo disponível no portal da Anatel na internet

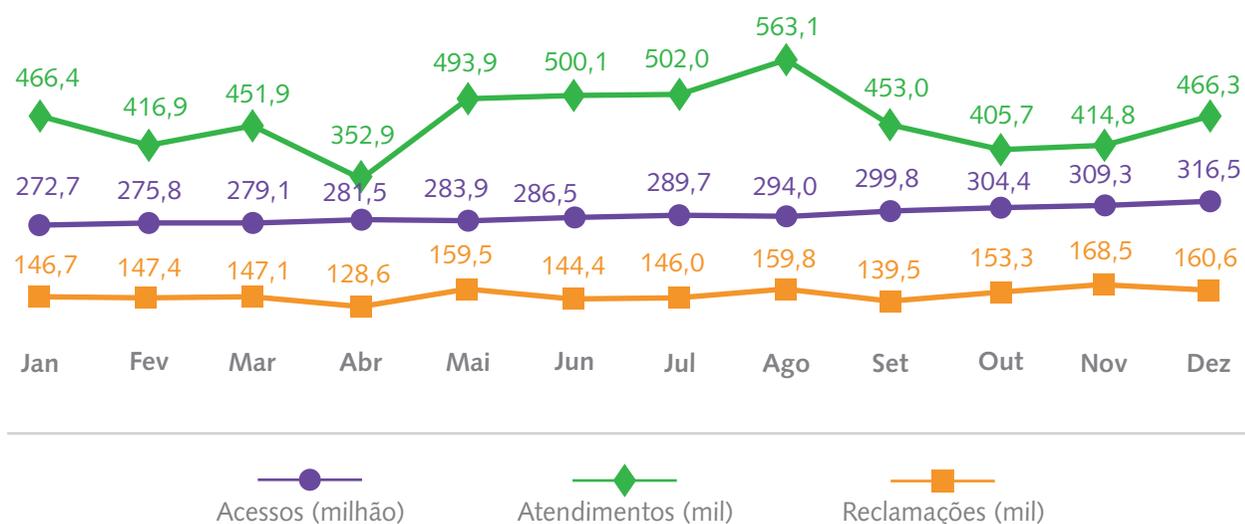
As interações da sociedade com a Agência são analisadas permanentemente, garantindo à Anatel subsídios para aprimorar as ações de proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Esse trabalho de monitoramento e análise resulta em estatísticas e diagnósticos dos principais problemas enfrentados pelos usuários. Os dados referentes a reclamações são, periodicamente, encaminhados às áreas responsáveis pelo acompanhamento e o controle das obrigações das prestadoras de serviços de telecomunicações e à área de fiscalização para orientar o planejamento das ações da Anatel.

A maior parte das interações registradas ao longo de 2011, como mostra a tabela abaixo, estava relacionada ao acompanhamento de solicitações e pedidos de informação com resposta padrão. O número de reclamações foi 17% maior que o do ano anterior – mesmo crescimento registrado na base de assinantes dos quatro principais serviços de telecomunicações (telefonia fixa, telefonia móvel, comunicação multimídia e TV por Assinatura). No exercício, a Anatel resolveu 98,3% das solicitações registradas, sendo 80,7% delas no prazo máximo de cinco dias úteis.

Tipo de Atendimento	2010		2011		Variação (2010/2011)
	Quantidade	Participação	Quantidade	Participação	
Acompanhamento de solicitações e pedidos de informação com resposta padrão	3.570.346	69,18%	3.608.855	65,77%	1,08%
Reclamações	1.539.077	29,82%	1.801.545	32,83%	17,05%
Pedidos de informação com registro	36.435	0,71%	63.010	1,15%	72,94%
Denúncias	10.229	0,20%	8.650	0,16%	-15,44%
Elogios	2.822	0,05%	3.228	0,06%	14,35%
Sugestões	1.898	0,04%	1.759	0,03%	-7,32%
Total	5.160.807	100,00%	5.487.047	100,00%	6,32%

O gráfico a seguir relaciona a evolução do número de atendimentos realizados pela Anatel ao longo de 2011, o crescimento da base de assinantes dos principais serviços de telecomunicações e as reclamações registradas pela Anatel por meio de seus canais de atendimento.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS, ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES



O índice de reclamações por mil habitantes teve, em 2011, aumento de 1,2% em relação ao registrado em 2010, como aponta a tabela a seguir. Na telefonia móvel e na TV por Assinatura – os dois serviços em que houve queda do índice – as cobranças representaram, respectivamente, 42,1% e 38,2% das reclamações. Reparo e

cobrança foram os itens mais reclamados na telefonia fixa, sendo responsáveis por 29% e 28%, respectivamente, das queixas dos usuários. No Serviço de Comunicação Multimídia, as reclamações referentes a reparo foram as mais frequentes, respondendo por mais da metade das reclamações registradas na Anatel.

Serviço	Reclamações/1.000 assinantes		Variação (2010/2011)
	2010	2011	
Serviço Móvel Pessoal	0,337	0,336	- 0,297%
Serviço Telefônico Fixo Comutado	1,007	1,107	9,930%
Serviço de Comunicação Multimídia	1,071	1,118	4,388%
Serviços de TV por Assinatura	0,732	0,692	- 5,464%
Total	0,510	0,516	1,176%

Índice de Desempenho no Atendimento

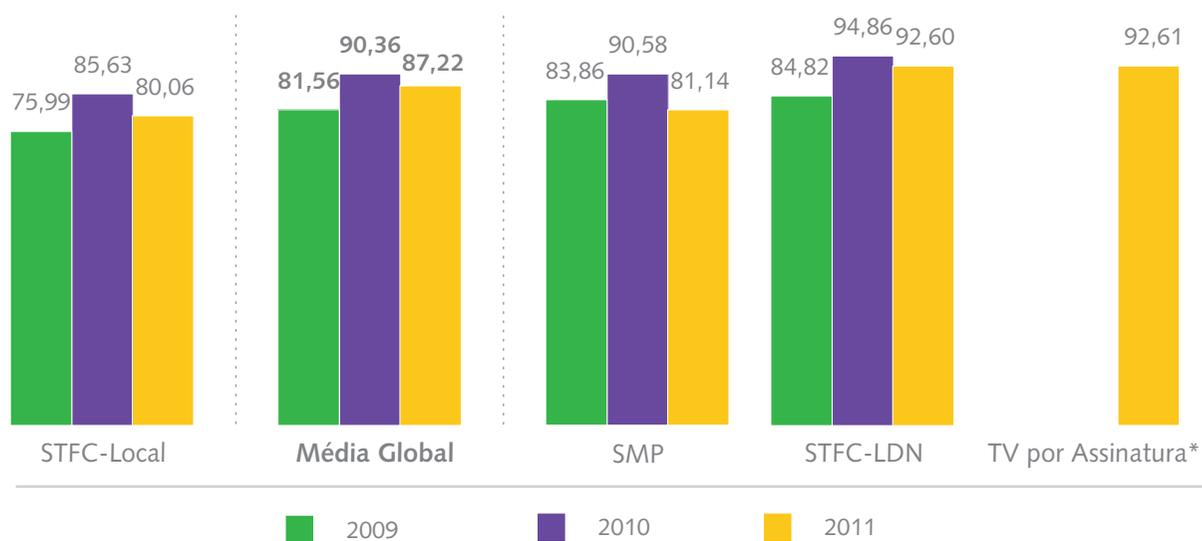
Em 2011, o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) – mecanismo que tem como principal objetivo o de incentivar as prestadoras a aperfeiçoar o tratamento de reclamações, tornando-as mais eficazes na resolução de problemas apontados pelos usuários – foi atualizado e passou a contar com metas mais rígidas. Criado em 2009, o Índice considera a capacidade da prestadora de atender as demandas no prazo de cinco dias, de diminuir a quantidade de reclamações, de reduzir pendências e de evitar reincidências.

O incremento das metas resultou em queda da média global do Índice – que passou de 90,4, em 2010, para

87,2, em 2011, como mostra o gráfico a seguir –, forçando as empresas avaliadas a desenvolverem estratégias para retornar ao patamar de pontuação anterior.

No exercício, a Agência passou a divulgar o IDA também para o setor de TV por Assinatura, iniciativa que se mostrou positiva, com crescente desempenho dos prestadores do serviço. A criação de IDA para a TV por Assinatura foi motivada, principalmente, pelo crescimento e pela popularização do serviço nos últimos anos. São avaliadas para a composição do Índice as prestadoras de serviços de TV por Assinatura com mais de cem mil assinantes. Em 2012, o IDA será ampliado para o Serviço de Comunicação Multimídia.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO NO ATENDIMENTO



* Índice medido desde julho de 2011

Fórum Alô, Brasil!

Com o objetivo de fortalecer a participação social no processo de regulação dos serviços de telecomunicações, promover um debate mais realista sobre os problemas enfrentados pelos usuários dos serviços e em cumprimento ao estabelecido no Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR) e no Plano de Ação Pró-Usuários dos Serviços de Telecomunicações, a Anatel criou, em 2011, o *Fórum Alô, Brasil!*.

Concebido como espaço para diálogo entre a Agência, usuários e prestadoras para a elaboração de propostas que resultem na melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento, o Fórum contribui para:

- o incremento da participação do consumidor nas atividades da Anatel;
- o fortalecimento da atuação dos organismos de defesa dos direitos do consumidor no processo regulatório;
- a diminuição da assimetria de informação dos consumidores e de seus representantes em relação às prestadoras;
- o fortalecimento da Anatel no tratamento de temas afetos aos usuários dos serviços de telecomunicações;
- a sensibilização interna das distintas áreas da Agência quanto à importância de elaborar e aplicar a regulação sob a perspectiva de seu impacto sobre o usuário dos serviços de telecomunicações; e
- a tradução para a sociedade, de maneira acessível e abrangente, das informações técnicas da Agência.

Ao longo de 2011, foram realizadas seis edições do *Fórum Alô, Brasil!*. A primeira ocorreu em Brasília, no dia 26 de abril; em seguida foram realizados encontros também em Belo Horizonte/MG, no Rio Branco/AC, em São Paulo/SP, em Salvador/BA e em Porto Alegre RS.

Carta de Serviços

Lançada em agosto de 2011, a Carta de Serviços da Anatel tem como principais objetivos consolidar e revitalizar as boas práticas de gestão e levar ao conhecimento dos usuários não apenas os serviços oferecidos pela Agência, mas também informações úteis.

O processo de elaboração da Carta de Serviços – desenvolvido por uma equipe multidisciplinar, com a participação de toda a Agência – foi fundamental para a revisão de processos internos, o que permitiu maior agilidade no atendimento aos usuários e, também, a simplificação de procedimentos.

A Carta de Serviços foi elaborada a partir, principalmente, da percepção de servidores que atendem direta ou indiretamente às solicitações dos cidadãos. A próxima versão do documento, produzida com base no retorno dos usuários, deverá refletir melhor as expectativas da sociedade.

O Decreto 6.932/2011 prevê que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal apliquem periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizem os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços.

ENTENDA MELHOR

Por meio do Decreto 6.932/2011, o Governo dispôs sobre a simplificação do atendimento público e instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão. O Decreto estabeleceu que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deveriam elaborar e divulgar Carta de Serviços com o objetivo de informar a sociedade sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Cdust

No exercício, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust) realizou duas reuniões, nas quais foram abordados o planejamento das atividades e reuniões do Comitê para 2012 e sugestões de novas ações do Plano de Ações Pró-Usuários da Anatel. Além disso, foram apresentados os sistemas de informação de registro de reclamações de consumidores da Agência e dos Procons (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Síndec) e discutidas sugestões de prioridades da atuação da Anatel com base nas reclamações dos consumidores.

O Comitê tem como principal atribuição assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Conselhos de Usuários do STFC

Criados por meio da Resolução 490/2008, os conselhos de usuários do STFC têm caráter consultivo e desenvolvem trabalhos para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento ofertados pelas prestadoras. Os conselhos também trabalham no desenvolvimento de propostas de melhorias dos serviços prestados. Cada um deles é composto por até 12 membros eleitos, sendo seis representantes de entidades que tenham em seu objeto características de defesa dos usuários e seis representantes de usuários.

Ao final de 2011, 43 conselhos estavam em funcionamento, como detalhado na tabela a seguir:

Grupo	Quantidade
Oi	27
Telefônica	8
CTBC Telecom	4
Sercomtel	1
Embratel	3
Total	43

Conforme o Regulamento dos Conselhos de Usuários, cada prestadora com Poder de Mercado Significativo (PMS) deve implantar pelo menos um conselho a cada dois milhões de acessos fixos em serviço em cada setor do Plano Geral de Outorgas (PGO) em que detenha PMS.

Desde 2008, as discussões dos conselhos têm contribuído no trabalho de atualização da regulamentação. Nesse período, solicitações dos conselhos visando a melhoria dos serviços foram atendidas pelas prestadoras, tais como:

- palestras educativas sobre o STFC em escolas;

- melhor posicionamento do plano básico do STFC na página da prestadora na internet;
- preenchimento completo, nas lojas de atendimento, do contrato de prestação do serviço de telefonia móvel;
- implantação de conta em *Braille* para deficientes visuais;
- melhor posicionamento do código de barras nas contas telefônicas;
- divulgação sobre a existência dos conselhos de usuários em contas telefônicas;
- parceria com a guarda municipal para informação de danos a TUPs; e
- distribuição de cartilhas educativas sobre os serviços de telecomunicações.

Com base nos planos e nos relatórios anuais de atividades, nos relatórios das prestadoras e nas atas das reuniões, a Anatel adota providências nos campos da regulação e da fiscalização dos serviços.

Em 2011 foi realizado o *1º Encontro Nacional dos Conselhos de Usuários do STFC* que, além de atender antiga demanda dos membros desses colegiados, foi idealizado pela Anatel a fim de buscar subsídios para o novo Regulamento de Conselhos de Usuários, em fase de elaboração no âmbito da Agência. O encontro possibilitou a troca de experiências entre os membros das diversas regiões do País e enriqueceu o conhecimento da Agência acerca da realidade de cada conselho.

Consultas e audiências públicas

As consultas públicas realizadas pela Anatel ao longo do ano tiveram fundamental importância no processo de elaboração das propostas de atualização, revisão ou alteração do marco regulatório do setor de telecomunicações, pois possibilitaram interação da Agência com os diversos setores envolvidos – prestadores, usuários, entidades de defesa dos consumidores.

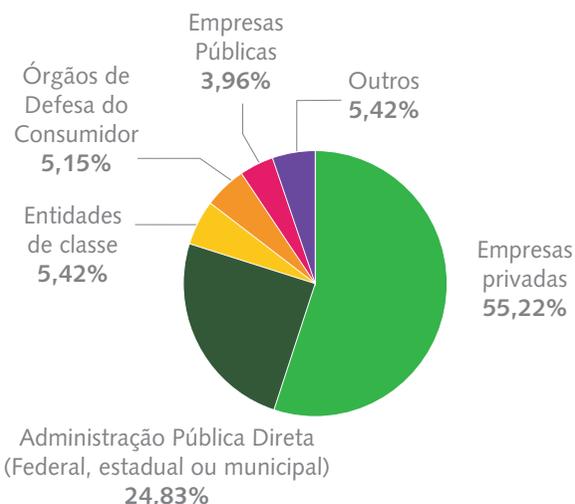
Ao longo do ano, a Anatel realizou 32 consultas públicas, que somaram 8,5 mil contribuições. A Consulta Pública 45 – que tratou sobre a proposta de Alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e dos anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite – recebeu 1,4 mil contribuições, respondendo por quase 17% do total.

As audiências públicas, por sua vez, tiveram grande importância para esclarecer dúvidas, receber a manifestação de representantes da sociedade e proporcionar uma participação mais qualificada nas consultas públicas. Em 2011, a Agência promoveu 29 audiências públicas – mais que o dobro de 2010, quando haviam sido realizados 14 encontros desse tipo. Os assuntos que reuniram o maior número de participantes foram a Proposta de Revisão do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Proposta de Regulamento de Gestão de Qualidade das Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), a Proposta do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) e a Proposta de Edital de Licitação para a Expedição de Autorização de Uso de Segmentos de Radiofrequências na Faixa 3,5GHz.

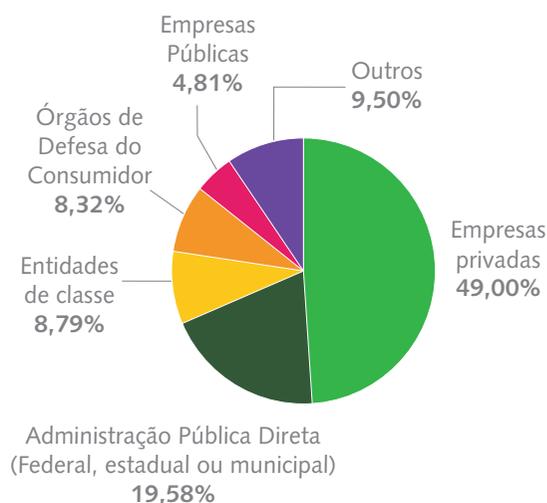
Na comparação com 2010, a participação de órgãos de defesa do consumidor passou de 5,1% para 8,3%, como mostram os gráficos a seguir.

REPRESENTAÇÃO NAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

2010
(14 reuniões)



2011
(29 reuniões)



Interação com o Congresso

Alterações na Lei Geral de Telecomunicações, lei geral das agências reguladoras, concessões de serviços públicos, fundos setoriais, convergência tecnológica, banda larga e fim do *roaming* no Serviço Móvel Pessoal foram alguns dos principais assuntos das proposições legislativas acompanhadas pela Anatel em 2011. No final do ano, eram monitoradas 793 proposições em tramitação, sendo 669 matérias com origem na Câmara dos Deputados e 124 no Senado Federal. Ao longo do exercício, a Agência encaminhou ao Ministério das Comunicações 119 posicionamentos a respeito de matérias legislativas em tramitação.

Em 2011, a Anatel participou de 17 audiências públicas na Câmara dos Deputados e de outras cinco no Senado. Além disso, a Agência recebeu a visita de parlamentares que procuraram a Anatel para discutir os mais diversos assuntos relacionados ao setor de telecomunicações. As interações da Agência com o Congresso ocorreram também por meio do acompanhamento das reuniões

semanais na Câmara e no Senado, do encaminhamento de pareceres sobre proposições legislativas em tramitação e de respostas a requerimentos de informações e a pedidos de esclarecimentos. No exercício, a Anatel recebeu e respondeu mais de 200 correspondências do Congresso, além de prefeituras e assembleias legislativas estaduais.

Atendimento à imprensa

Em 2011, o número de notícias sobre as ações da Anatel divulgadas no portal da Agência praticamente dobrou em relação ao registrado no ano anterior – as publicações saltaram de 216 para 405. Esse aumento reflete o esforço da Anatel para ampliar a transparência de suas ações. Além de maior número de publicações, a Agência tem aprimorado o cuidado em tornar mais compreensíveis as informações divulgadas para o público em geral, por meio da simplificação da linguagem e de materiais multimídia (em especial apresentações e vídeos).

TRANSPARÊNCIA

A Anatel iniciou, em 2011, esforço para o aumento da transparência de seus processos decisórios. A sociedade – que já participava da elaboração de regulamentos por meio das consultas e das audiências públicas – passou a acompanhar as reuniões do Conselho Diretor da Agência, que desde o final do exercício são transmitidas para auditórios na sede e nas representações estaduais da Anatel. Os registros desses encontros – atas e gravações das reuniões – ficam disponíveis na Biblioteca da Agência e em seu portal na internet. Os sorteios das matérias também passaram a ser públicos, com resultados divulgados no portal.

A Anatel também autorizou o acesso amplo e irrestrito aos autos dos processos sancionatórios (Pados) em trâmite na Agência movidos em desfavor das prestadoras dos serviços de telecomunicações. De acordo com procedimento estabelecido pela Anatel no final do exercício, os autos dos procedimentos são públicos em qualquer fase processual, salvo quando a tramitação sigilosa for essencial à preservação do interesse social, da intimidade dos envolvidos, da segurança da sociedade e do Estado, por decisão fundamentada da Anatel. Somente as informações, dados e documentos declarados sigilosos são retirados ou ocultados, total ou parcialmente, no momento do encaminhamento do processo à Biblioteca – onde o público tem acesso aos Pados.

A fim de aumentar o acesso da sociedade a informações da Anatel, para 2012 está prevista a criação de canal para disponibilização de vídeos no *YouTube* e de perfis da Agência no *Twitter* e no *Facebook*.

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2011, a Anatel se concentrou mais em atividades de coordenação interna e cooperação internacional. A Agência atualizou seu planejamento conforme a agenda da política externa brasileira, realizou missões ao exterior e recebeu delegações estrangeiras para troca de experiências. Foram, igualmente, concentrados esforços em ações relacionadas aos grandes eventos internacionais que serão realizados no Brasil nos próximos anos.

Participação em foros internacionais

Os países-membros da União Internacional de Telecomunicações (UIT) iniciaram ações relacionadas à execução de políticas e projetos definidos pela Conferência de Plenipotenciários 2010 (PP-10) e pela Conferência Mundial de Desenvolvimento 2010 (CMDT-10). Seguiram-se esforços de racionalização das tarefas empreendidas pela UIT, como a otimização de seus programas regionais, a redução de custos com publicações impressas e a promoção de boas práticas regulatórias.

Por meio de diversos encontros no Brasil e no exterior, foi amadurecida a preparação brasileira e negociaram-se posições para a revisão dos regulamentos de Radiocomunicações (RR) e de Telecomunicações Internacionais (ITR), prevista para 2012.

A participação regional da Anatel no Mercado Comum do Sul (Mercosul) e na Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel) permaneceu fundamental na estratégia de construção de posicionamentos comuns frente a foros globais, como conferências e assembleias mundiais da UIT. O desafio é fortalecer interesses comuns a países em desenvolvimento, como a regulamentação fronteira, o fomento à banda larga e a redução de custos de *roaming* em serviços móveis de telecomunicações.

Cooperação bilateral e multilateral

Em 2011, foram realizadas diversas ações de cooperação com parceiros externos que integram tanto as novas quanto as tradicionais zonas de coordenação estratégica do País, entre as quais se destacam:

- treinamento realizado por Brasil e Japão para 16 representantes de países latino-americanos (Bolívia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Guatemala e Paraguai), na sede da Agência, sobre o padrão de transmissão de televisão digital terrestre ISDB-Tb. Em outra ocasião, em cooperação com os japoneses, foram abordados aspectos de telecomunicações no desenvolvimento de redes elétricas inteligentes (smart grids) no Brasil. Ao longo do ano, Chile, Uruguai e Equador também estiveram no Brasil para negociar a cooperação regulatória em diversas áreas, especialmente em TV Digital;
- assinatura de Memorando de Entendimento com o Equador, como base para visitas, trocas de informações e entendimentos mais profundos no futuro;
- compartilhamento, da África do Sul com o Brasil, de experiências e informações sobre a função do regulador em meio aos esforços nacionais de realização de uma Copa do Mundo de futebol;
- com os Estados Unidos, realização de encontros de órgãos de Estado sobre uso indevido de satélites, coordenação de posições para a Conferência Mundial de Radiocomunicações 2012 (CMR-12) e possibilidades de investimento do setor privado;
- realização do IV Diálogo Brasil-União Europeia sobre Sociedade da Informação, que serviu à atualização do marco regulatório sobre Plano Nacional de Banda Larga, televisão digital, pesquisa e desenvolvimento, regulação de mercado, *roaming* internacional, neutralidade de rede, acessibilidade, políticas de espectro eletromagnético;
- em encontro com autoridades da Bolívia, discussões sobre o satélite boliviano Tupak Katari, nas quais foram elencadas outras áreas de cooperação futura, como questões relativas ao *roaming* internacional na fronteira entre os países e à coordenação de radiofrequência para a telefonia móvel nessas mesmas áreas;
- visita de representante do governo da China, com discussões sobre a expansão dos serviços de telecomunicações nas áreas rurais, a ampliação da oferta da internet em banda larga, a chegada da quarta geração da telefonia móvel e a realização de grandes eventos esportivos, apresentações sobre a proteção dos direitos dos consumidores e o sistema de solução de conflitos entre usuários e prestadores de serviços de telecomunicações;
- apresentação de palestra, na Colômbia, durante o Primeiro Congresso Internacional de Espectro, encontro no qual, visando à coordenação nacional e internacional no uso de radiofrequências, foram abordados temas relacionados a políticas de espectro eletromagnético; e
- realização, no Brasil, da primeira reunião do Grupo de Trabalho sobre Estatísticas da Associação dos Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), com vista à criação de um órgão que desenvolva mecanismos de coleta, tratamento e análise de dados estatísticos de seus integrantes.

Grandes eventos internacionais

Em outubro de 2011, a Anatel aprovou o Caderno de Encargos da Agência para Grandes Eventos Internacionais. O documento constitui referência para as ações relacionadas aos eventos internacionais que serão realizados no Brasil nos próximos anos e estabelece as competências dos diversos setores da Anatel e os prazos para sua execução. O Caderno de Encargos será atualizado periodicamente, em face da evolução dos trabalhos, e contempla, entre outros itens, ações de regulamentação e de fiscalização.

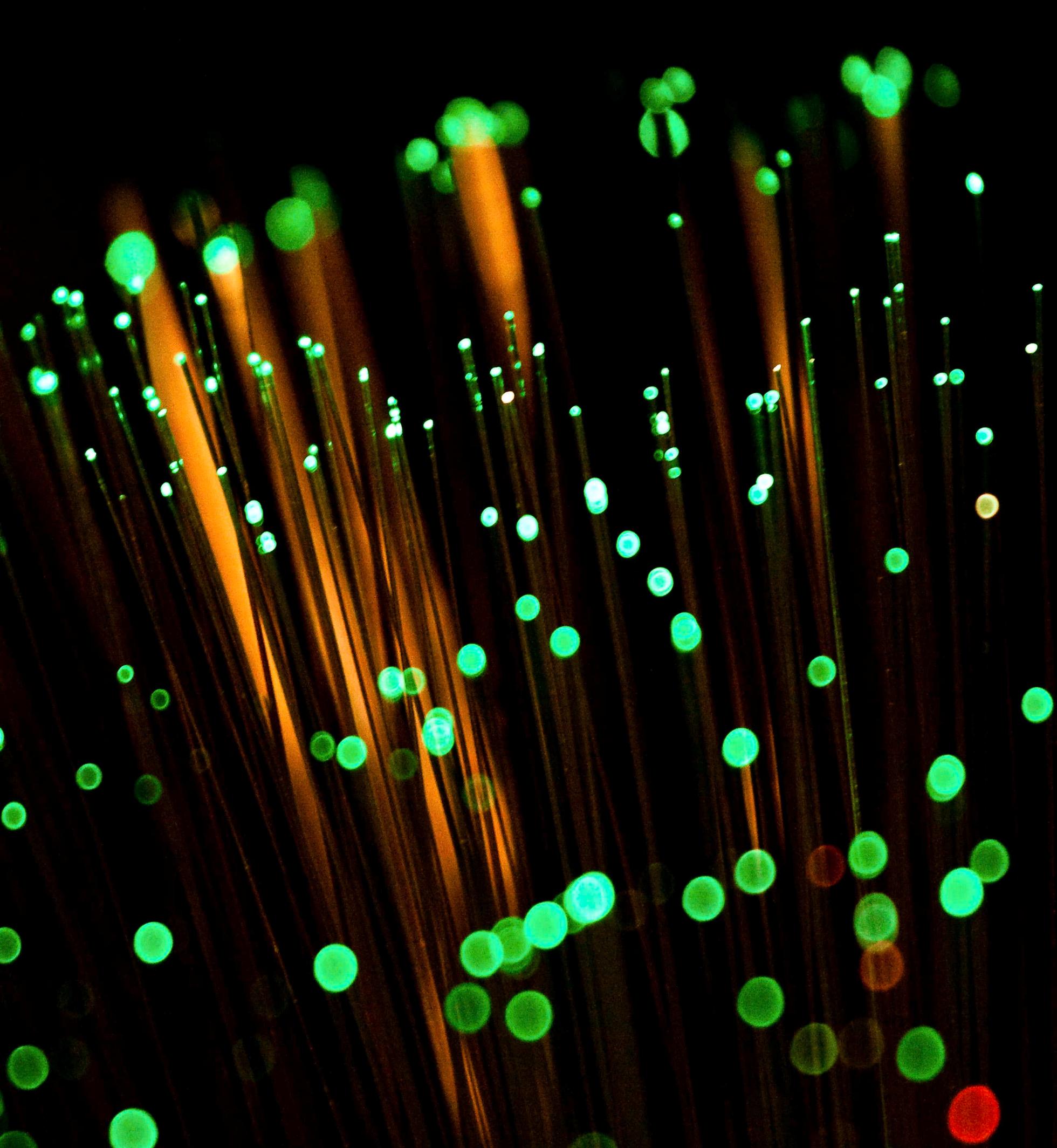
ENTENDA MELHOR

Nos próximos anos, o Brasil será sede, entre outros eventos, da Rio+20, em 2012; da Jornada Mundial da Juventude, em 2013; da Copa das Confederações, em 2013; da Copa do Mundo, em 2014; da Copa América, em 2015; e das Olimpíadas, em 2016.

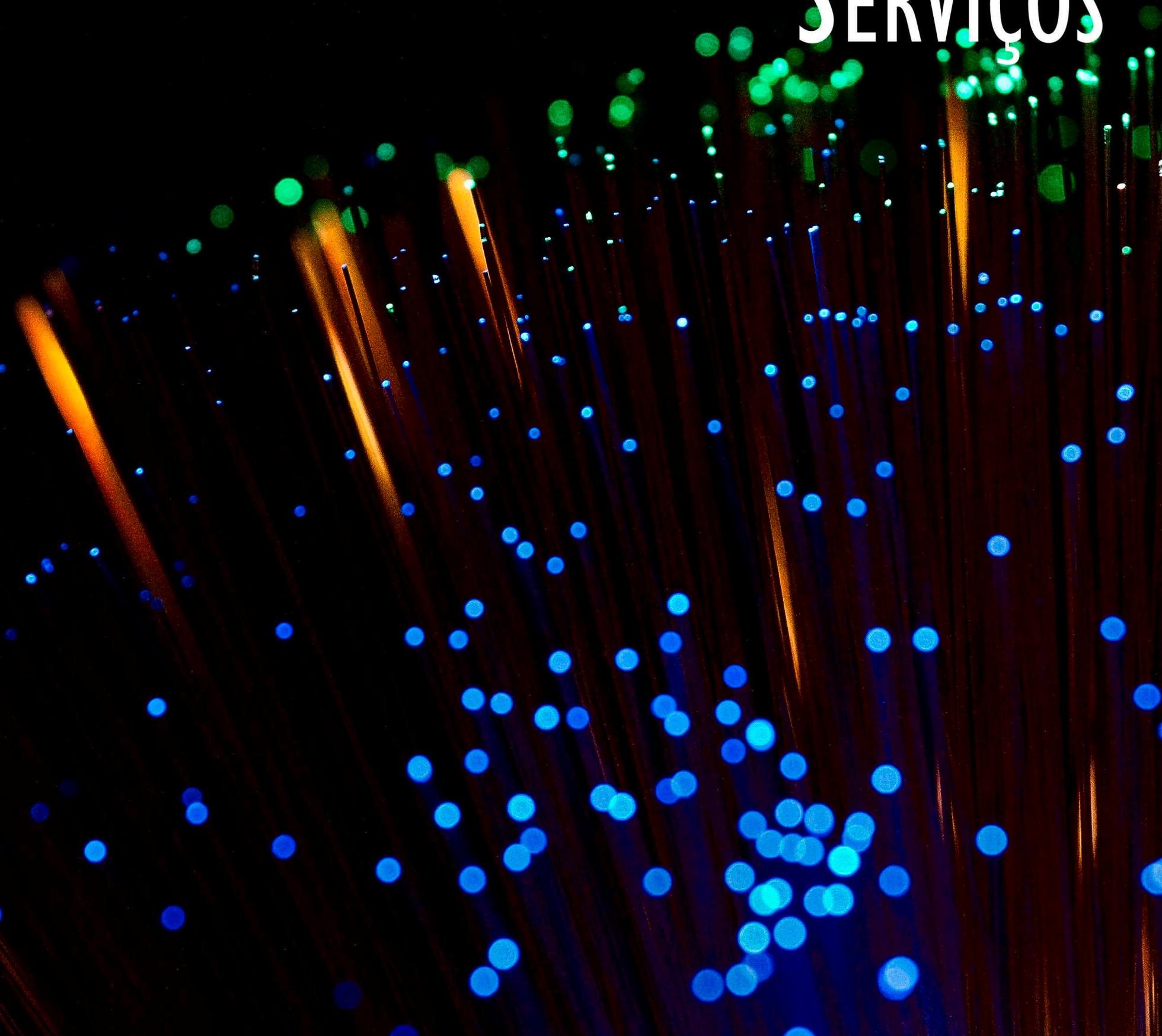
Participação da sociedade

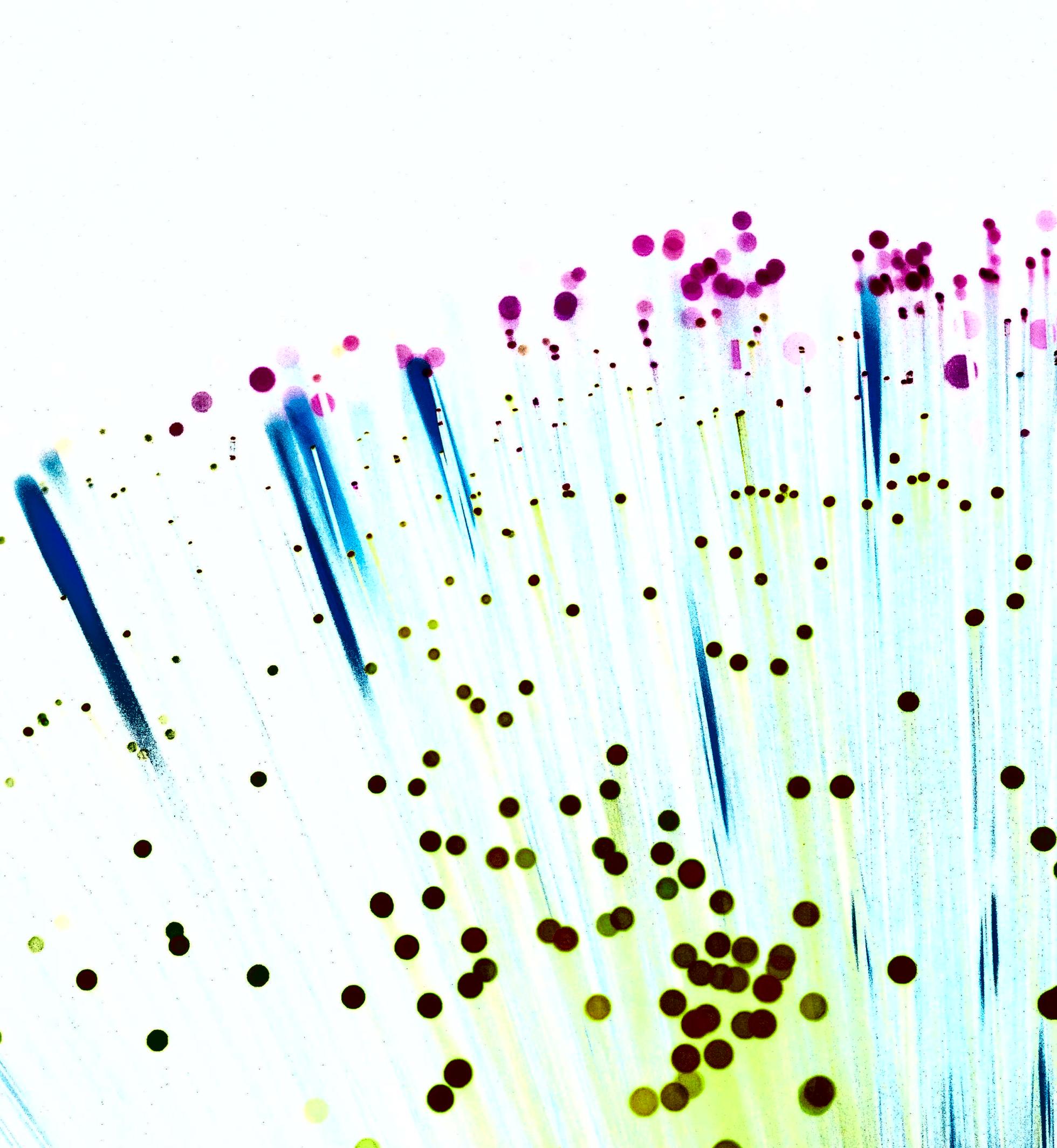
As Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs) seguiram, em 2011, como o principal canal de participação pública a influenciar a formulação das políticas e propostas brasileiras com foco no cenário internacional das telecomunicações. Ao longo do ano, academia, governo, operadoras e fabricantes discutiram as melhores abordagens à agenda internacional do setor, por intermédio de quatro CBCs abertas à sociedade:

- CBC 1: Governança e Regimes Internacionais;
- CBC 2: Radiocomunicações;
- CBC 3: Normalização de Telecomunicações; e
- CBC 4: Desenvolvimento das Telecomunicações.



PANORAMA DOS SERVIÇOS





PANORAMA DOS SERVIÇOS

TELEFONIA FIXA

O Brasil encerrou 2011 com 43 milhões de acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) em serviço – crescimento de 2,1% em relação ao ano anterior –, como detalhado no gráfico a seguir. Com essa evolução, a densidade do serviço alcançou 22 acessos para cada grupo de cem habitantes.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO STFC

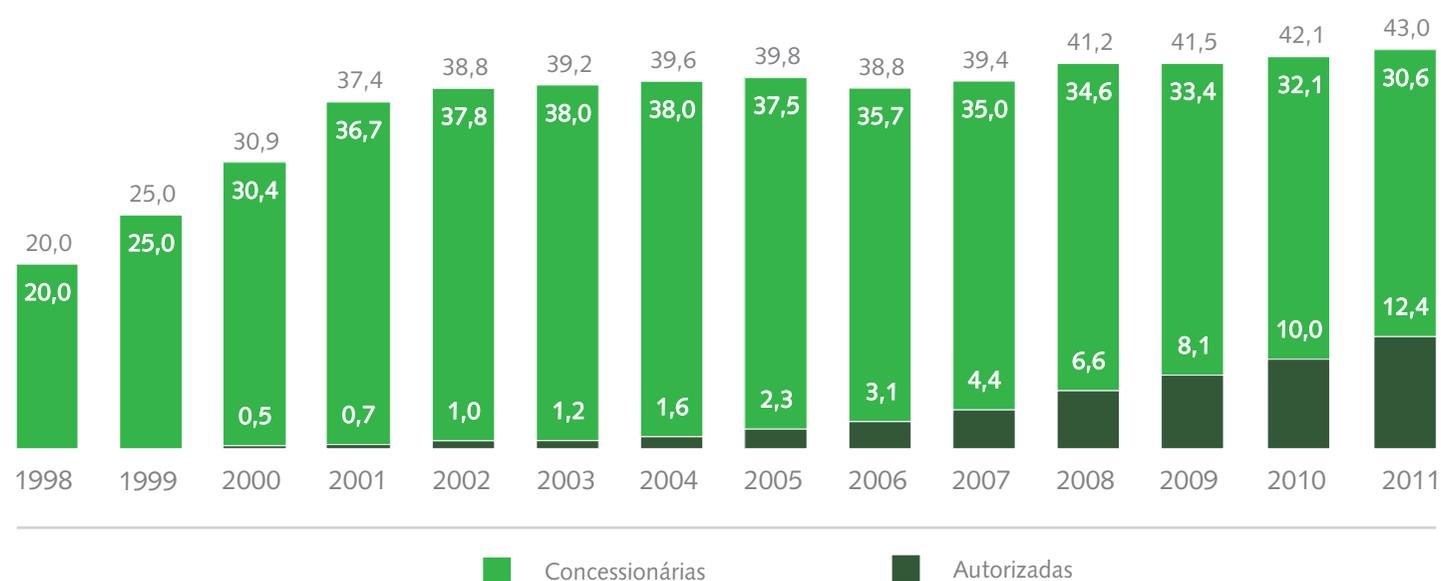
(em milhões)



O incremento no número de acessos, principalmente nos grandes centros urbanos, ocorreu em virtude da maior participação das prestadoras autorizadas, tendência verificada nos últimos anos, como mostra o gráfico a seguir. No exercício, o número de assinantes das autorizadas cresceu 24%, passando a representar 28,8% da base total de acessos. A participação das concessionárias caiu 4,7%.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC

(concessionárias x autorizadas)

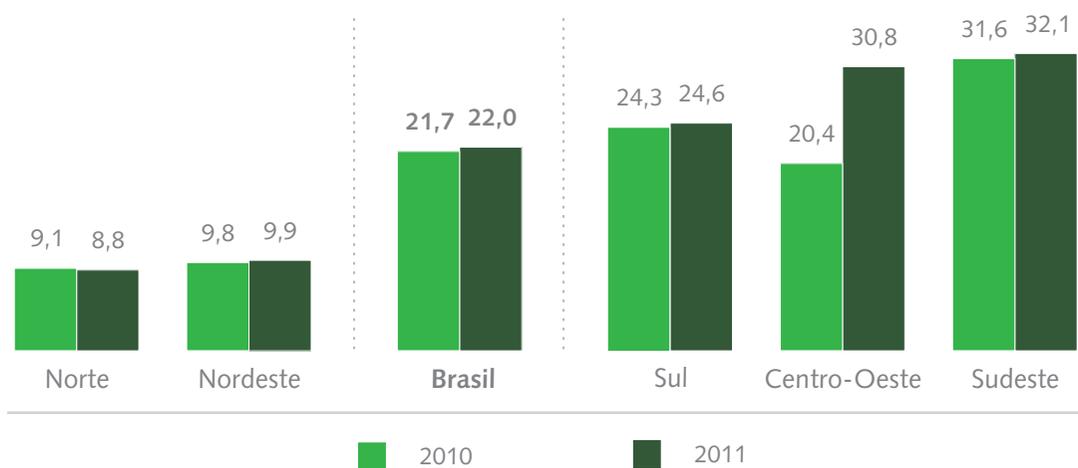


Densidade

Entre 2010 e 2011, a densidade do serviço no Brasil – número de acessos por cem habitantes – teve ligeiro acréscimo, passando de 21,7 para 22. Ao final de 2011, apenas as regiões Norte e Nordeste apresentavam densidade abaixo da média nacional (8,8 e 9,9, respectivamente). A maior densidade do serviço era a da Região Sudeste (32,1).

DENSIDADE DO STFC POR REGIÃO

(acessos por 100 habitantes)



Entre as unidades da Federação, São Paulo, com 38,6 acessos para cada cem habitantes, possuía a maior densidade do serviço; o Maranhão, com seis acessos para cada cem habitantes, a menor densidade. Entre 2010 e 2011, o maior crescimento foi registrado no Acre, onde a densidade aumentou 13,8%, passando de 9,4 para 10,7. A maior redução – de 14,3% – foi a do Amapá, onde o indicador caiu de 9,8 para 8,4. O gráfico a seguir apresenta a densidade da telefonia fixa em todo o País.

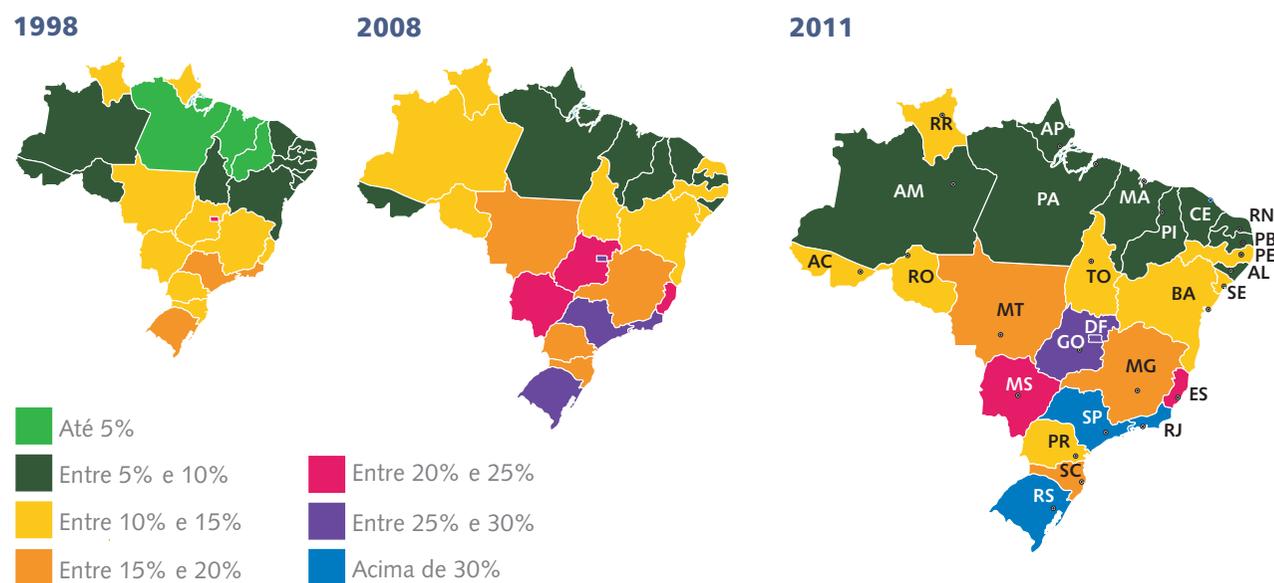
DENSIDADE DO STFC
(acessos por 100 habitantes)



Os mapas a seguir mostram como evoluiu a densidade do serviço no Brasil nos últimos anos. Além de 2011, são destacados os exercícios de 1998, quando ocorreu a desestatização da telefonia fixa no País, e de 2008, de modo a demonstrar a expansão do serviço dez anos após a transferência de controle para grupos privados.

MAPA DA DENSIDADE DO STFC

(acessos por 100 habitantes)



Qualidade

Na comparação com 2010, diminuiu o percentual de cumprimento das obrigações estabelecidas pela Anatel no Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC) – que passou de 85,4% para 84,5%, como mostra o gráfico a seguir.

Para melhorar a qualidade da prestação do serviço, a Anatel determinou, em 2011, que as concessionárias elaborassem plano de ação para a revitalização das

plantas de Telefone de Uso Público (TUP, conhecido popularmente como orelhão); para a redução das interrupções na prestação do serviço; e para o cumprimento integral das metas do PGMQ. Também foram adotados procedimentos de acompanhamento e controle da qualidade da prestação do STFC por meio do monitoramento dos indicadores mais críticos, da realização de ações fiscalizatórias pontuais, de acompanhamento dos planos, de inspeções técnicas e por meio da instauração de processos administrativos e sancionatórios.

CUMPRIMENTO DO PGMQ-STFC



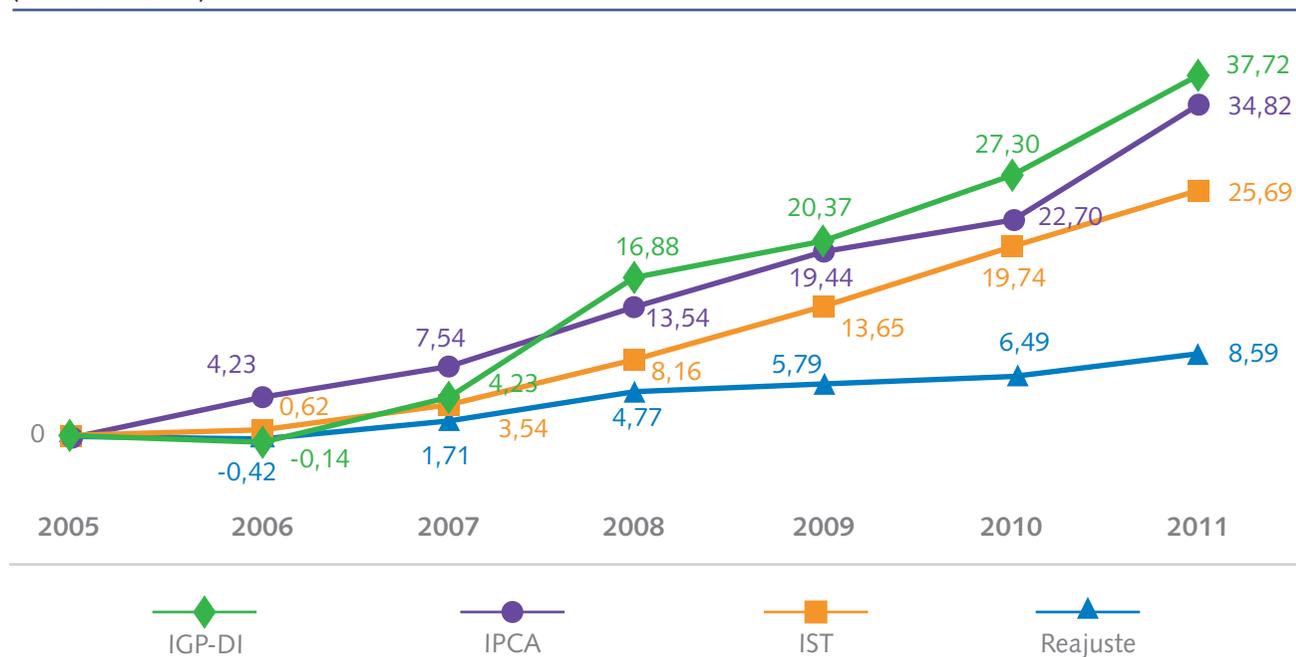
Tarifas e preços

O último reajuste das tarifas do plano básico do STFC para chamadas entre terminais fixos ocorreu em dezembro de 2011. A Anatel autorizou reajuste de 1,97% para as concessionárias do Grupo Oi (Telemar e Brasil Telecom), relativo ao período de julho/2010 a agosto/2011, e de 1,95% para as concessionárias Sercomtel, CTBC e Telefônica, relativo ao período de julho/2010 a julho/2011. A inflação registrada nesses períodos foi de 5,7% e de 5,4%, respectivamente.

O gráfico a seguir demonstra a evolução dos principais índices de inflação e do reajuste de tarifas entre 2005 e 2011.

COMPARATIVO INFLAÇÃO X REAJUSTE

(ano-base: 2005)

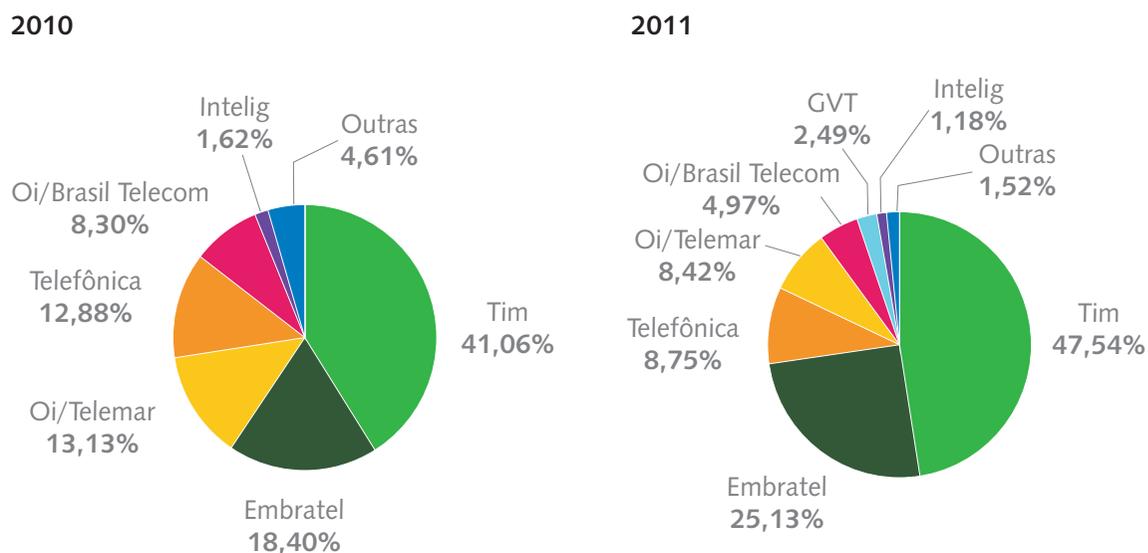


Competição

Na telefonia fixa, a competição é analisada de acordo com as modalidades de prestação do STFC. Na modalidade local, 2011 consolidou a tendência de anos anteriores de crescimento moderado, com vantagem para as empresas autorizadas; o que resulta em aumento do número de municípios com mais de uma oferta de telefonia fixa local. Esse aumento deve se manter nos próximos anos, devido à ampliação do número de municípios em que há operação de empresas autorizadas de STFC.

Em 2011, cresceu a participação da Tim nas ligações de Longa Distância Nacional – a empresa respondia, no final do exercício, por 47,5% dos minutos tarifados nacionais; em 2010, eram 41%. A participação da Embratel também cresceu, passando de 18,4% para 25,1%. Telefônica, Oi/Telemar, Oi/Brasil Telecom e Intelig, por outro lado, perderam espaço no mercado, como apontam os gráficos a seguir.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (minutos tarifados)



Vistas a partir do volume de minutos tarifados, as participações de mercado apontam para a tendência de maior utilização do STFC na modalidade de Longa Distância Nacional à medida que se consolida uma forma alternativa de precificação do serviço: o pagamento por chamada e não mais por unidade de tempo de utilização.

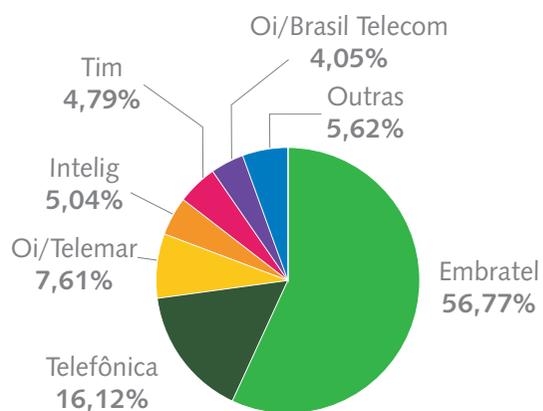
Na Longa Distância Internacional, houve pouca alteração no *market share*. Embratel, Tim e Intelig aumentaram suas participações no mercado, como indicam os gráficos a seguir.

Em outubro de 2011, a Anatel publicou a Norma para Implantação e Acompanhamento de Liberdade Tarifária no STFC, modalidade Longa Distância Internacional, que prevê regime tarifário em que a estrutura e os valores cobrados são de livre proposição das prestadoras – o que permitirá maior flexibilidade ao mercado, ampliando a competição.

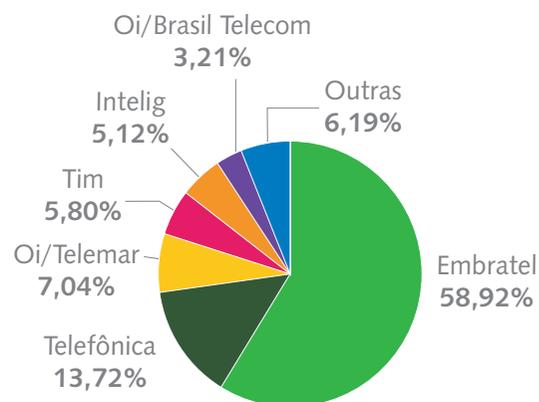
PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

(minutos tarifados)

2010



2011



UNIVERSALIZAÇÃO

No final de 2011, o Brasil contava com pouco mais de um milhão de Telefones de Uso Público (TUPs), como mostra o gráfico a seguir. A redução de 8,2% em relação a 2010 reflete a mudança da meta de densidade – quantidade de orelhões por grupo de mil habitantes – estabelecida pelo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III), aprovado pelo Decreto 7.512/2011.

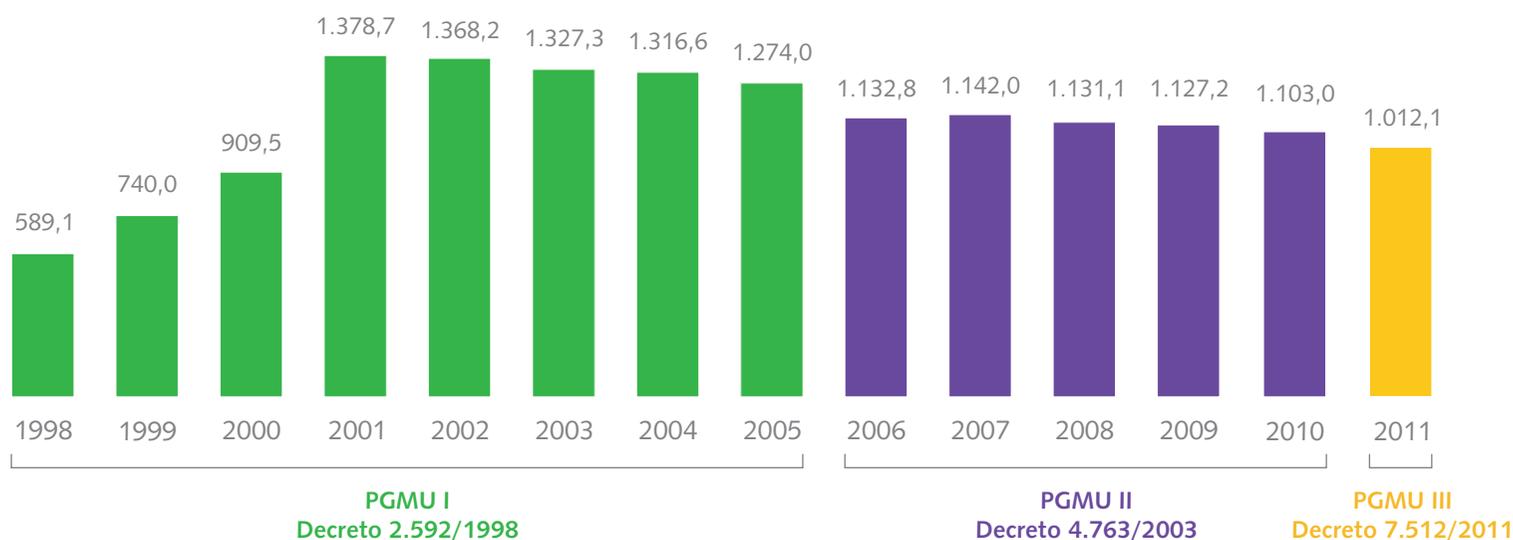
Com o novo PGMU, a meta passou de seis orelhões por grupo de mil habitantes por setor do Plano Geral de Outorgas (PGO) para quatro orelhões por mil habitantes

por município. A expectativa da Anatel é que a alteração proporcione melhor distribuição dos orelhões, beneficiando diretamente mais de dois mil pequenos municípios que possuíam menos de quatro orelhões por mil habitantes.

Todas as localidades com mais de cem habitantes – em todos os municípios do País e a qualquer distância das sedes municipais – contavam, no final do exercício, com pelo menos um orelhão em funcionamento 24 horas por dia. Além disso, 462,7 mil pessoas eram atendidas em arquipélagos, aldeias indígenas, projetos de assentamento, regiões remotas e zonas de fronteira.

EVOLUÇÃO DE TUPS

(em mil)



Acessibilidade

No final de 2011, havia no País 21,9 mil telefones públicos adaptados para pessoas com deficiência de locomoção (cadeirantes) e 5,9 mil para pessoas com deficiências auditiva ou da fala. O gráfico a seguir mostra a evolução do número de orelhões adaptados nos últimos anos. O novo PGMU assegura que 2,5% desses aparelhos sejam adaptados a cada tipo de deficiência – o Plano anterior estabelecia percentual de 2%.

ORELHÕES ADAPTADOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

(em mil)



TELEFONIA MÓVEL

O Brasil encerrou 2011 com 242,2 milhões de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP), um crescimento de 19,4% em relação ao ano anterior, quando o País contava com 202,9 milhões de acessos. O gráfico a seguir mostra como evoluiu o número de acessos móveis nos últimos anos.

No final do exercício, 81,8% dos acessos eram pré-pagos e 18,2%, pós-pagos. Desde 2004, o percentual de acessos pré-pagos na planta está acima de 80%. A Anatel tem adotado diversas medidas no intuito de reduzir os valores

pagos pelos usuários, em especial aqueles com planos de serviço pré-pago. Em 2011, foram iniciados os trabalhos para o desenvolvimento de um Modelo de Custos – iniciativa que permitirá à Anatel aperfeiçoar sua atuação na regulação do setor de telecomunicações, utilizando as informações resultantes desse trabalho em apoio a decisões relacionadas ao acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro, investimentos em infraestrutura, desagregação de redes, competição, composição de conflito, tarifas e preços, universalização, continuidade da prestação do serviço objeto de concessão, entre outros.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SMP (em milhões)



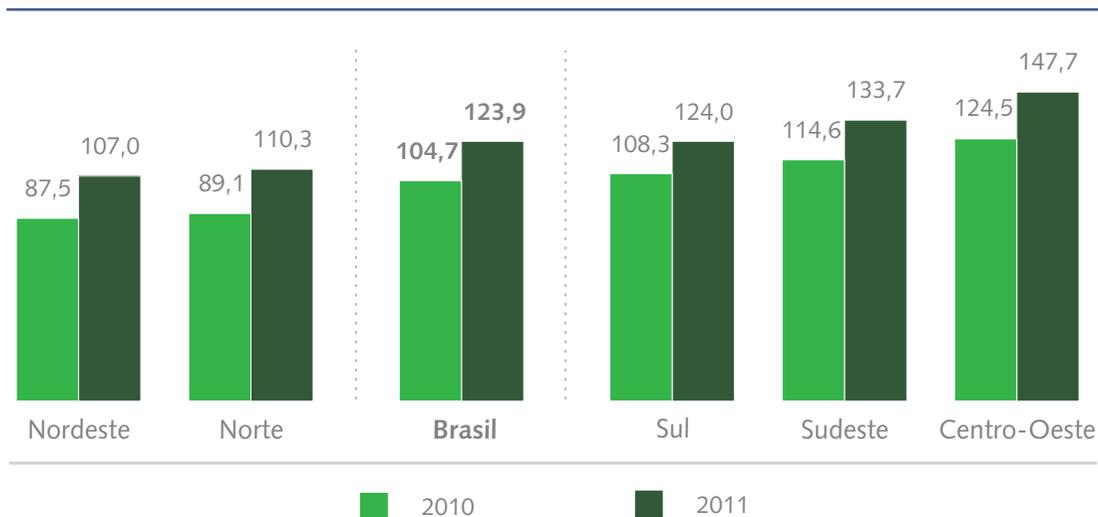
Densidade

Em 2011, a densidade do serviço alcançou 123,9 acessos em operação a cada cem pessoas – aumento de 18,3% em relação a 2010, quando o Brasil superou a marca de um acesso do Serviço Móvel Pessoal por habitante.

No final do exercício, apenas as regiões Nordeste e Norte possuíam densidade menor que a média nacional. O Centro-Oeste possuía o maior número de acessos por grupo de cem habitantes, como mostra o gráfico a seguir.

DENSIDADE DO SMP POR REGIÃO

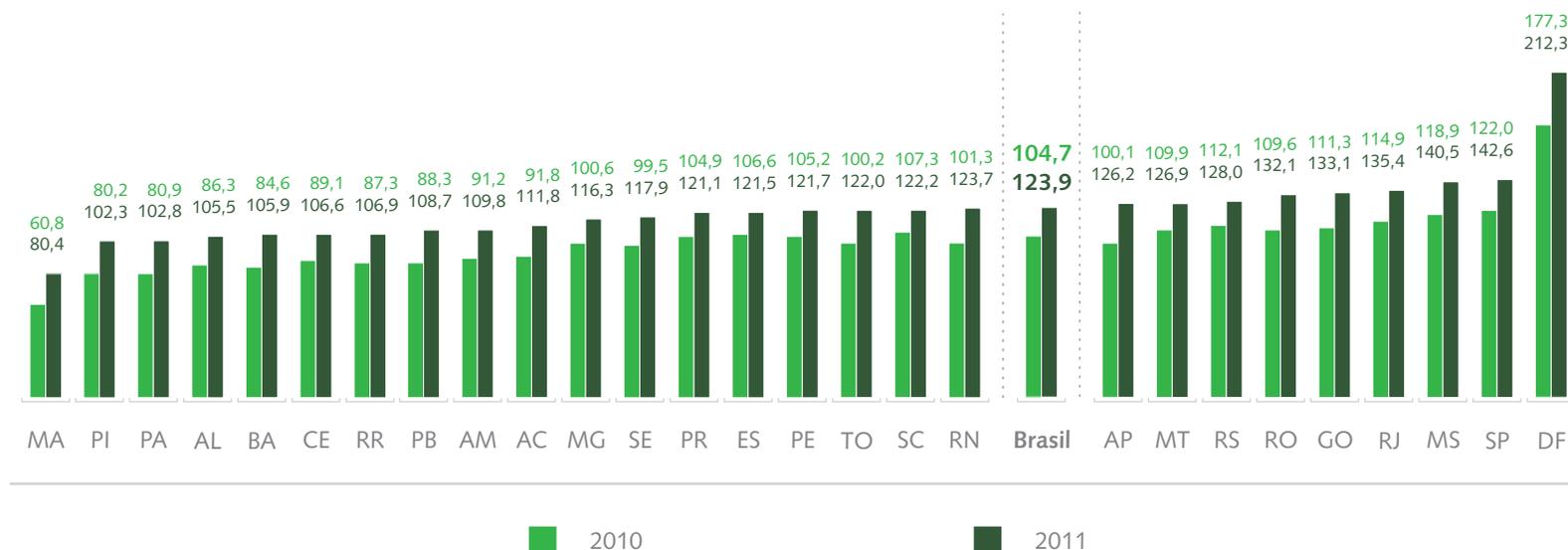
(acessos por 100 habitantes)



Na comparação com 2010, todas as unidades da Federação tiveram crescimento na densidade do serviço. No final de 2011, apenas o Maranhão não havia ultrapassado a marca de um celular por habitante (densidade de 80,4), embora tenha registrado o maior crescimento percentual em relação ao ano anterior.

Entre 2010 e 2011, as maiores variações na densidade do Serviço Móvel Pessoal ocorreram no Maranhão (32,2%), no Piauí (27,6%) e no Pará (27,1%). As menores variações foram registradas em Santa Catarina (13,9%), no Espírito Santo (14%) e no Rio Grande do Sul (14,2%). O gráfico a seguir mostra a evolução da densidade em todas as unidades da Federação entre 2010 e 2011.

DENSIDADE DO SMP (acessos por 100 habitantes)



Qualidade

No final de 2011, o percentual de cumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal alcançou 94,3% – pequena variação em relação a 2010, quando era de 94,9%.

Em outubro de 2011, a Anatel editou, por meio da Resolução 575, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, que alterou as metas a serem cumpridas pelas operadoras de telefonia móvel. A maior parte das metas passará a valer a partir de maio de 2012, seis meses após a publicação da Resolução; outras serão exigíveis a partir de outubro de 2012, um ano após a publicação dessa normativa.

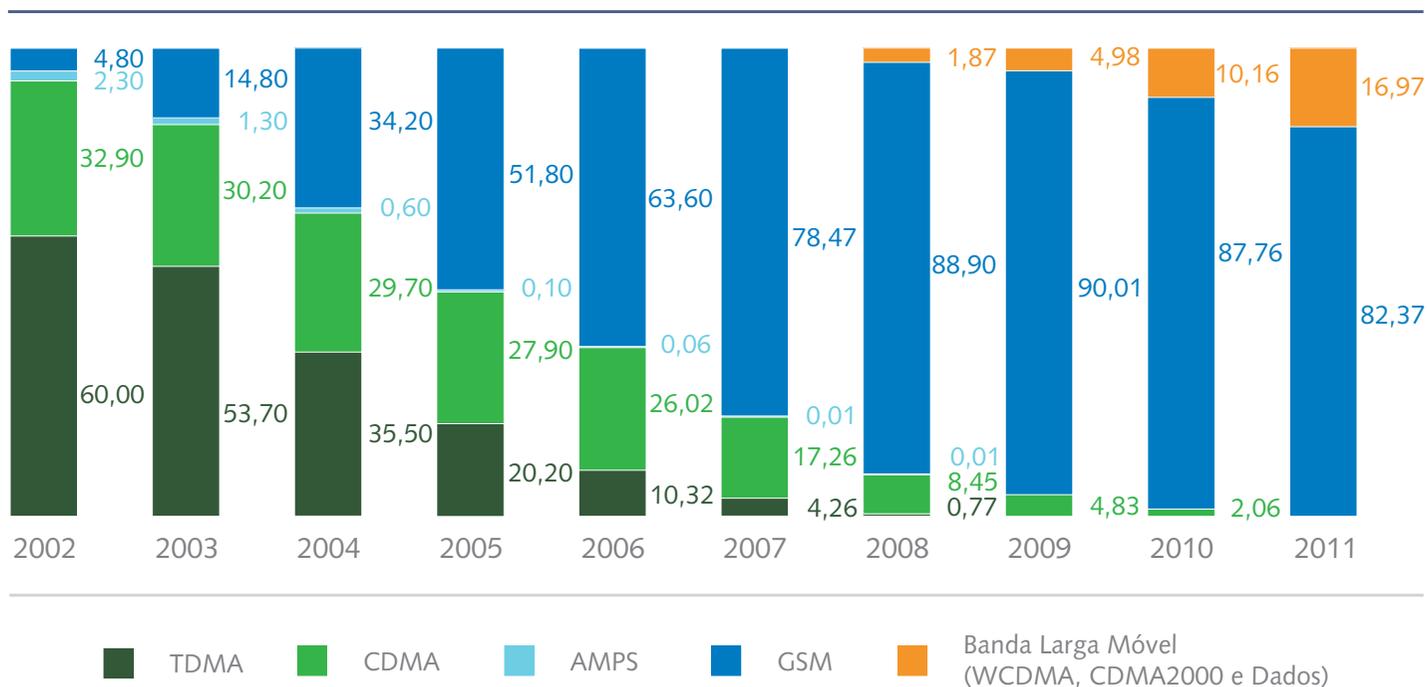
Tecnologia

Uma das principais características do SMP é a rápida evolução das tecnologias associadas à prestação do serviço. Em 2010, não existiam mais terminais exclusivamente analógicos (tecnologia AMPS) ativos na planta das operadoras do Serviço Móvel Pessoal. Em 2011, o mesmo aconteceu com os acessos da tecnologia digital TDMA, ditos de segunda geração – 2G.

O gráfico a seguir mostra como evoluiu a distribuição dos acessos por tecnologia entre 2002 e 2011.

ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA

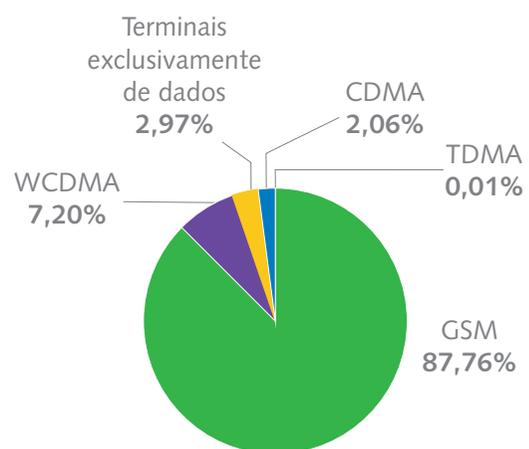
(em %)



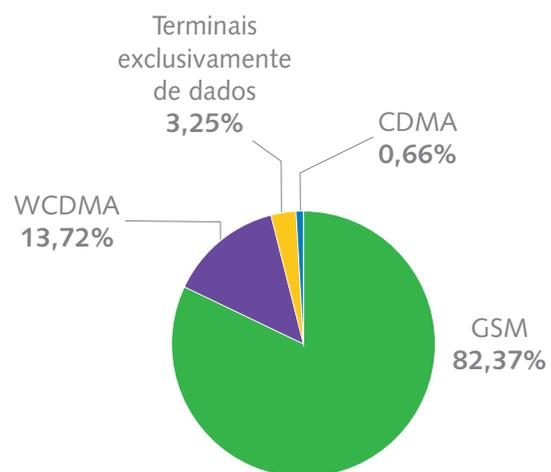
Em 2011, a tecnologia que apresentou maior crescimento foi a WCDMA, que passou de 7,2%, em 2010, para 13,7%. Os gráficos a seguir mostram a distribuição dos acessos do Serviço Móvel Pessoal, por tecnologia, em 2010 e 2011.

ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA

2010



2011



Competição

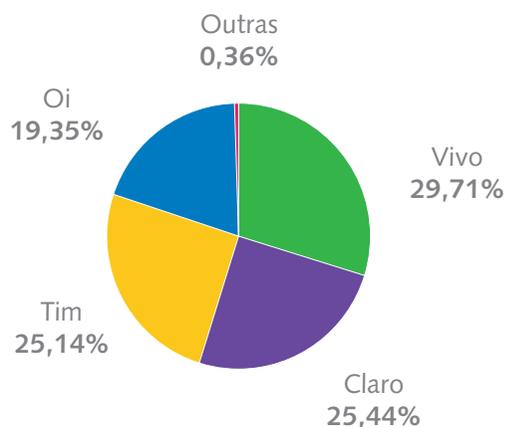
Em 2011, a Tim passou a ser a segunda maior prestadora em número de acessos no País e a Claro caiu para a terceira posição, como mostram os gráficos a seguir.

No exercício, foram assinados os termos de autorização do SMP e de radiofrequências associadas para a Nextel, referentes à licitação da Banda H, possibilitando a entrada da quinta empresa com outorga nacional no mercado do Serviço Móvel Pessoal. De acordo com o edital, a Nextel entrará em operação em 2012, aumentando, gradativamente, sua área de cobertura.

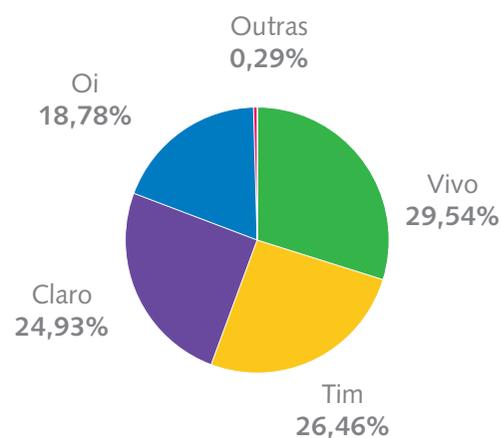
Além disso, foram aprovadas as primeiras autorizações para prestação do SMP por meio de Rede Virtual – que não necessitam de outorga de uso de radiofrequência, mas utilizam, por meio de contrato de compartilhamento de rede, a estrutura das prestadoras que detém autorização. A concretização de parcerias entre as atuais prestadoras e outras entidades tem como finalidade dinamizar o mercado de telefonia móvel no Brasil, possibilitando melhor atendimento às necessidades da população.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SMP

2010



2011



COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Principal serviço de telecomunicações para a oferta de acesso fixo à internet em banda larga, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) teve, em 2011, crescimento de 16,8% em relação ao exercício anterior. O Brasil encerrou o ano com 18,5 milhões de acessos do serviço e, como resultado dessa expansão da oferta, 30,7 acessos para cada cem domicílios.

Esse crescimento do número de acessos do SCM foi resultado dos investimentos das prestadoras – de cerca de

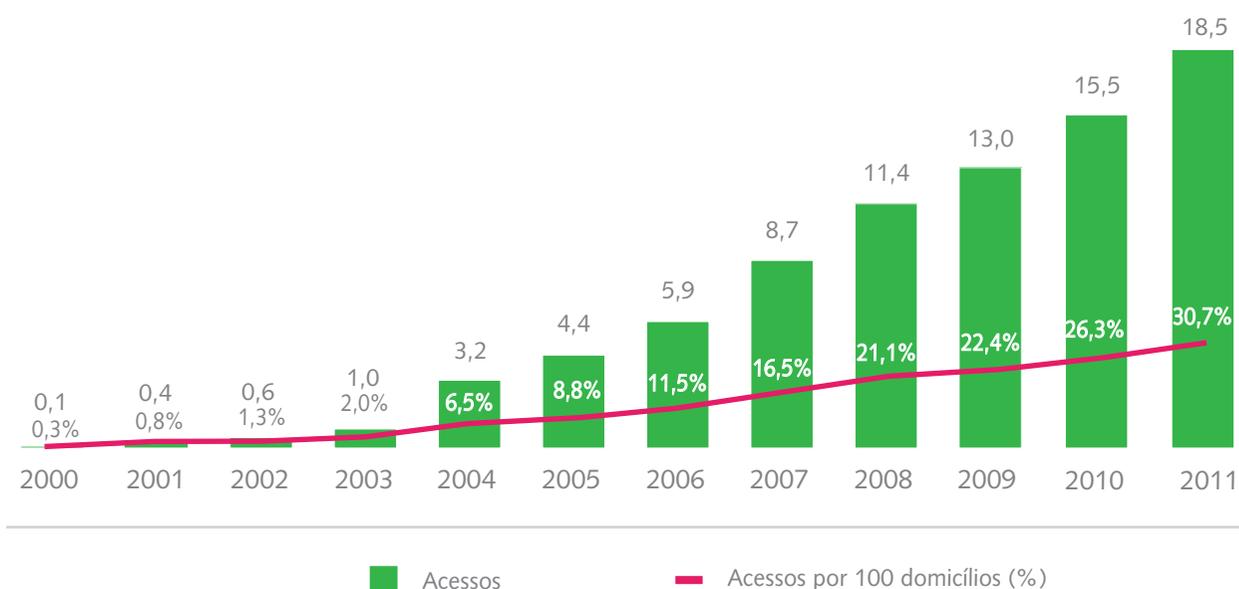
R\$ 7,7 bilhões no período 2010/2011 – aliados a projetos do Governo, como o Plano Nacional de Banda Larga e o Projeto Banda Larga nas escolas Públicas Urbanas.

O gráfico a seguir mostra a evolução do número de acessos e da penetração do serviço nos últimos anos.

Além desses 18,5 milhões de acessos do Serviço de Comunicação Multimídia, ao final do exercício, o Brasil contava com 41,1 milhões de acessos móveis à internet rápida contabilizados no Serviço Móvel Pessoal.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS DO SCM

(em milhões)



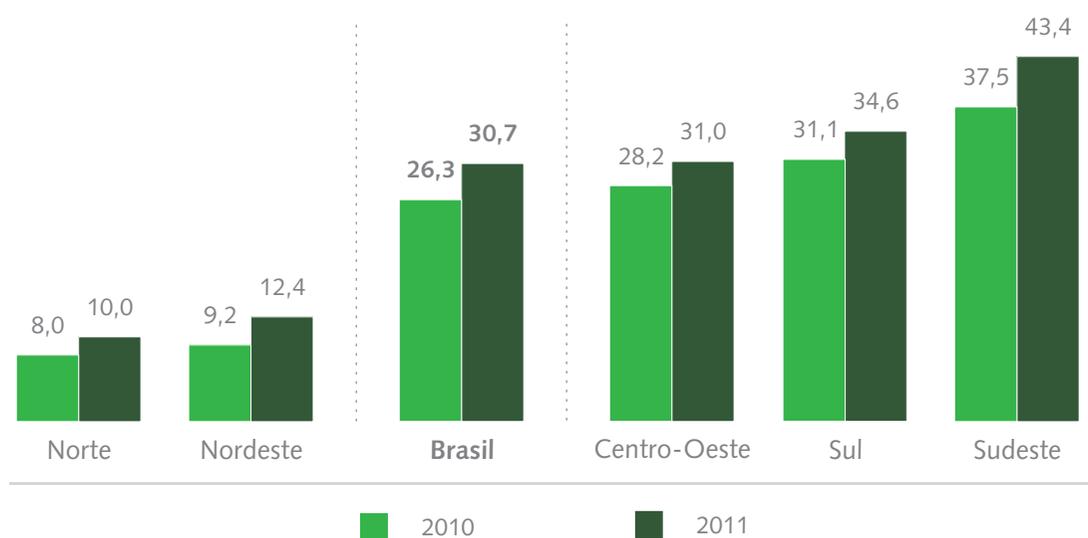
A totalização de acessos inclui outros serviços, como SLE, SRTT etc

Densidade

No final de 2011, a Região Sul possuía a maior densidade do Serviço de Comunicação Multimídia, com 43,4 acessos para cada grupo de cem domicílios. A menor densidade foi registrada na Região Norte: 10,0 acessos para cada cem domicílios.

DENSIDADE DE SCM POR REGIÃO

(acessos por 100 domicílios)



Distrito Federal (63,7), São Paulo (53,1), Rio de Janeiro (42,2), Paraná (36,9), Santa Catarina (36,4) e Rio Grande do Sul (31,4) foram as seis unidades da Federação que encerraram o exercício com densidade maior que a registrada no Brasil. Os estados com as menores densidades do Serviço de Comunicação Multimídia foram Amapá (3,1), Maranhão (6,8), Pará (7,0), Piauí (8,8) e Alagoas (10,9).

O gráfico a seguir mostra como evoluiu a densidade do serviço em todo o País entre 2010 e 2011.

DENSIDADE DO SCM

(acessos por 100 domicílios)



Os mapas a seguir mostram a evolução da densidade do SCM entre 2008 e 2011.

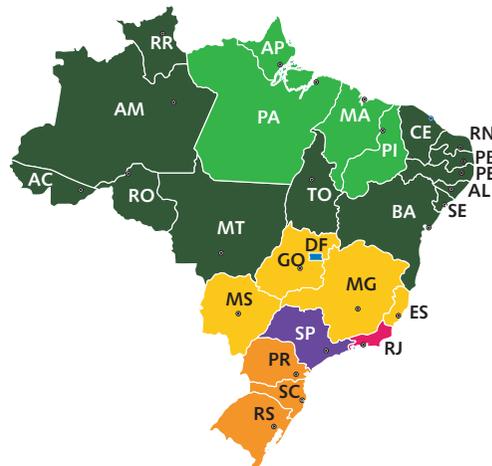
MAPA DA DENSIDADE DO SCM

(acessos por 100 domicílios)

2008



2011



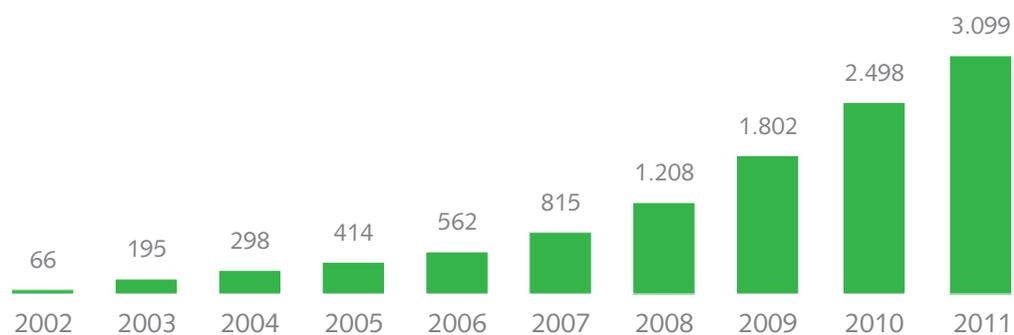
Qualidade

Em outubro de 2011, a Anatel publicou a Resolução 574, que aprovou o Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia e estabeleceu indicadores de qualidade para esse serviço, que passarão a ser coletados a partir do último trimestre de 2012. Dentre as diversas metas definidas nesse instrumento normativo, merecem destaque as garantias de velocidade instantânea e velocidade média contratada, que incentivarão as prestadoras a investirem na capacidade e na modernização de suas redes.

Competição

O Brasil encerrou 2011 com três mil empresas autorizadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – a maioria delas de pequeno e médio portes – aumento de 24% em relação ao exercício anterior.

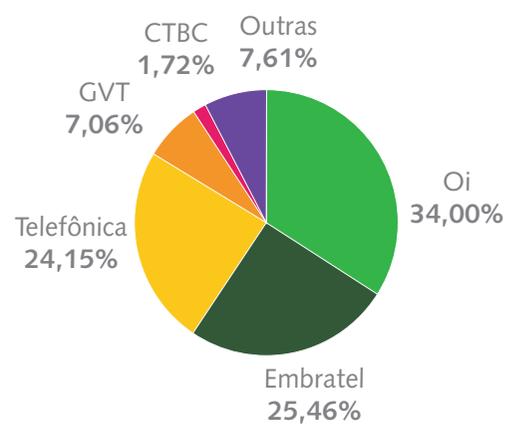
AUTORIZADAS DO SCM



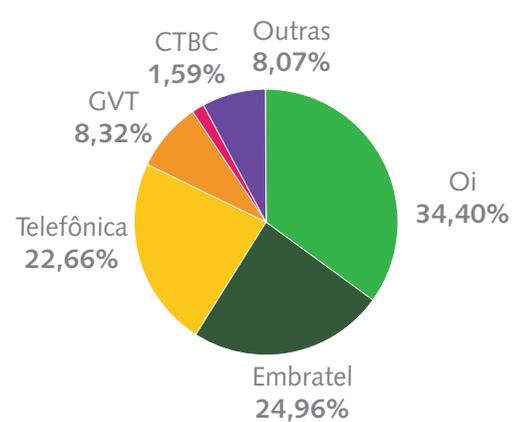
Em 2011, a base de assinantes da GVT cresceu 40,7% em relação a 2010, o que demonstra a abertura do mercado para o ingresso de novos competidores: no período, as principais autorizadas de SCM cresceram entre 15% e 21%. Os gráficos a seguir mostram a distribuição de acessos entre as prestadoras em 2010 e 2011.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SCM

2010



2011



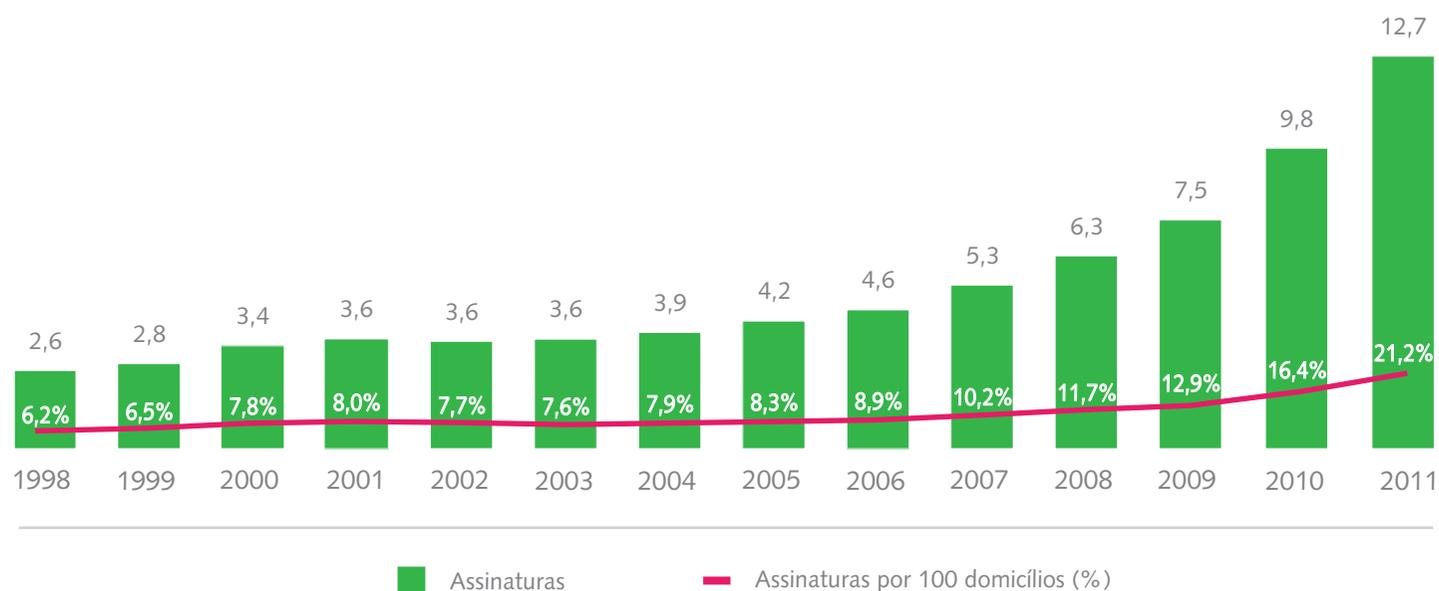
TV POR ASSINATURA

Com mais de 2,9 milhões de adições, o Brasil encerrou 2011 com 12,7 milhões de assinaturas dos serviços de TV paga – crescimento de 29,6% em relação ao exercício anterior. Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – de 3,3 pessoas por domicílio –, os serviços de TV por Assinatura estavam disponíveis para 42 milhões de brasileiros.

Como resultado desse crescimento, 21,2 de cada cem domicílios eram atendidos pelo serviço no final do exercício 2011, como aponta o gráfico a seguir que mostra, também, a evolução do número de assinaturas nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA

(em milhões)



Densidade

A densidade brasileira – de 21,2 acessos por grupo de cem domicílios – foi superada apenas pela Região Sudeste, que registrou 30,9 assinaturas a cada cem domicílios. A menor densidade do serviço, no final do exercício, era a da Região Nordeste, como mostra o gráfico a seguir.

DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA POR REGIÃO

(assinaturas por 100 domicílios)



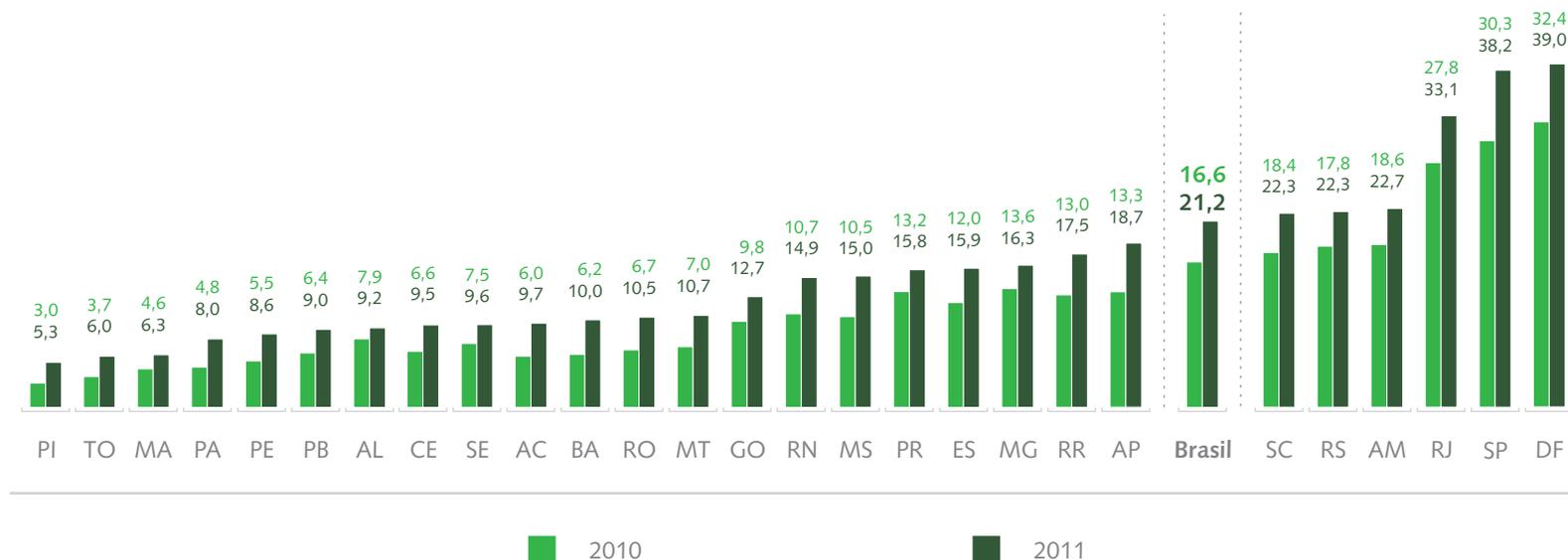
Distrito Federal (39), São Paulo (38,2), Rio de Janeiro (33,1), Amazonas (22,7), Rio Grande do Sul (22,3) e Santa Catarina (22,1) foram as únicas unidades da Federação que encerraram 2011 com desempenho acima da média nacional quanto à densidade dos serviços de TV por Assinatura.

Embora tenha registrado a maior variação percentual no número de domicílios atendidos entre 2010 e 2011, o Piauí encerrou o exercício com a menor penetração do serviço, com 5,3 assinaturas para cada grupo de 100 domicílios. No final de 2011, São Paulo possuía mais de 5,1 milhões de assinaturas dos serviços de TV paga, respondendo por 40,4% de todos os acessos.

O gráfico a seguir mostra a evolução da densidade dos serviços de TV por Assinatura entre 2010 e 2011.

DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA

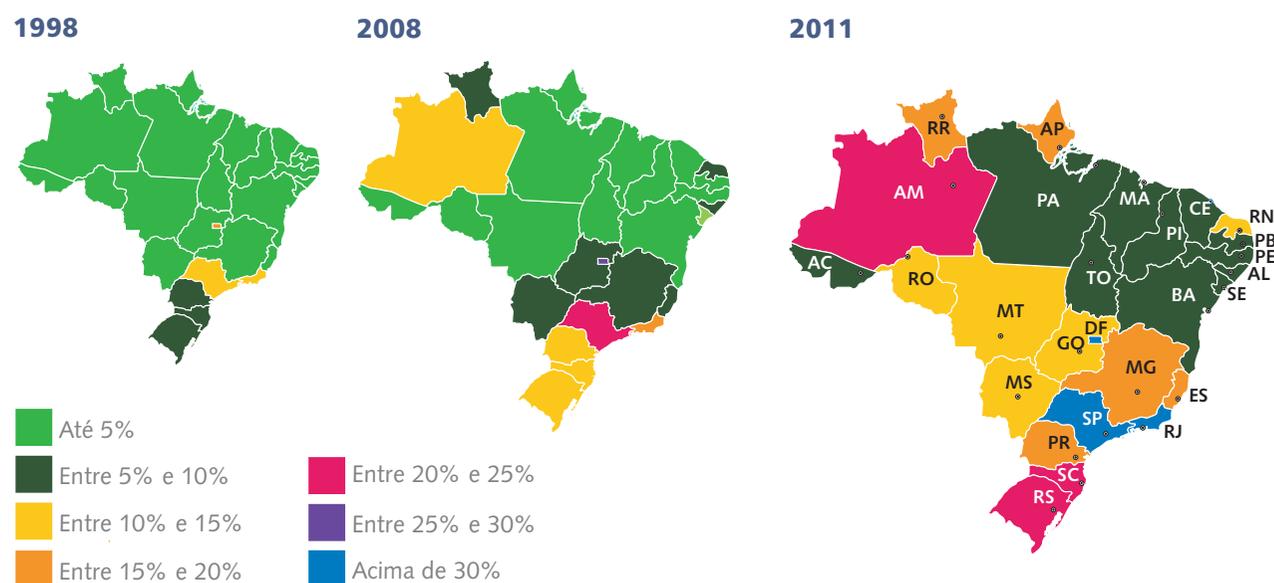
(assinaturas por 100 domicílios)



Os mapas a seguir, apresentam o aumento da densidade nos últimos exercícios. Do cenário de 1998, quando praticamente todo o País possuía densidade de até cinco assinaturas para cada grupo de cem domicílios, o Brasil chegou a 2011 com três unidades da Federação com densidade acima de 30 assinaturas a cada cem domicílios e outras três com densidade entre 20% e 25%.

MAPA DA DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA

(assinaturas por 100 domicílios)



Qualidade

Em 2011, o percentual de atendimento às metas estabelecidas por meio do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) dos serviços de TV por Assinatura alcançou 78,6% – uma redução de dois pontos percentuais em relação ao exercício anterior.

A diminuição do desempenho das prestadoras do serviço pode ser atribuída, em parte, às dificuldades apresentadas por diversas empresas que, em 2011, estavam em processo de substituição de tecnologias de transmissão analógicas por tecnologias digitais.

O gráfico a seguir apresenta a evolução desse indicador nos últimos anos.

CUMPRIMENTO DO PGMQ TV POR ASSINATURA



Tecnologia

Os serviços de TV por Assinatura são prestados utilizando-se diferentes tecnologias: meios físicos confinados (Serviço de TV a Cabo – TVC), espectro radioelétrico em micro-ondas (Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal – MMDS), faixa de UHF (Serviço Especial de Televisão por Assinatura – TVA) e satélite (Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite – DTH).

Os serviços prestados por DTH seguem em expansão: em 2010, eles representavam 45,8% do mercado, em 2011, alcançaram 54,8%, o que equivale à adição de 2,5 milhões de novas assinaturas. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos acessos por tecnologia entre 2000 e 2011. Os serviços prestados na tecnologia TVA não são exibidos por somarem poucos acessos: ao final de 2011, cerca de 500 assinaturas.

EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA POR TECNOLOGIA

(em %)



Competição

Em 2011, cresceu a participação no mercado dos grupos Embratel e Sky, principais provedores da tecnologia DTH. Em 2010, a cada dez assinaturas, oito eram da Net, da Sky ou da Embratel; no final de 2011, os três grupos atendiam 8,5 a cada dez assinaturas. A participação das pequenas empresas, por sua vez, caiu de 8,4%, em 2010, para 7%, em 2011. Os gráficos a seguir mostram como evoluiu a competição nos serviços de TV por Assinatura entre 2010 e 2011.

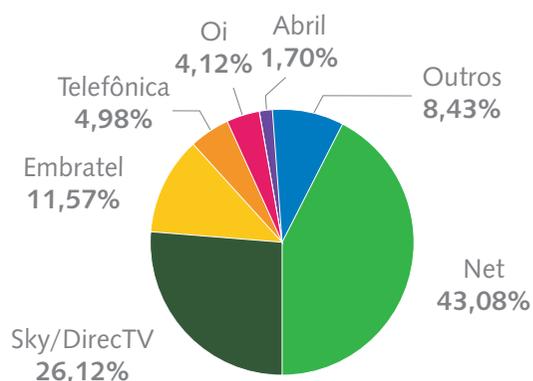
A Lei 12.485/2011, que dispôs sobre a Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado, estabeleceu novas condições para o mercado de distribuição de conteúdo

audiovisual, ao remover barreiras à entrada do capital estrangeiro no mercado de TV por Assinatura e permitir a oferta do serviço por qualquer tipo de plataforma tecnológica.

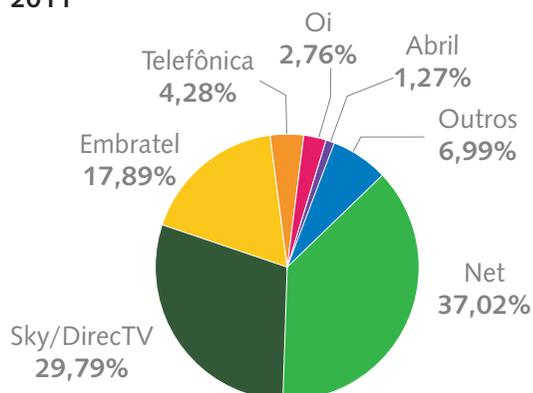
O Serviço de Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado (SeAC) deverá simplificar e reduzir os custos para obtenção da autorização para a prestação do serviço. Com isso, espera-se a ampliação do número de prestadoras, inclusive com a participação de pequenos e médios empreendedores, e aumento da competição, com reflexos nos preços praticados, na qualidade e, com a expansão das redes, em maior oferta de internet banda larga por essas estruturas.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TV POR ASSINATURA

2010



2011



EXPLORAÇÃO DE SATÉLITES

A capacidade satelital autorizada para ser comercializada sobre o território brasileiro por satélites geoestacionários brasileiros e estrangeiros em 2011, nas faixas de frequências das bandas C e Ku, totalizava 24.454,80 MHz, o que corresponde a pouco mais de 679 *transponders* equivalentes de 36 MHz – usados para múltiplas aplicações.

Satélites brasileiros

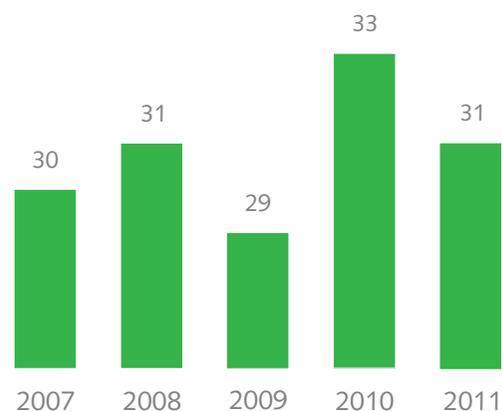
Até o final do ano de 2011, oito satélites geoestacionários brasileiros estavam em operação. O Brasil contava, ainda, com dois satélites não geoestacionários do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe) para aplicações científicas de exploração da Terra e meteorologia. Esses satélites são responsáveis por coletar grande quantidade de informações científicas que subsidiam estudos sobre fenômenos meteorológicos e geofísicos.

Satélites estrangeiros

Em 2011, a Anatel conferiu dois novos direitos de exploração de satélite estrangeiro. No exercício, três direitos foram extintos. Apesar dessa redução no número de satélites estrangeiros, foram deferidos pedidos de uso de faixas de frequências adicionais por satélites já autorizados, o que resultou em aumento da capacidade espacial disponível no País da ordem de 6% em relação a 2010.

O gráfico a seguir mostra como evoluiu, nos últimos anos, o número de satélites estrangeiros autorizados no Brasil.

SATÉLITES ESTRANGEIROS



A figura a seguir indica as posições orbitais e faixas de frequências de operação desses satélites e demonstra que, no final do exercício, todas as grandes operadoras de satélites globais, além de várias de atuação regional, estavam presentes no mercado brasileiro.

Além dos satélites geoestacionários ilustrados abaixo, três sistemas de satélites não geoestacionários – Globalstar, Iridium e Orbcomm (Telespazio) – também estavam autorizados a operar no Brasil, sendo sua capacidade utilizada para a prestação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS).

SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS ESTRANGEIROS AUTORIZADOS



Coordenação internacional de redes de satélites

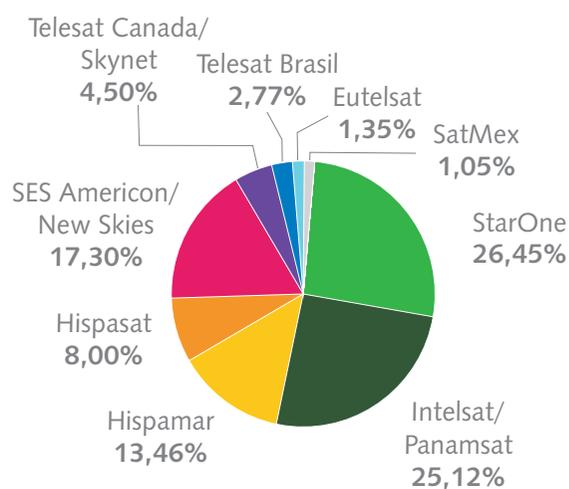
Em 2011, a Anatel iniciou novos processos de coordenação de redes de satélites em nome do Brasil na União Internacional de Telecomunicações (UIT), em posições orbitais e faixas de frequências julgadas estratégicas para uso por satélites brasileiros. Também deu andamento à coordenação referente às redes de satélites cujo processo internacional havia sido iniciado em anos anteriores.

Competição

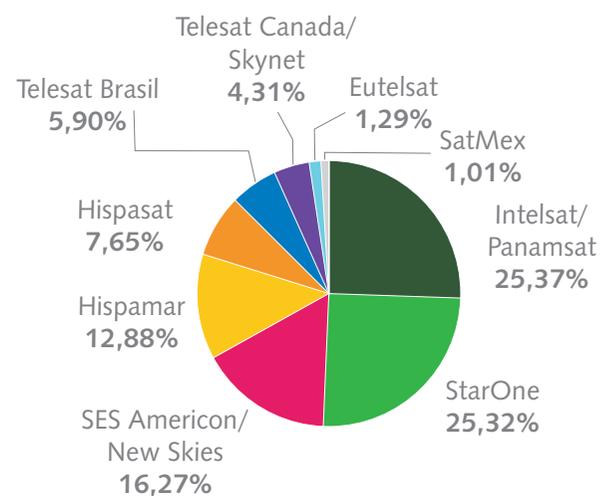
Na comparação com 2010, a Star One perdeu participação e o grupo Intelsat/Panamsat ganhou mercado. O principal crescimento no exercício foi o da Telesat Brasil, que passou de 2,8% para 5,9%. Os gráficos a seguir mostram a evolução da competição no setor em 2010 e 2011.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SATÉLITES – BANDAS C E KU

2010

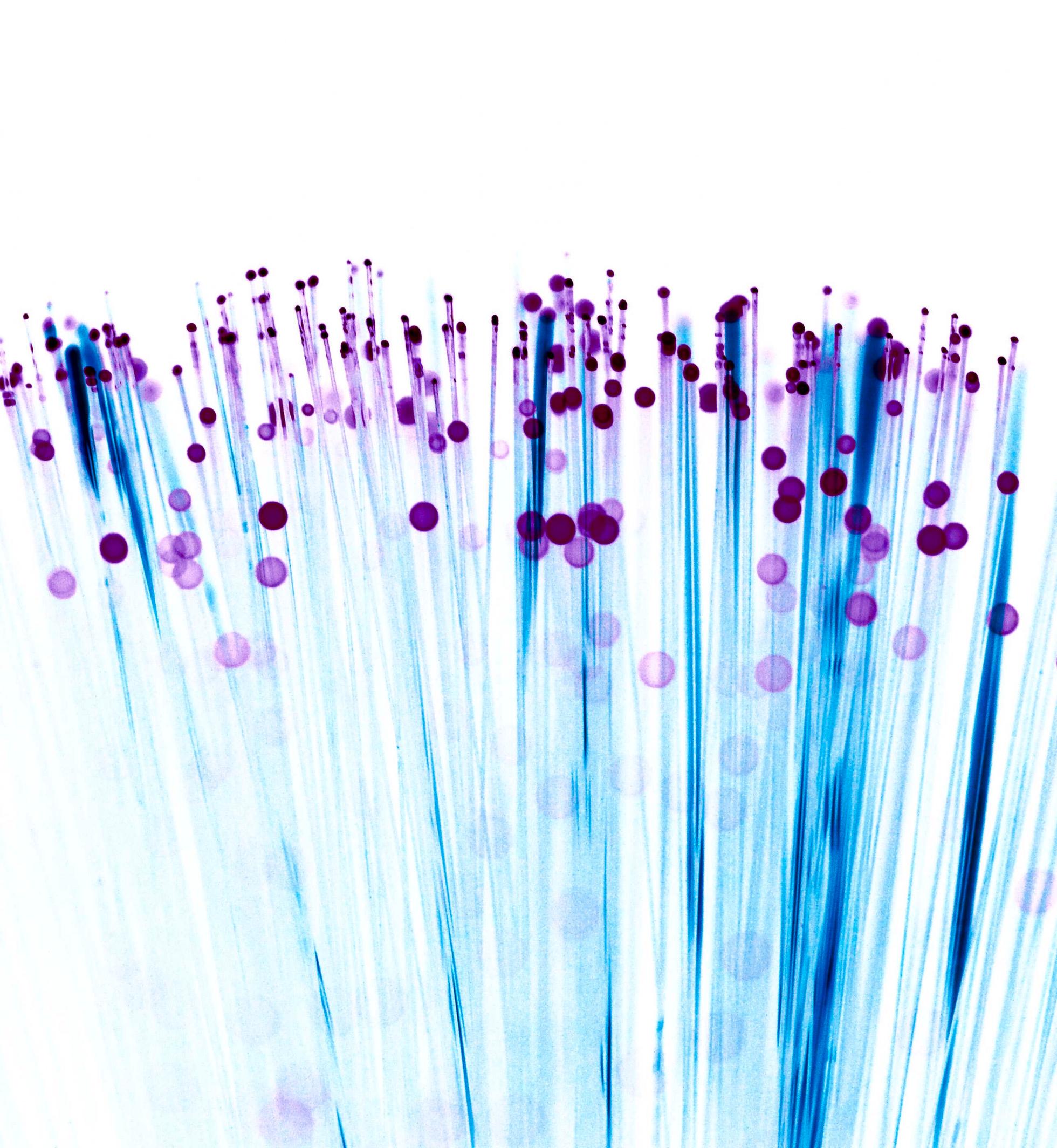


2011



ADMINISTRAÇÃO





ORÇAMENTO

Receita

Em 2011, as receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) alcançaram R\$ 7,9 bilhões. O Fistel foi criado pela Lei 5.070/1966, tem natureza contábil e destina-se a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações.

A receita de taxas, que efetivamente custeia as despesas da Anatel, representou 47,2% desse montante. A tabela a seguir apresenta a evolução de receitas entre 2010 e 2011. A variação identificada em relação ao ano anterior – superior a 100% – explica-se, principalmente, pelo aumento de arrecadação referente à receita de outorgas de

autorização de uso de radiofrequência para a prestação de serviços de telecomunicações, mais precisamente a decorrente da antecipação de pagamento, no valor de R\$ 2,1 bilhões, de lotes da Banda H e de sobras de radiofrequência do Serviço Móvel Pessoal relativos à licitação realizada em 2010.

Pelo mesmo motivo, a arrecadação do Fundo de Universalização das Telecomunicações (Fust, criado pela Lei 9.998/2000) teve crescimento de 175,5% em relação a 2010, totalizando, no exercício, R\$ 2,7 bilhões. O Fust tem como finalidade proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço. Desde sua criação, o Fust arrecadou R\$ 12,4 bilhões.

RECEITAS DO FISTEL			
(em R\$ milhões)			
Grupo de Receita	Arrecadado em 2010	Arrecadado em 2011	Varição (2010/2011)
Taxas de fiscalização (TFF + TFI) *	3.066,0	3.712,2	21,1%
Outorgas de telecomunicações	363,2	3.553,4	878,4%
Aplicações financeiras **	481,7	591,7	22,8%
Outras receitas	1,6	1,8	12,5%
Total	3.912,5	7.859,1	100,9%

Fonte: Siafi

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

** Inclui aplicações financeiras da Anatel

Despesa

A Lei Orçamentária Anual (LOA/2011) destinou R\$ 467 milhões para as despesas da Anatel. Ao longo do exercício, foram autorizados créditos suplementares que resultaram em dotação orçamentária de R\$ 497,1 milhões, distribuída conforme o gráfico a seguir.

Com base no Decreto 7.445/2011, a Anatel encerrou o exercício com 64,2% da dotação de *Outras Despesas Correntes* – que inclui despesas com administração da unidade, relações com os usuários, fiscalização, benefícios assistenciais, capacitação de servidores, publicidade, regulamentação e outras ações finalísticas – liberada para empenho, o que representou contingenciamento de 35,8% da dotação autorizada. Também houve restrição aos investimentos da Agência, com liberação de 58,2% da dotação autorizada na LOA/2011. Relativamente às despesas com pessoal e encargos sociais – bem como aos benefícios assistenciais –, os limites foram integralmente liberados no início do ano.

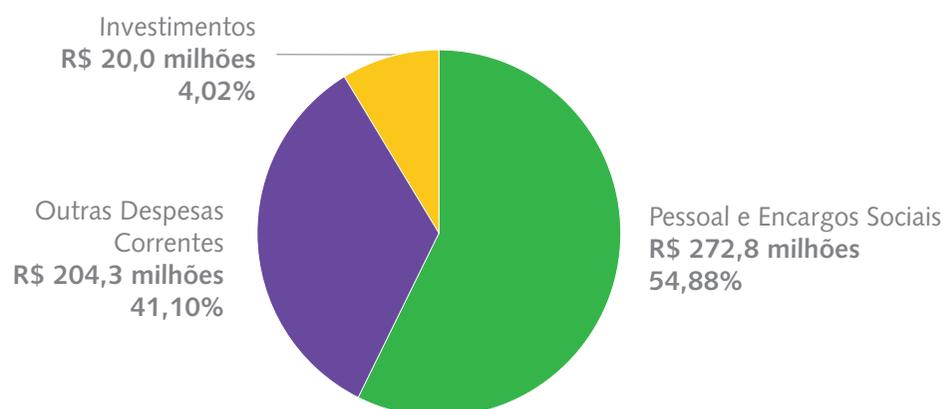
ENTENDA MELHOR

O Decreto 7.445, de 1º de março de 2011, dispôs sobre a programação orçamentária e financeira e estabeleceu o cronograma mensal de desembolso do Poder Executivo para o exercício 2011.

Por esse instrumento, os órgãos, os fundos e as entidades do Poder Executivo integrantes dos orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União poderiam empenhar as dotações orçamentárias aprovadas na Lei 12.381/2011 (Lei Orçamentária Anual – LOA/2011), observados os limites estabelecidos no Decreto.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

R\$ 497,1 milhões



A implementação de ações voltadas à melhoria de processos relacionados ao orçamento resultou no bom desempenho da execução orçamentária da Anatel em 2011, que alcançou a marca de 96,5%. Foram empenhados e liquidados R\$ 401,2 milhões – incremento de 2,8% em relação a 2010.

Do total empenhado e liquidado, 90% foram pagos e os R\$ 40 milhões restantes foram inscritos em *Restos a Pagar*, como mostra a tabela a seguir.

Em relação às despesas de *Pessoal e Encargos Sociais*, o ingresso, ao longo de 2011, de 86 novos servidores, com consequente aumento de despesas, demandou créditos suplementares que totalizaram R\$ 31,9 milhões. Ao final do exercício, haviam sido executados 95,3% da dotação orçamentária desse grupo.

EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO					
(em R\$ 1,00)					
Grupo de despesa	LOA + créditos	Liberado para empenho	Empenhado e liquidado	Pago	Inscrito em Restos a pagar
Pessoal e Encargos Sociais	272.774.337	272.774.337	260.031.402	259.816.235	215.167
Outras Despesas Correntes	204.345.955	131.184.155	129.498.397	99.626.190	29.872.207
Investimentos	19.999.999	11.638.208	11.624.357	1.655.789	9.968.568
Total	497.120.291	415.596.700	401.154.156	361.098.214	40.055.942

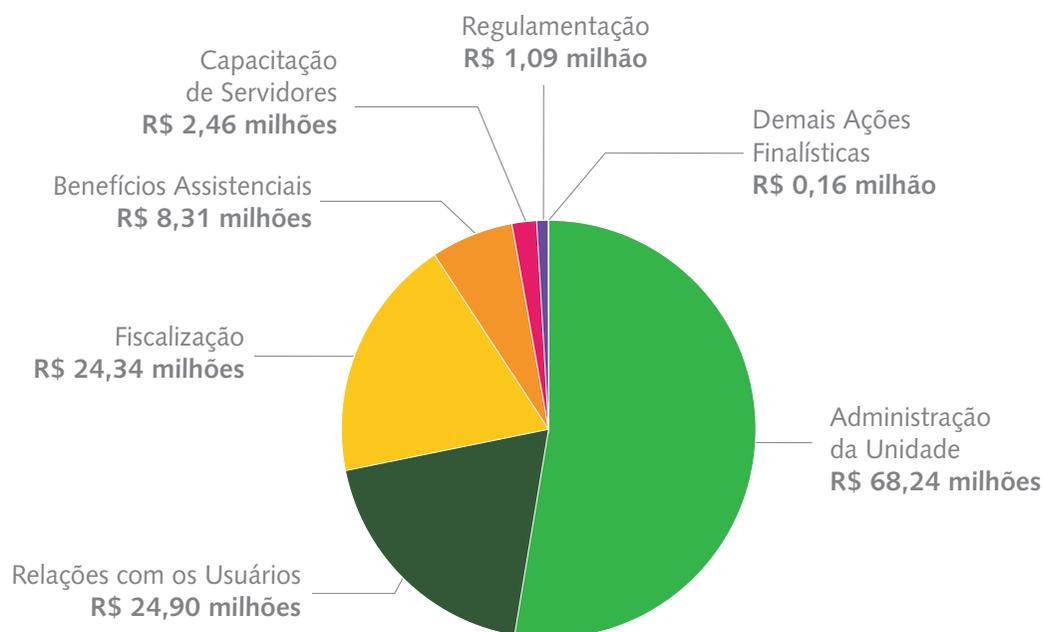
No grupo *Outras Despesas Correntes*, o percentual de execução orçamentária foi de 98,7%, devido a esforços no monitoramento da execução orçamentária que permitiram ajustes na alocação de recursos para plena utilização da dotação. Os recursos aplicados viabilizaram a execução das atividades relacionadas à fiscalização, à manutenção da infraestrutura da sede e das 27 unidades descentralizadas e ao funcionamento da Central de Atendimento, dentre outros.

O gráfico a seguir mostra como foram distribuídos os valores empenhados e liquidados para pagamento de *Outras Despesas Correntes* da Anatel em 2011.

No grupo *Investimentos*, a execução alcançou a marca de 99,9%. Entre os investimentos realizados, merecem destaque a aquisição de equipamento para a modernização da infraestrutura de telefonia e de rede da Anatel que, além de outros benefícios, promoverá melhoria de performance e de economia, com a ampliação da telefonia voz sobre IP para todas as unidades operacionais da Agência – até o final de 2011, esse recurso estava disponível na sede, nos escritórios regionais e na Unidade Operacional de Alagoas.

EXECUÇÃO DAS OUTRAS DESPESAS CORRENTES

Valor empenhado e liquidado: R\$ 129,5 milhões



LICITAÇÕES E CONTRATOS

Mais de 850 processos de aquisições e contratações – nas modalidades dispensa, inexigibilidade, tomada de preços, adesão a ata de registro de preço e pregão

– foram concluídos em 2011 pela Anatel, na sede e em suas representações estaduais. Com as contratações realizadas na modalidade pregão, a Agência economizou 22,9% em relação à menor proposta apresentada no processo licitatório, conforme detalhado na tabela a seguir.

ECONOMIA DECORRENTE DOS PREGÕES				
(em R\$ 1,00)				
Local	Propostas iniciais	Propostas finais	Economia	
			R\$	%
Sede	29.660.486,43	21.170.191,46	8.490.294,97	28,62%
ER-1 São Paulo	3.694.187,40	3.334.733,68	359.453,72	9,73%
ER-2 Rio de Janeiro e Espírito Santo	51.240,00	32.236,80	19.003,20	37,09%
ER-3 Paraná e Santa Catarina	904.874,55	803.141,46	101.733,09	11,24%
ER-4 Minas Gerais	3.519.774,12	2.754.530,19	765.243,93	21,74%
ER-5 Rio Grande do Sul	751.607,89	586.913,90	164.693,99	21,91%
ER-6 Pernambuco, Alagoas e Paraíba	311.711,88	287.745,47	23.966,41	7,69%
ER-7 Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins	1.428.882,56	1.323.715,36	105.167,20	7,36%
ER-8 Bahia e Sergipe	697.648,40	658.970,01	38.678,39	5,54%
ER-9 Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí	2.268.869,52	2.185.085,28	83.784,24	3,69%
ER-10 Pará, Maranhão e Amapá	628.876,73	617.953,45	10.923,28	1,74%
ER-11 Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima	875.172,03	789.183,75	85.988,28	9,83%
Total	44.793.331,51	34.544.400,81	10.248.930,70	22,88%

As contratações foram parcialmente comprometidas pelo Decreto 7.445/2011 e pela redução do prazo de empenho no final do ano, não tendo havido tempo hábil para a efetivação dos contratos. Ao longo de 2011, os processos de trabalho Planejamento de Aquisições, Acompanhamento de Contratos e Administração de Infraestrutura foram aperfeiçoados por meio da realização de consultas internas. Esse esforço continuará em 2012, com foco na qualificação de fiscais de contrato e solicitantes – trabalho iniciado em 2011.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Biblioteca e Portal

Especializada em telecomunicações e demais assuntos relacionados às atribuições da Anatel, a Biblioteca da Agência tem como missão principal adquirir, tornar disponíveis e difundir informações – impressas e eletrônicas – aos interessados. Também cabe à Biblioteca assegurar ao público o conhecimento dos autos, dos documentos, das decisões, das informações e dos demais atos da Anatel.

No final de 2011, o acervo da Anatel somava 22,5 mil itens – localizados na sede, nos escritórios regionais e nas unidades operacionais –, sendo 6.917 livros, 14.339 periódicos, 1.030 multimeios e 267 trabalhos acadêmicos. Embora somente os servidores da Agência possam solicitar o empréstimo das publicações, o espaço físico da Biblioteca é aberto à sociedade para consulta ao acervo, estudo, pesquisa e leitura.

A Anatel encerrou o exercício com 144,5 mil documentos disponíveis em seu portal na internet; desse total, 13,3 mil foram publicados em 2011.

Em 2011, a Agência criou o Banco de Trabalhos Acadêmicos (BTAcadêmicos), espaço no portal destinado à divulgação de trabalhos acadêmicos relacionados a telecomunicações e regulação. Servidores da Anatel,

estudantes e pesquisadores podem enviar cópias – em meios físicos e digitais – de trabalhos aprovados na conclusão de cursos de graduação e programas de pós-graduação *lato* ou *strictu sensu* de instituições de ensino superior cujos cursos sejam reconhecidos pelo Ministério da Educação.

Ao longo do ano, foram registrados 4,3 milhões de acessos ao portal da Anatel, número 5% maior que o de 2010.

BASE DE ASSINANTES DO CORREIO ANATEL CRESCE 6%

Mecanismo de acompanhamento das atividades da Agência, o Correio Anatel tem como objetivo principal conferir mais transparência à atuação da Agência.

Enviado por e-mail, o boletim contém informações sobre as agendas dos conselheiros, análises, atos, despachos, regulamentos, relatórios, votos, editais, termos de autorização, pautas de reuniões e notícias disponibilizadas pela Agência em seu portal.

No final de 2011, o Correio Anatel contava com 17,4 mil assinantes, tendo sido registrado crescimento de 6,1% em relação a 2010, quando o boletim era enviado para 16,4 mil usuários. Durante o exercício, foram distribuídas 251 edições do Correio Anatel.

Sistemas de Informação

No exercício, a Anatel investiu na modernização de microcomputadores, servidores e sistemas de rede, o que garantiu à Agência recursos para melhorar a produtividade e a qualidade das atividades desenvolvidas, inclusive com ganhos no desempenho dos sistemas interativos. Além disso, a sociedade foi beneficiada com a melhoria dos equipamentos instalados nas salas do cidadão.

A Agência cedeu sistemas a outros órgãos do Governo, entre eles o sistema de atesto de despesas telefônicas e o sistema de integração e segurança, para o Ministério da Cultura; e o sistema de coleta de informações documentais para o Banco Nacional do Desenvolvimento e para a Fundação Oswaldo Cruz. Essa prática – comum já há alguns anos – é possível devido à qualidade e à abrangência dos sistemas interativos da Anatel.

Em dezembro de 2011, um grupo de trabalho foi criado na Agência para estabelecer os procedimentos necessários para o escaneamento de processos a serem encaminhados à deliberação do Conselho Diretor, de modo a ampliar a transparência na atuação da Anatel e a publicidade de seus atos. Em 2012, a Agência conduzirá um projeto para a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), o que proporcionará maior eficiência e segurança ao acompanhamento e controle dos processos tramitados na Anatel.

RECURSOS HUMANOS

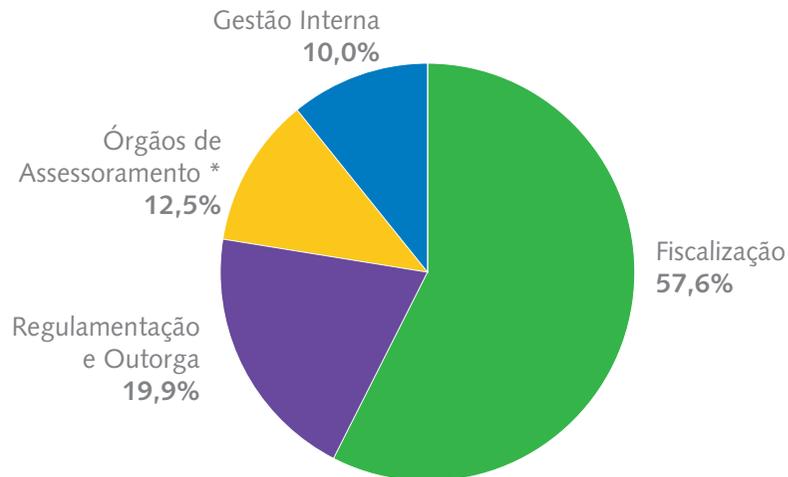
A Anatel encerrou 2011 com 1.620 servidores, distribuídos na sede e em suas representações estaduais. Quase 76% pertenciam ao quadro efetivo, como mostra a tabela a seguir.

COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL	
Quadro	Quantidade
Efetivo	1.231
Específico	197
Exercício descentralizado	32
Lotação provisória	7
Nomeados	55
Requisitados da Telebrás	71
Requisitados de outros órgãos	27
Total	1.620

Em relação a 2010, o quadro efetivo cresceu 5,3%, passando de 1.169 para 1.231, devido ao ingresso de novos servidores, aprovados no concurso público realizado pela Agência em 2008. Para os cargos de nível superior, foi realizado novo curso de formação, com 37 vagas para o cargo de Analista Administrativo e 34 para o cargo de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações. Foram nomeados, também, 15 candidatos para o cargo de Técnico em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações.

Mais da metade do efetivo da Agência estava dedicada às atividades de fiscalização; a regulamentação e a outorga de serviços públicos e privados estavam em segundo lugar na concentração de mão de obra, como aponta o gráfico a seguir.

DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO



* Assessorias, gabinetes, Corregedoria, Procuradoria, Auditoria Interna e Ouvidoria

A maior parte dos servidores da Anatel (1.351) possuía nível superior, sendo que 30% tinham especialização ou pós-graduação. Os profissionais de nível médio somavam 16,6% da força de trabalho.

Com o retorno dos empregados da Telebrás para a companhia, o déficit de pessoal da Anatel foi ampliado. Em virtude do conhecimento e da experiência desses servidores, o processo de retorno tem sido conduzido de forma gradual, de forma a evitar descontinuidade das atividades.

Até o final de 2011, 106 profissionais haviam retornado à Telebrás. Permaneciam na Anatel 71 empregados públicos requisitados da empresa.

Capacitação

No exercício, 1.429 servidores – 89,3% da força de trabalho da Anatel – participaram de eventos de aprendizagem, totalizando 222 mil horas de capacitação. A carga horária média de treinamento por servidor foi de 137 horas. Foram realizados 420 eventos, sendo 335 presenciais e 85 à distância.

Com as ações de capacitação, a Anatel qualifica seus servidores e, assim, possibilita a melhoria continuada dos processos de trabalho e dos índices de satisfação da sociedade em relação aos serviços por ela prestados.

Valorização dos servidores

Em 2011, a Anatel empenhou esforços para a valorização e a retenção do seu quadro de pessoal, com destaque para o Prêmio Anatel de Excelência e o Projeto Qualidade de Vida no Trabalho.

Regulamentado pela Portaria 1.174/2010, o Prêmio Anatel de Excelência reconhece os melhores projetos e/ou ações que se destacaram e contribuíram para o fortalecimento institucional da Agência e para o alcance de sua missão de promover o desenvolvimento das telecomunicações do País. A premiação tem como principais objetivos:

- estimular a implementação de iniciativas inovadoras que contribuam para a melhoria dos serviços públicos;
- disseminar soluções inovadoras que sirvam de inspiração ou de referência para outras iniciativas e colaborem para o avanço da Anatel; e
- valorizar servidores que atuem de forma criativa e proativa em suas atividades, comprometidos com o alcance de melhores resultados e com o interesse público.

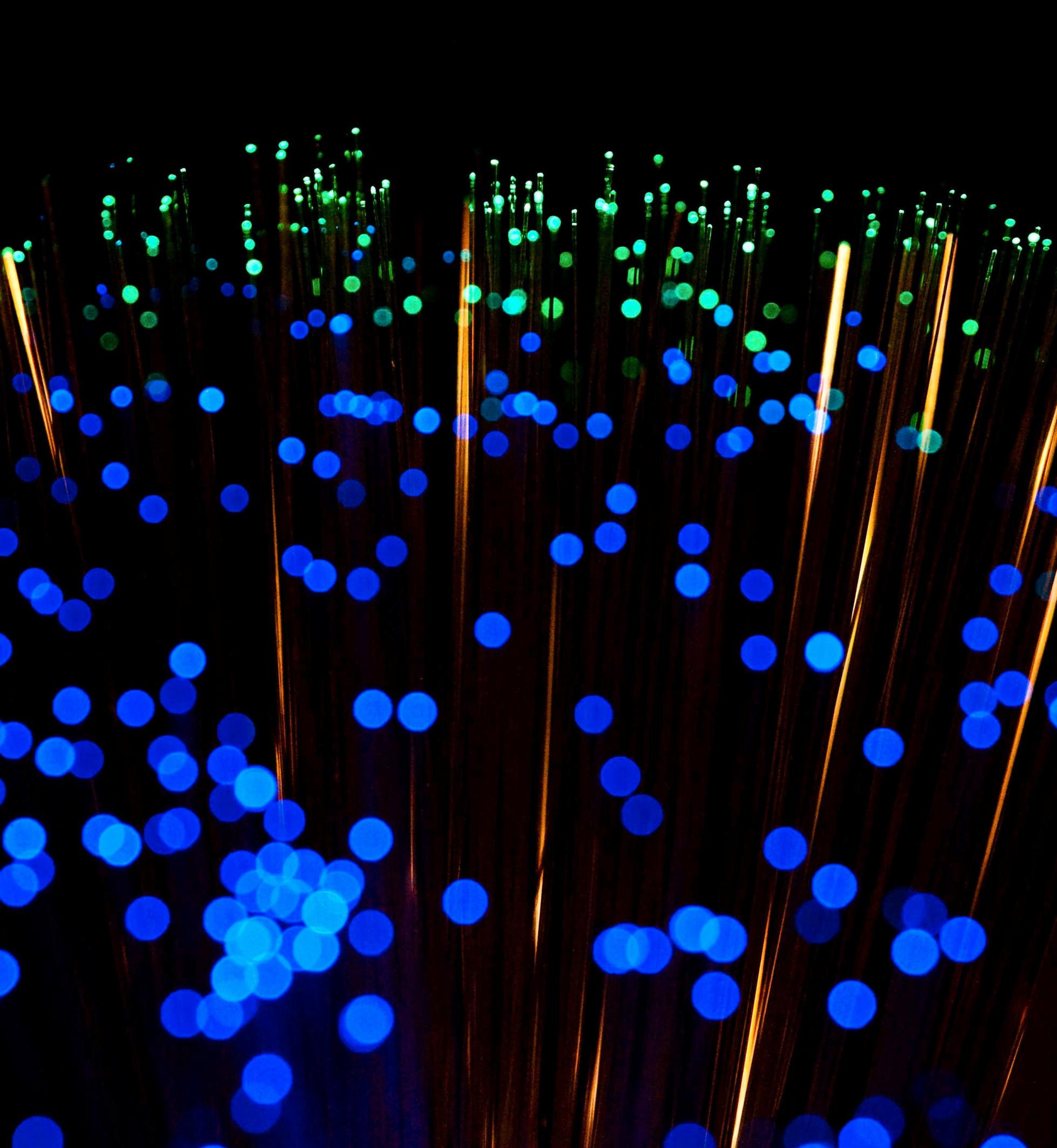
No final do ano, foram premiados dez projetos, cinco na categoria Sede e cinco na categoria Unidades Descentralizadas. Os ganhadores tiveram redução de 50% do intervalo mínimo, de um ano, aplicável à próxima progressão. Os classificados na primeira posição, em cada

categoria, serão premiados também com a participação no Congresso Internacional do Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (Clad).

Para subsidiar a implantação de um programa continuado de Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, a Anatel aplicou, em 2011, um Inventário de Avaliação sobre o assunto. Esse instrumento de pesquisa, já utilizado em outros órgãos públicos, tem natureza quantitativa e qualitativa e permite mapear o que o quadro de pessoal da Agência pensa sobre os principais fatores que podem comprometer o bem-estar no trabalho.

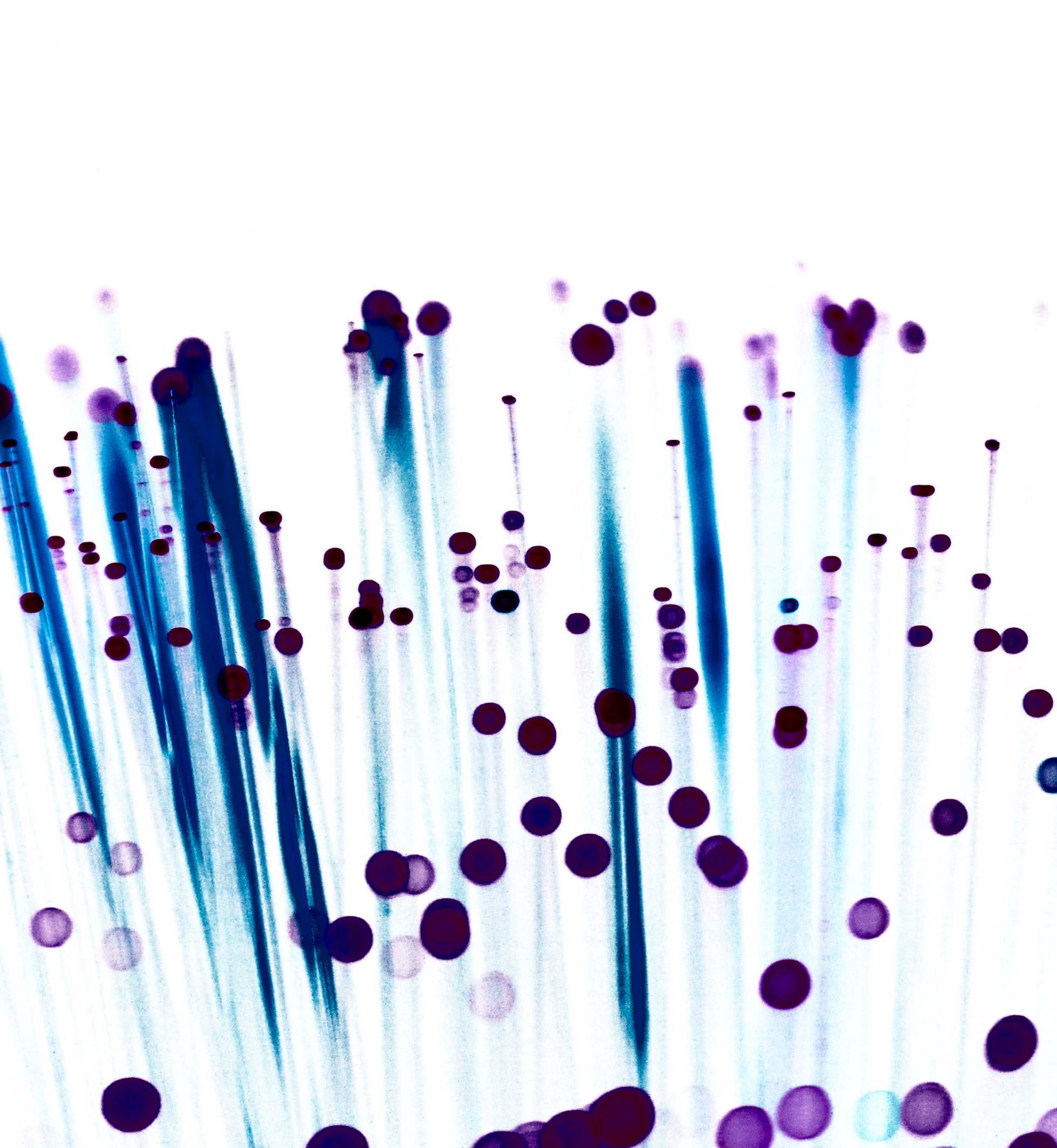
Entre servidores, estagiários e terceirizados, a pesquisa somou 1,9 mil respondentes – mais de 60% das pessoas que trabalham na Anatel. Com base no diagnóstico desenvolvido a partir da pesquisa, foi elaborada e submetida a consulta interna uma proposta de Política de Qualidade de Vida no Trabalho da Anatel, em fase de aprovação interna.

Com base no diagnóstico e na política, será formulado um programa, que definirá prioridades no campo das condições e da organização do trabalho, do reconhecimento e do crescimento profissional, das relações socioprofissionais e do elo trabalho-vida social. A implementação desse programa deve ocorrer entre 2012 e 2013.



SÉRIE HISTÓRICA





DADOS RETROSPECTIVOS																																											
INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		
EXPANSÃO DO SETOR																																											
TOTAL DE TELEFONES	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,6	13,1	14,7	17,5	21,5	27,4	40,0	54,1	66,1	73,7	85,5	105,2	126,0	138,7	160,4	191,8	215,4	245,0	285,2		
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,5	8,5	9,4	11,0	13,4	16,8	24,2	32,4	39,0	42,9	48,3	58,7	68,1	73,9	84,3	99,5	112,1	126,4	145,9		
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)																																											
ACESSO FIXO INSTALADO	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3,0	3,7	4,7	5,0	5,5	5,8	6,4	6,8	7,3	7,6	8,1	8,5	9,1	9,7	10,3	10,8	11,7	12,4	13,3	14,6	16,5	18,8	22,1	27,8	38,3	47,8	49,2	49,8	50,0	50,5	51,2	52,7	57,9	59,6	62,0	64,7		
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4,0	4,2	4,6	4,8	5,2	5,4	5,6	5,8	6,0	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3	7,8	8,2	8,6	9,3	10,4	11,7	13,6	16,8	23,1	28,2	28,7	28,2	27,9	27,3	27,3	27,7	30,1	31,0	32,0	33,1		
ACESSO FIXO EM SERVIÇO	milhões acesso serviço / 100 habitantes	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,5	12,3	13,3	14,8	17,0	20,0	25,0	30,9	37,4	38,8	39,2	39,6	39,8	38,8	39,4	41,2	41,5	42,1	43,0		
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO		1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,6	8,0	8,5	9,4	10,6	12,4	15,1	18,6	22,1	22,6	22,2	22,1	21,5	20,7	20,7	21,4	21,6	21,7	22,0		
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,9	35,5	45,8	56,1	67,8	73,2	84,6	92,5	97,2	98,3	98,7	99,4	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9			
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO USO PÚBLICO (STFC - TUP)																																											
TELEFONE DE USO PÚBLICO	mil	10,5	13,8	14,0	18,7	24,7	29,7	38,5	46,0	53,6	60,7	69,6	77,7	94,3	106,2	149,7	181,3	209,9	230,7	239,8	233,3	258,2	278,2	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5	1.378,7	1.368,2	1.327,3	1.316,6	1.274,0	1.132,8	1.142,0	1.131,1	1.127,2	1.103,0	1.012,1		
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,6	1,7	1,8	2,2	2,3	2,7	3,2	3,6	4,5	5,5	8,1	8,0	7,5	7,3	6,9	6,0	6,0	5,9	5,9	5,7	5,2		
SERVIÇO MÓVEL																																											
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7	31,7	191,4	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2	28.745,8	33.188,2	3.377,3	-	-	-	-	-	-	-			
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9	120,9	150,6	173,9	202,9	242,2		
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0	17,0	20,3	26,2	36,6	46,6	53,2	63,6	78,1	90,5	104,7	123,9		
SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO																																											
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	6,2	7,9	20,1	20,8	21,4	23,8	82,2	193,8	358,6	429,8	429,9	430,0	431,0	668,6	927,5	1.330,5	1.844,3	2.508,3	3.337,1	4.133,0	
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO ¹	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0,5	0,8	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	1,3	1,8	2,6	3,5	4,6	6,1	7,4
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA																																											
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM) ²	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122,5	360,2	587,2	966,3	3.157,5	4.363,8	5.921,9	8.711,3	11.401,9	12.997,6	15.473,0	18.471,0		
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	2,1	3,4	5,5	17,6	23,6	31,6	45,8	59,1	-	-	-		
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios																																										
TELEVISÃO POR ASSINATURA																																											
SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400,0	1.000,0	1.842,6	2.455,2	2.575,5	2.799,6	3.426,2	3.607,0	3.553,8	3.596,3	3.851,1	4.176,4	4.579,4	5.348,6	6.320,9	7.473,5	9.769,0	12.744,0
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	2,6	4,7	6,0	6,2	6,5	7,7	8,0	7,7	7,6	7,9	8,3	8,9	10,2	11,7	12,9	16,6	21,2
RADIODIFUSÃO																																											
GERADORES DE TV	estação	ND	ND	ND	ND	ND	ND	113	118	119	126	129	133	141	162	180	192	235	235	238	255	257	257	257	257	259	259	259	266	274	366	427	441	449	462	478	481	492	498	512	514		
RETRANSMISSORA DE TV		ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369	1.640	1.670	1.773	4.656	4.964	5.177	5.434	5.530	5.590	5.760	5.797	5.997	6.142	6.216	6.462	6.755	7.749	7.945	7.986	8.427	8.677	8.841	9.638	9.787	9.878	9.816	9.897	9.993	10.044	10.208	10.403	10.506		
RÁDIOS FM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266	320	369	413	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235	1.247	1.247	1.247	1.265	1.285	1.290	1.291	1.297	1.345	1.622	2.025	2.149	2.223	2.320	2.600	2.678	2.732	2.903	3.064	3.125		
RÁDIOS OM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009	1.040	1.089	1.160	1.187	1.214	1.274	1.312	1.362	1.528	1.529	1.532	1.563	1.571	1.571	1.573	1.575	1.576	1.576	1.576	1.578	1.588	1.632	1.682	1.697	1.707	1.708	1.711	1.718	1.749	1.773	1.784	1.785		
RÁDIOS OC		ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39	39	39	37	37	35	33	30	30	33	33	33	33	33	33	32	32	35	64	64	65	64	64	62	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
RÁDIOS OT		ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	82	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75	75	75	75	75	74	74	74	74	
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734	3.154	3.386	3.897	4.150	4.409		

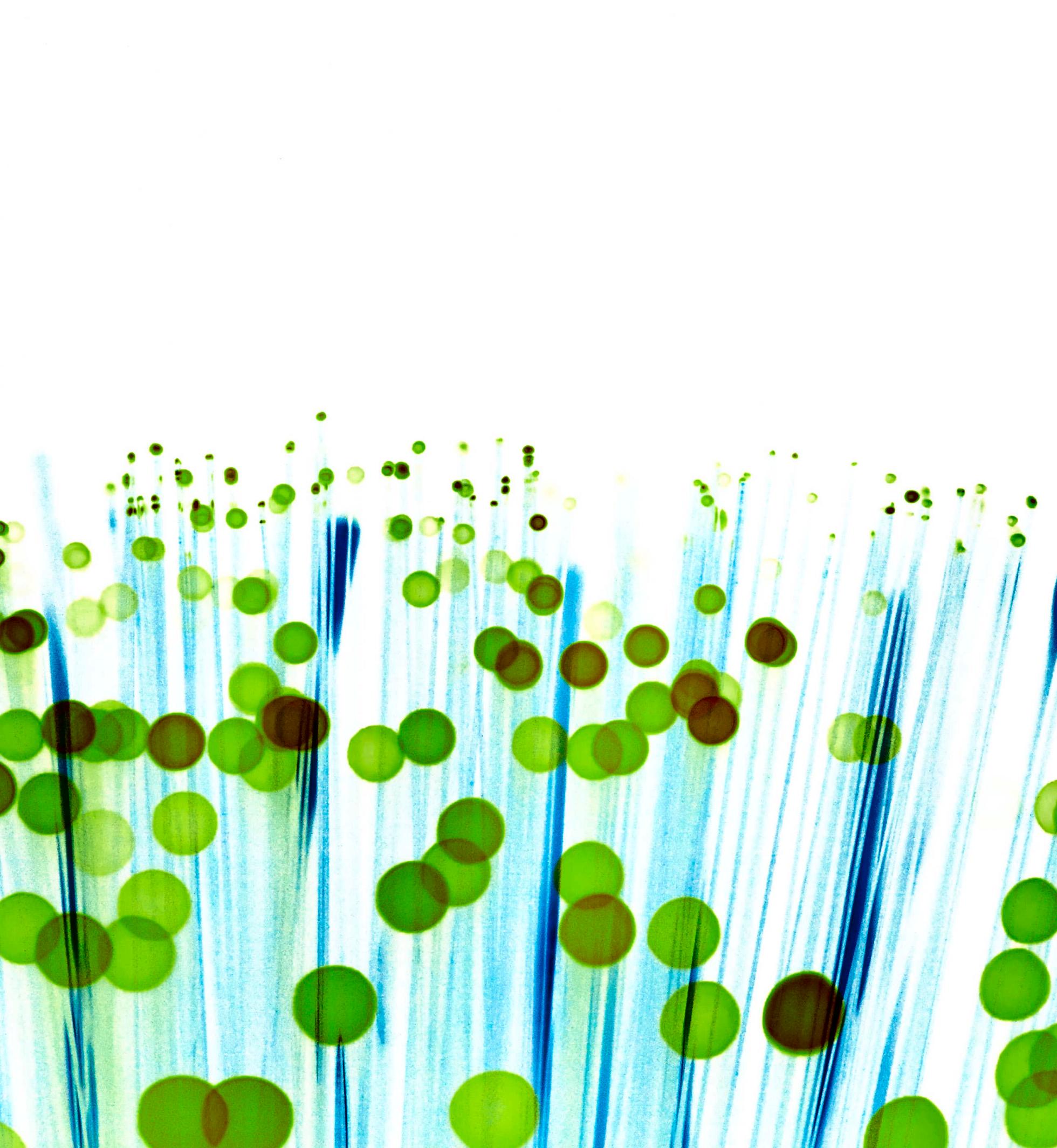
Notas:

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

2- A totalização de acessos inclui outros serviços, como SLE, SRTT etc

ANEXO





ACOMPANHAMENTO DO PGR

O Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), aprovado em 2008 por meio da Resolução 516, estabeleceu uma agenda regulatória para o setor, com o objetivo de proporcionar previsibilidade e segurança jurídica à regulação.

Em setembro de 2011, a Anatel concluiu os estudos para a revisão do PGR. No final do exercício, a Agência formulou a agenda regulatória de 2012 e reordenou os projetos em andamento, priorizando aqueles cuja regulamentação estava associada ao atendimento de dispositivos legais definidos no Decreto 7.512/2011 (PGMU III), na Lei 12.485/2011 (SeAC) e no Decreto 7.175/2010 (PNBL).

A Anatel utiliza metodologia própria para o acompanhamento dos projetos do PGR, com base no processo decisório da Agência. O nível de realização de cada

projeto é definido de acordo com a etapa em que ele se encontra: o estágio inicial são as discussões na área técnica para elaboração de proposta a ser submetida a consulta pública; a fase final é a aprovação pelo Conselho Diretor.

No portal da Anatel, estão disponíveis informações detalhadas sobre o andamento de todos os projetos. Ao final do exercício de 2011, o PGR alcançou grau de realização de 82%. Em função da importância do Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), a Anatel deu prioridade a 28 projetos a ele associados, direta ou indiretamente. Em dezembro de 2011, o completamento desses projetos atingiu a marca de 86%.

Até o final de 2011, 31 projetos haviam sido concluídos, conforme detalhado a seguir.

Projeto	Descrição
Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)	Por meio do Decreto 6.654/2008 , foi efetivada a alteração que permitiu a atuação de grupos que contenham concessionárias em mais de uma região do PGO, estabelecendo, para esses grupos, obrigações adicionais.
Proteção da Infraestrutura Crítica de Telecomunicações	Com o objetivo de subsidiar a formulação de estratégias, de normas e de regulamentos para a segurança de telecomunicações, o projeto foi concluído em 2009 com o desenvolvimento e a aplicação de cinco metodologias: Identificação da Infraestrutura Crítica; Identificação e Análise de Ameaças; Análise de Interdependência entre Infraestruturas Críticas; Criação do Cenário Ideal para Infraestrutura Crítica; e Diagnóstico de Infraestrutura Crítica.
Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)	Por meio da Resolução 532/2009 , a Anatel aprovou a Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações Aplicado no Reajuste e Atualização de Valores Associados à Prestação dos Serviços de Telecomunicações. A metodologia para determinação do IST baseia-se em uma cesta ponderada de índices existentes, definida a partir da participação percentual de cada despesa na estrutura de Despesas de Referência definida na Norma.

Projeto	Descrição
Elaboração da Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital	O projeto foi concluído com a publicação da Resolução 535/2009 , que aprovou a Norma da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC – também conhecido pela sigla WACC, do inglês <i>Weighted Average Cost of Capital</i>). A Norma será adotada no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais das prestadoras de serviços de telecomunicações. A metodologia de cálculo utilizará cinco fatores: Custo do Capital de Terceiros, Custo do Capital Próprio, Quociente de Capital de Terceiros, Quociente de Capital Próprio e Tributação Incidente sobre o Resultado.
Elaboração do Plano de Metas de Universalização II (PMU II)	A Anatel concluiu, em 2009, a elaboração do Plano de Metas de Universalização II, que tem como proposta o atendimento do serviço de telefonia fixa, por meio da instalação de um orelhão em localidades com menos de cem habitantes. A proposta – que beneficiará quase nove mil localidades – foi apreciada pelo Conselho Consultivo no início de 2010 e, em seguida, encaminhada ao Ministério das Comunicações. Foi solicitada pelo Ministério das Comunicações uma avaliação de eventuais sobreposições entre o PMU II e o novo PGMU. O estudo técnico foi finalizado em outubro de 2011, para posterior encaminhamento ao Ministério das Comunicações.
Plano de Ação Pró-Usuários	Aprovado por meio da Portaria 1.160/2010 , o Plano de Ação Pró-Usuários tem como objetivo principal aperfeiçoar e ampliar, no âmbito da Anatel, os esforços para a proteção dos direitos do consumidor por meio de política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório.
Destinação da Faixa de 3,5 GHz	A Resolução 537/2010 republicou, com alterações, o Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de Radiofrequências de 3,5 GHz. Com a decisão da Anatel, essa faixa poderá ser explorada também para a prestação de serviços móveis e não apenas para os serviços de telefonia fixa e de comunicação multimídia. Além disso, a subfaixa de 3.400-3.410 MHz poderá ser usada por órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta – Federal, Estadual ou Municipal – para a prestação do Serviço Limitado Privado a fim de promover a inclusão digital.
Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II)	Por meio da Resolução 539/2010 , a Anatel aprovou o Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II), que estabeleceu a troca de metas de postos de serviços de telecomunicações (PSTs) urbanos por <i>backhaul</i> .

Projeto	Descrição
Destinação da Faixa de 2,5 GHz	Pela Resolução 544/2010 , a faixa de 2,5GHz foi destinada para os serviços Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia, Limitado Privado, Telefônico Fixo Comutado e de TV por Assinatura via MMDS, possibilitando a oferta de banda larga móvel.
Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM	A alteração foi aprovada por meio da Resolução 546/2010 . Na elaboração do documento, foram consideradas as adaptações decorrentes de recomendações da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e a necessidade de compatibilizar estudos de viabilidade técnica que envolvam simultaneamente emissoras do Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM) e estações de Radiodifusão Comunitária (RadCom).
Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO	A Norma para Unificação das Tarifas e Preços do Serviço Telefônico Fixo Comutado Praticados nos Setores Consolidados pelo Plano Geral de Outorgas foi aprovada pela Resolução 547/2010 . A unificação das tarifas e preços é aplicável às modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e tem como pressuposto a preservação da receita obtida em cada item do plano básico analisado.
Elaboração do Regulamento do Uso Eficiente do Espectro	O Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofrequências foi aprovado pela Resolução 548/2010 , que estabeleceu critérios para a avaliação da eficiência de uso do espectro para sistemas terrestres ponto-a-ponto e ponto-área, além de sistemas de satélites.
Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP	Pela Resolução 549/2010 , foi modificado o artigo 24 do Regulamento, que trata da determinação dos grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) na oferta de interconexão em rede móvel em cada Região do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal.
Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP	Pela Resolução 550/2010 , a Anatel aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP – também conhecido como MVNO, do inglês <i>Mobile Virtual Network Operator</i>), que estabelece critérios e procedimentos para a prestação do serviço por autorizados e credenciados, normatizando as relações entre os envolvidos no processo. O Regulamento permite a existência de maior número de ofertantes do serviço, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamentos com os usuários.
Atualização do Planejamento de Outorga para os serviços de TV a Cabo e MMDS	O Planejamento foi aprovado por meio da Resolução 551/2010 com o objetivo de estimular a entrada de novas empresas e a competição no setor. O novo Planejamento abrange todo o território nacional, sem limites ao número de outorgas dos serviços de TV a Cabo e de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), salvo em caso de indisponibilidade de radiofrequência.

Projeto	Descrição
Destinação da Faixa de 450-470 MHz	Aprovado pela Resolução 558/2010 , o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 450-470 MHz destinou essa faixa de frequências para a prestação dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal e de Comunicação Multimídia, de modo a permitir provimento de acesso aos serviços de telefonia e de dados em banda larga, preferencialmente em áreas rurais, de baixa densidade populacional ou não atendidas por sistemas de telecomunicações.
Revisão dos Contratos de Concessão do STFC	A Resolução 559/2010 aprovou a alteração dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para o período 2011-2015. De acordo com a Resolução, os contratos poderão ser alterados em 2011, 2015 e 2020 para estabelecer novos condicionamentos e metas para a universalização e a qualidade. A assinatura dos contratos ocorreu em 30 de junho de 2011, data de publicação do Decreto 7.512/2011 , que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III).
Licitação da Banda H e Sobras do SMP	A licitação de radiofrequências nas faixas de 1,9 GHz e 2,1 GHz (sub-faixa H), além de sobras e subfaixas de Extensão do SMP, foi realizada em dezembro de 2010. Os concorrentes ofereceram R\$ 2,7 bilhões por 60 lotes, tendo sido registrado ágio médio de 30,6%. A licitação permitirá a entrada de um quinto prestador de SMP no Brasil, além da ampliação da capacidade dos prestadores atuais.
Ampliação das Áreas Locais do STFC	O novo Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução 560/2011 , tem como objetivo ampliar os critérios de definição de áreas locais, que passarão a abranger o conjunto de municípios pertencentes a uma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (Ride) que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área (DDD).
Elaboração de Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)	O Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução 574/2011 , estabelece padrões de qualidade para o serviço, de forma a promover a progressiva melhoria da experiência do usuário em aspectos relacionados ao atendimento e ao desempenho das conexões de banda larga.

Projeto	Descrição
Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade – Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP)	O Regulamento sobre Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução 575/2011 , abrange a revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP (PGMQ-SMP) e do Regulamento de Indicadores de Qualidade do SMP (RIQ-SMP). O RGQ-SMP trata da reestruturação do processo de avaliação de qualidade, em especial no tratamento de indicadores da qualidade percebida pelos usuários. Além disso, o RGQ-SMP passou a prever indicadores específicos voltados à aferição da qualidade de serviços de dados, inclusive quando prestados em banda larga.
Elaboração do PGMU III	O Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU, aprovado pelo Decreto 7.512/2011 – constitui um dos anexos dos contratos de concessão do STFC e estabelece obrigações que as concessionárias da telefonia fixa deverão atender no período de 2011-2015. Merecem destaque a revisão do Acesso Individual Classe Especial (Aice); a oferta, pelas concessionárias, de acesso individual em áreas rurais, por meio de plano alternativo de oferta obrigatória de serviço; e o estabelecimento de densidade de quatro telefones de uso público por grupo de mil habitantes, por município.
Elaboração do Regulamento para Critérios de Reajuste do Valor de Chamada (VC)	O Regulamento sobre os Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado Envolvendo Acessos do Serviço Móvel Pessoal ou do Serviço Móvel Especializado foi aprovado pela Resolução 576/2011 . Até 2014, a medida fará com que os usuários tenham ganhos de cerca de 45% devido à redução das tarifas.
Elaboração do Regulamento de Atendimento e Cobrança Indevida	A Anatel concluiu a realização dos estudos sobre uniformização das regras sobre atendimento e cobrança aplicáveis aos serviços de telecomunicações de interesse coletivo. O Conselho Diretor deliberou pela edição de um regulamento único sobre o assunto que contemplará normas sobre atendimento, cobrança, oferta conjunta e mecanismos de reparação ao usuário.
Implementação do Modelo de Custos	No exercício, a Anatel assinou contrato com consórcio internacional, para o desenvolvimento de modelo de custos, que terá dois anos para executar o trabalho de apoio à Anatel. O consórcio venceu licitação internacional realizada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT). Por meio do modelo de custos, serão definidos aspectos como tarifas e preços de interconexão e preços de disponibilização de elementos de rede. Esse projeto é dividido em três subprojetos: licitação internacional, grupo de trabalho interno e aquisição de software – todos já concluídos.

Projeto	Descrição
Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, do SMP e dos serviços de TV por Assinatura	No primeiro semestre de 2011, a Anatel concluiu o processo licitatório, iniciado no final de 2010, para a contratação de instituição para execução de Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com relação aos serviços de telecomunicações. Esse levantamento tem como objetivo obter subsídios para melhorar a qualidade dos serviços prestados, por meio do aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios.
Elaboração da Norma de Uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita	Após a edição da Lei 12.485/2011, as competências para regulamentar a programação dos canais de que trata a proposta de Norma foram transferidas para a Ancine, exceto no caso do canal universitário – que será tratado pelo Regulamento do SeAC.
Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
Revisão do Regulamento do Serviço DTH	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
Revisão do Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA)	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
Concessão de Outorga para os Serviços de TV a Cabo	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), não serão mais expedidas concessões para a prestação do serviço de TV a Cabo.

Em dezembro de 2011, seis projetos do PGR encontravam-se em fase final de deliberação no Conselho Diretor da Agência. Nesse estágio, os projetos estavam 94,4% concluídos, conforme metodologia de acompanhamento esboçada pela Anatel.

Projeto	Descrição
Alteração do Regulamento do STFC	O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e de fruição do serviço. A proposta da Anatel estabelece, entre outros pontos, diferenciação entre direitos de assinantes e de usuários; inserção de regra expressa determinando que o assinante tem direito de pedir detalhamento permanente do documento de cobrança; simplificação das regras de cobrança; e ajustamento das regras de atendimento.
Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC)	Anexo dos contratos de concessão da telefonia fixa, o PGMQ – que passará a se chamar Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) – será atualizado, com a incorporação de indicadores de qualidade percebida pelos usuários do serviço, além de outras obrigações das concessionárias para o período 2011-2015.
Implantação do Centro de Desenvolvimento de Estudos Regulatórios da Anatel (Cedra)	O Centro destina-se à realização de estudos e análises prospectivas, além de qualificação técnica dos servidores da Anatel relativamente ao avanço das telecomunicações e às respectivas técnicas de regulação. No final de 2011, a proposta estava sendo reavaliada com vistas a contemplar as orientações da nova gestão da Agência.
Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD)	A proposta de Revisão do Regulamento de EILD tem por objetivo proporcionar uma reavaliação do conjunto de regras que disciplinam a exploração industrial de linha dedicada no Brasil, tendo em vista a sua adequação ao atual panorama tecnológico e mercadológico nacional, a necessidade de torná-las mais aderentes às metas previstas no PGR, e a promoção da competição na oferta dos serviços de telecomunicações.
Revisão do Regulamento de Fiscalização	A proposta da Anatel prevê o estabelecimento dos limites, dos procedimentos e dos critérios para a fiscalização da execução, da comercialização e do uso dos serviços de telecomunicações e da utilização dos recursos de órbita.
Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas	A proposta estabelece parâmetros e critérios para a aplicação de sanções administrativas por infrações referentes às leis aplicáveis ao setor de telecomunicações, aos regulamentos ou às demais normas pertinentes, bem como em consequência da inobservância dos deveres decorrentes de outorgas para a prestação de serviços de telecomunicações ou o uso de radiofrequências.

Outros quatro projetos, com proposta de versão final dos regulamentos após a consulta pública – percentual de conclusão de 81,2% –, estavam em análise na Procuradoria Federal Especializada em exercício na Anatel e nas áreas técnicas, para ajustes.

Projeto	Descrição
Revisão de Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de LTOG	A proposta visa disciplinar a edição e o fornecimento de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) e a gratuidade do código 102.
Revisão do Regulamento do SCM	A revisão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) tem como objetivos principais a massificação do acesso à banda larga e a ampliação dos direitos dos usuários.
Revisão do PGMQ-TV por Assinatura	Proposta de atualização do PGMQ-TV por Assinatura, que passará a se chamar Regulamento Geral de Qualidade, deverá ser adequado ao Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes de Serviços de Televisão por Assinatura e aos dispositivos da Lei 12.485/2011.
Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)	Proposta de revisão do Aice, com o intuito de atualizar as regras básicas, os requisitos e as características para implementação, oferta, utilização, tarifação e qualidade. A iniciativa tem como finalidade possibilitar a oferta do serviço com assinatura mensal de aproximadamente R\$ 9,50 (sem impostos) para a população inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Também ao final do exercício de 2011, sete projetos estavam em análise nas áreas técnicas, após avaliação das contribuições recebidas em consulta e audiências públicas – 70,4% de realização.

Projeto	Descrição
Alteração do Regulamento Técnico para a Prestação dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e Retransmissão de Televisão	A alteração do Regulamento tem como objetivo incluir critérios técnicos para a instalação e a operação de estações de televisão digital.
Edital/licitação da faixa de 3,5 GHz	Elaboração do Edital e realização da licitação da faixa de 3,5 GHz para o Serviço Móvel Pessoal, de acordo com a destinação dada pela Resolução 537/2010.
Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado	A proposta de Regulamento do Serviço Limitado Privado visa incorporar ao seu regime regulatório as autorizações referentes à maioria dos serviços explorados no interesse restrito, levando em conta o atual cenário de convergência de redes e de serviços de telecomunicações.
Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)	O Plano permitirá a definição dos mercados relevantes e dos Grupos Econômicos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) em cada um deles, bem como o estabelecimento de mecanismos de estímulo à competição, como assimetrias regulatórias entre Grupos com e sem PMS.
Revisão do Regulamento de Controle de Bens Reversíveis	A proposta da Anatel para o Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens, Direitos e Serviços Vinculados à Concessão do STFC tem como objetivo principal otimizar os processos relacionados aos bens reversíveis, permitindo, por exemplo, o acompanhamento informatizado e <i>online</i> de suas movimentações. Os bens reversíveis são aqueles indispensáveis à continuidade da prestação da telefonia fixa pelas concessionárias do serviço e devem voltar ao controle do Estado ao término da concessão.
Revisão do Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação do STFC	Entre as alterações propostas pela Agência, destacam-se: a retirada da obrigação de submeter previamente à Anatel toda e qualquer alteração que a prestadora pretenda fazer nos seus estatutos ou contrato social; a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora manter a oferta do STFC em pelo menos um município durante a vigência da autorização; e a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora comunicar à Anatel e aos usuários do serviço, com antecedência de seis meses, a decisão de descontinuar a oferta do STFC em determinada localidade.
Segurança e proteção da infraestrutura nacional de telecomunicações	Criação do Sistema Rede Nacional de Fibras Ópticas (Renaf), que tem como objetivo mapear as redes de fibras ópticas do País, de forma georreferenciada, para análise e planejamento de ações que viabilizem a mais eficiente cobertura por esse tipo de infraestrutura.

O Conselho Diretor da Anatel avaliava, ao final de 2011, cinco projetos do PGR, alcançando 44,9% de realização.

As minutas de normas e de regulamentos deverão ser submetidos a consulta pública ao longo de 2012.

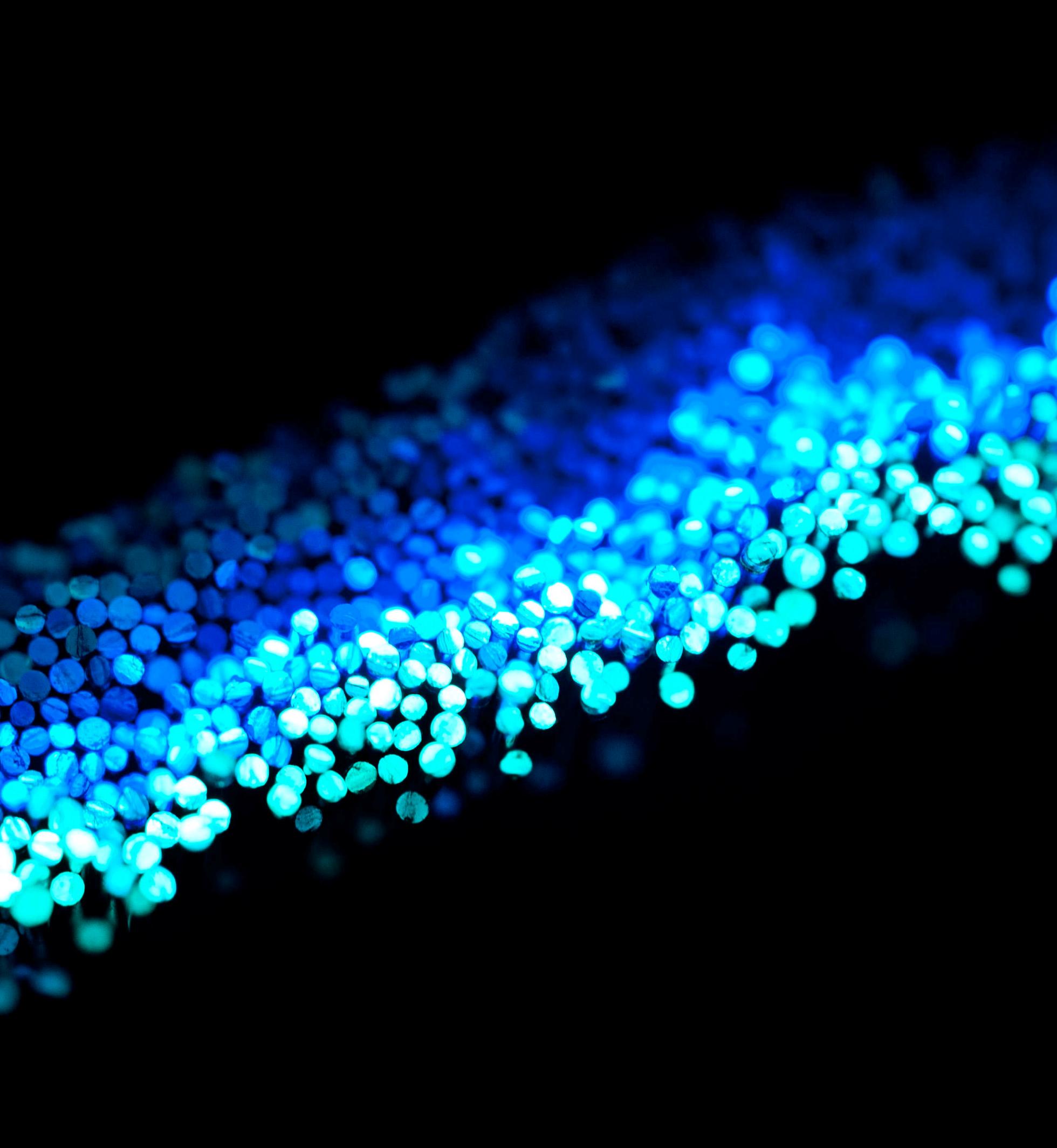
Projeto	Descrição
Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz	Elaboração do edital e realização da licitação da faixa de 2,5 GHz, de acordo com a destinação dada pela Resolução 544/2010.
Outorga da faixa de 450-470 MHz	Elaboração dos procedimentos para outorga da faixa de 450-470 MHz, de acordo com a destinação dada pela Resolução 558/2010.
Elaboração do Regulamento de PD&I	Estabelecimento de diretrizes para fomento à pesquisa, ao desenvolvimento e à produção de tecnologia nacional em telecomunicações. O Regulamento proporá mecanismos para estimular a geração de inovação tecnológica em telecomunicações no País e investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por parte de instituições e fabricantes nacionais.
Elaboração do Regulamento de Resolução de Conflitos	A proposta estabelece regras para a resolução administrativa de conflitos surgidos na aplicação e na interpretação dos regulamentos e outros dispositivos legais do setor de telecomunicações relativos à competência da Anatel. Os estudos sobre resolução de conflitos serão incorporados à revisão do Regimento Interno da Anatel.
Revisão do Regulamento de Uso do Espectro (RUE)	O Regulamento de Uso do Espectro estabelece procedimentos de utilização do espectro, assim como parâmetros gerais de administração, condições de uso e controle de radiofrequências em território nacional, incluindo o espaço aéreo e águas territoriais.

Antes da análise do Conselho Diretor, as propostas de textos a serem submetidos a consultas públicas são avaliadas pela Procuradoria da Anatel e retornam às áreas técnicas da Agência, para ajustes, conforme parecer. Ao final de 2011, três projetos encontravam-se nessa etapa, com 34,2% de realização.

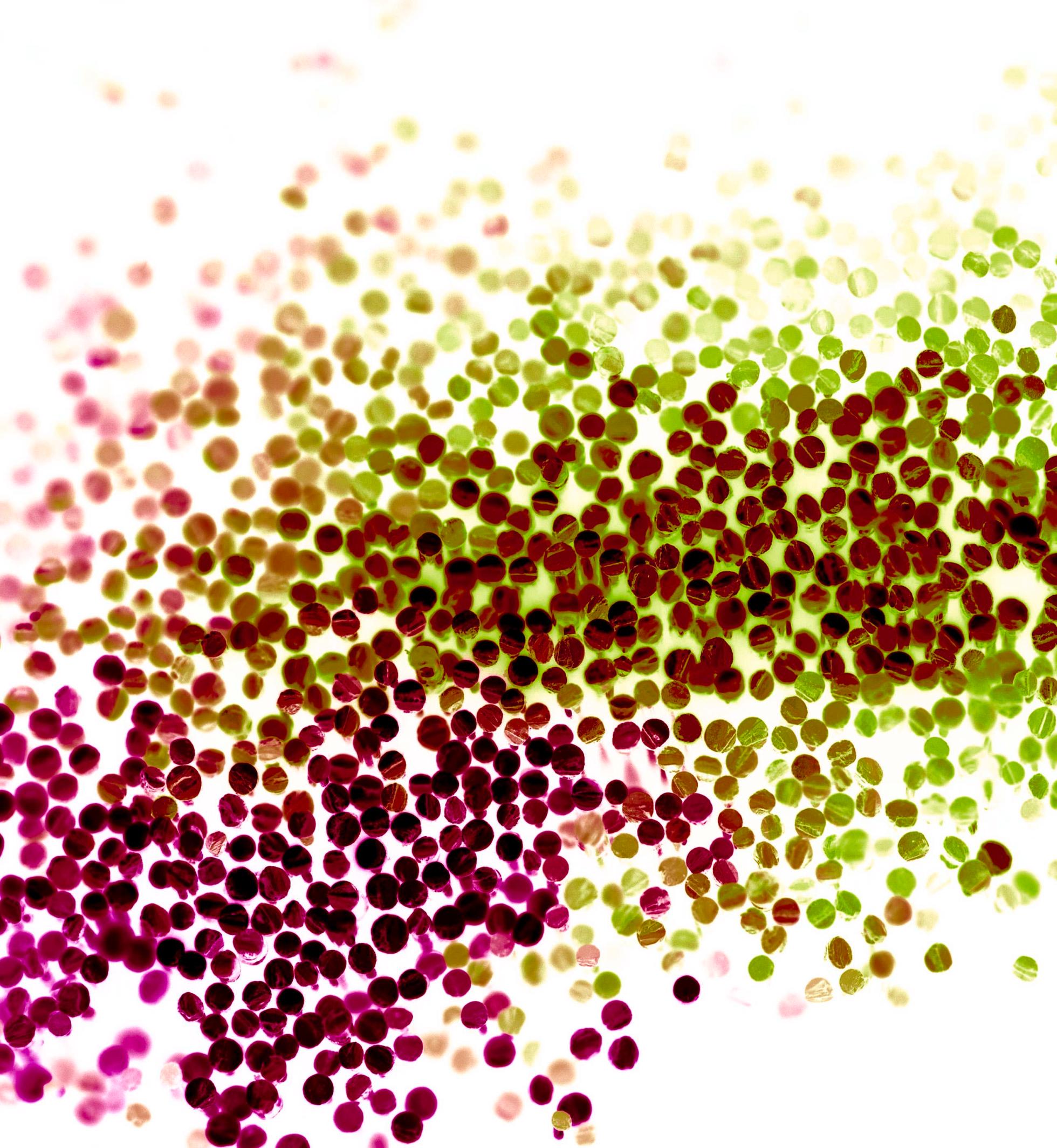
Projeto	Descrição
Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB)	O Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de atendimento rural para a prestação e a fruição de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
Alteração do PGA-SMP	Revisão do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal (PGA-SMP), considerando o conceito de Grupo Econômico.
Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC	Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) à luz das metas de qualidade estabelecidas no Regulamento de Gestão de Qualidade e nos contratos de concessão.

Os quatro projetos restantes do PGR estavam, no final de 2011, em elaboração nas áreas técnicas da Agência. Nessa etapa, segundo a metodologia de acompanhamento de projetos aplicada pela Anatel, eles tinham grau de completamento de 20,1%.

Projeto	Descrição
Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS	Revisão da regulamentação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS) em vigor e elaboração do Regulamento de Numeração do Serviço, para aumento da cobertura das redes de acesso, inclusive em banda larga, em áreas rurais ou de fronteira.
Elaboração do Regulamento de Numeração do SCM	O Regulamento de Numeração do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) proporcionará aos usuários do serviço a utilização mais eficiente de aplicações de voz, maximizando o valor agregado ao acesso em banda larga, com reflexos positivos para sua massificação.
Elaboração do Regulamento de Remuneração de Redes do SCM	Elaboração de Regulamento de Remuneração de Rede do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com o objetivo de definir critérios aplicáveis à remuneração pelo acesso a redes de suporte do SCM quando interconectadas a redes de suporte de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
Reestruturação da Anatel	Estudos e prospecção de nova estrutura organizacional, com vistas à otimização da gestão e dos resultados da Agência.







GESTÃO 2011

Conselho Diretor

Presidente

- Ronaldo Mota Sardenberg – até 4/11/2011
- João Batista de Rezende – desde 7/11/2011

Conselheiros

- Emília Maria Silva Ribeiro
 - Jarbas José Valente
 - João Batista de Rezende
- Marcelo Bechara de Souza Hobaika – desde 17/11/2011
- Rodrigo Zerbone Loureiro – desde 17/11/2011

Superintendências

Superintendente Executiva

- Simone Henriqueta Cossetin Scholze – até 25/11/2011
 - Marilda Moreira – desde 25/11/2011

Superintendente de Administração-Geral

- Rodrigo Augusto Barbosa – até 28/11/2011
- Ione Tereza Arruda Mendes Heilmann – desde 2/12/2011

Superintendente de Radiofrequência e Fiscalização

- Edilson Ribeiro dos Santos – até 27/11/2011
- Marcus Vinicius Paolucci – desde 28/11/2011

Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa

- Ara Apkhar Minassian – até 27/11/2011
- Marconi Thomaz de Souza Maya – desde 28/11/2011

Superintendente de Serviços Privados

- Dirceu Baraviera – até 27/11/2011 (interino)
- Bruno de Carvalho Ramos – desde 28/11/2011

Superintendente de Serviços Públicos

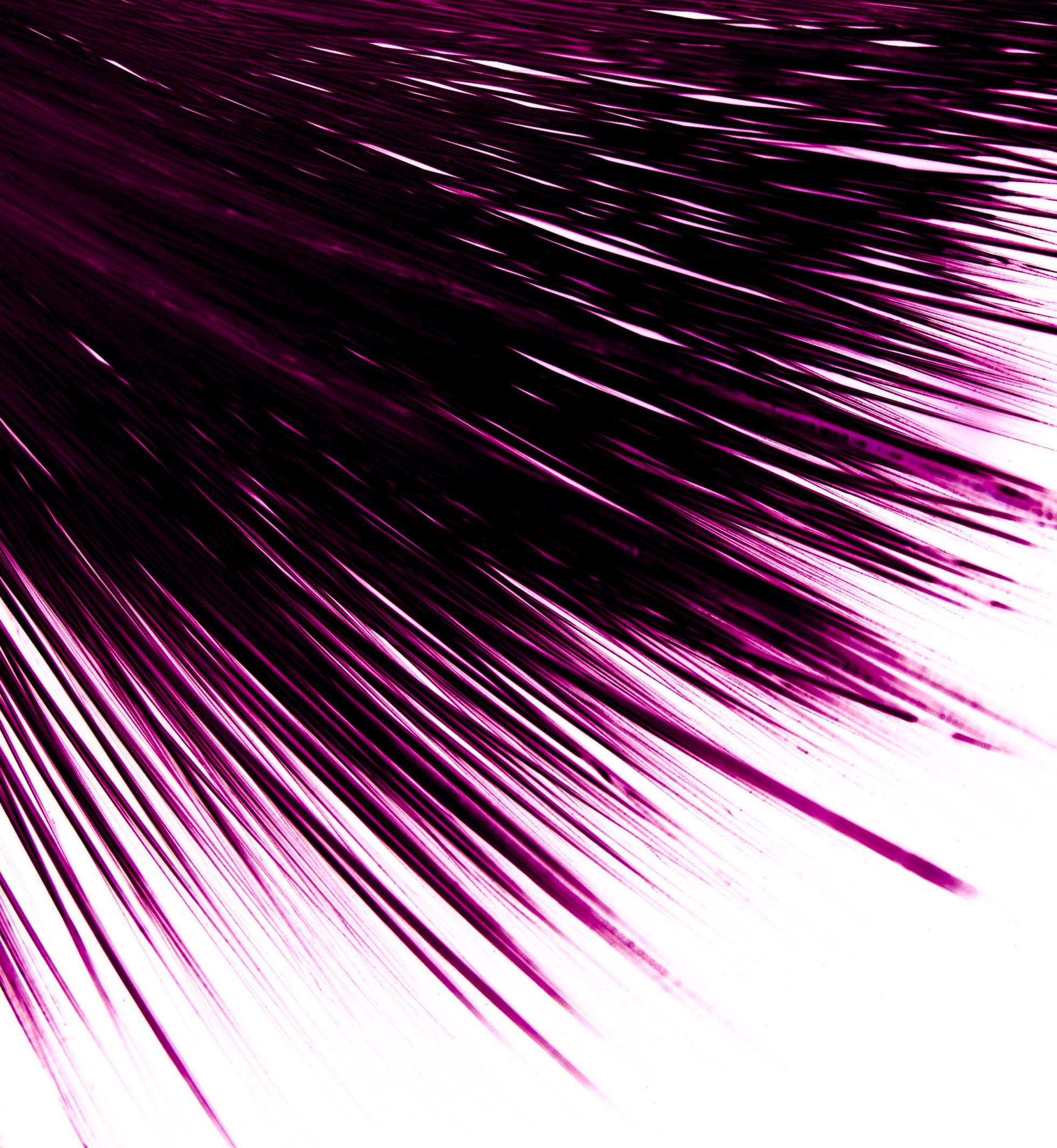
- Fernando Antônio França Pádua – até 12/1/2011 (interino)
- Roberto Pinto Martins – desde 13/1/2011

Superintendente de Universalização

- Enilce Nara Versiani – até 12/1/2011
- José Gonçalves Neto – desde 13/1/2011



Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS Qd. 6 Blocos C, E, F e H
Cep: 70.070-940 – Brasília/DF





Ministério das
Comunicações

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA