

# RELATÓRIO ANUAL 2018

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES



# **RELATÓRIO ANUAL 2018**

**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**



# SUMÁRIO

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	<b>8</b>
<b>PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>14</b>
ESTRUTURA	15
<b>DESEMPENHO DA ANATEL</b>	<b>18</b>
REGULAMENTAÇÃO	25
AGENDA REGULATÓRIA	25
AMPLIAÇÃO DO ACESSO	28
CONTRATOS DE CONCESSÃO	28
BANDA LARGA	29
TV DIGITAL	34
BANDA LARGA NAS ESCOLAS	36
ESPECTRO	39
OUTORGA	39
REAVLIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO DO ESPECTRO	40
REGULAMENTO SOBRE A AVALIAÇÃO DA EXPOSIÇÃO HUMANA A CAMPOS ELÉTRICOS, MAGNÉTICOS E ELETROMAGNÉTICOS	41
NOVAS FAIXAS DE FREQUÊNCIAS E REVISÃO DE SUAS CONDIÇÕES DE USO PELO SERVIÇO DE RADIOAMADOR	41
RENOVAÇÕES DE RADIOFREQUÊNCIAS	42
REGULAMENTO DE NUMERAÇÃO	42
CERTIFICAÇÃO	43
COMPETIÇÃO	44
PGMC	44
SNOA	46
MVNO	48
MOVIMENTAÇÕES DE MERCADO	48
TARIFAS	49
RECUPERAÇÃO JUDICIAL DA OI	50
ACOMPANHAMENTO DA SERCOMTEL	51
COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA	52
QUALIDADE	53
MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE	53
MEDIÇÃO DE INDICADORES DE BANDA LARGA	54
QUALIDADE PERCEBIDA	55
INDICADORES DE REDE DA TELEFONIA MÓVEL	59
ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO	60
PREVENÇÃO DE RISCO À VIDA	61
REDE DE MONITORAMENTO DO ESPECTRO	61
MONITORAÇÃO DO ESPECTRO EM FRONTEIRAS	62
RELAÇÕES DE CONSUMO	63
EXPANSÃO DAS REDES DE BANDA LARGA	64
MONITORAMENTO DA QUALIDADE	64
COMBATE A NÃO OUTORGADAS	65
MONITORAÇÃO E TRATAMENTO DE INTERFERÊNCIAS EM SATÉLITES	66
ACESSIBILIDADE	66
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	67
ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO GRUPO OI	67
MODERNIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA A FISCALIZAÇÃO	67
APREENSÃO DE EQUIPAMENTOS NÃO HOMOLOGADOS	68
ATUAÇÃO DA ANATEL NAS ELEIÇÕES	69
ÔNUS CONTRATUAL	69
BENS REVERSÍVEIS	70
TACS	71
PADOS	72
MULTAS	73



<b>CONSUMIDOR</b>	<b>75</b>
ATENDIMENTO	75
IDA	76
CDUST	77
CONSELHOS DE USUÁRIOS	78
SMS DE EMERGÊNCIA	79
BLOQUEIO DE CELULARES	80
ATUAÇÃO INTERNACIONAL	81
<b>INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	<b>85</b>
PORTAL	85
EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO	85
APLICATIVO ANATEL COMPARADOR	86
AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	86
ATUAÇÃO INSTITUCIONAL	88
CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	89
<b>TRANSPARÊNCIA</b>	<b>90</b>
REUNIÕES DO CONSELHO DIRETOR	90
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	90
<b>PANORAMA DOS SERVIÇOS</b>	<b>92</b>
<b>ACESSOS</b>	<b>92</b>
TELEFONIA FIXA	95
TELEFONIA MÓVEL	100
BANDA LARGA FIXA	105
TV POR ASSINATURA	108
<b>COMPETIÇÃO</b>	<b>111</b>
TELEFONIA MÓVEL	111
BANDA LARGA FIXA	112
TV POR ASSINATURA	114
<b>TECNOLOGIA</b>	<b>115</b>
TELEFONIA MÓVEL	115
BANDA LARGA FIXA	117
<b>QUALIDADE</b>	<b>118</b>
TELEFONIA FIXA	118
TELEFONIA MÓVEL	119
BANDA LARGA FIXA	121
TV POR ASSINATURA	122
<b>TARIFAS E PREÇOS</b>	<b>123</b>
TELEFONIA FIXA	123
TELEFONIA MÓVEL	125
BANDA LARGA FIXA	127
SATÉLITES	127
CAPACIDADE SATELITAL	128
<b>ORÇAMENTO</b>	<b>130</b>
RECEITAS	130
DESPESAS	133
<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>136</b>
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	136
<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>136</b>
<b>AQUISIÇÕES E CONTRATOS</b>	<b>137</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>138</b>
QUADRO DE PESSOAL	138
CAPACITAÇÃO	138
<b>SÉRIE HISTÓRICA</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO I - PLANO OPERACIONAL (TÁTICO) 2018</b>	<b>148</b>
<b>ANEXO II - AGENDA REGULATÓRIA</b>	<b>152</b>

# **MENSAGEM DO PRESIDENTE**



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Compete à Anatel regular e estimular o desenvolvimento do setor de telecomunicações no Brasil. A atuação eficiente do regulador repercute no nexo entre o desenvolvimento das telecomunicações e o progresso econômico e social do País.

Dados os conhecidos desafios geográficos e sociais, torna-se fundamental e urgente a viabilização da inclusão digital das diversas regiões do País, tendo-se em vista o papel desta Agência de indutor da transformações social e econômica necessárias para o desenvolvimento sustentável da nação.

Dessa forma, é imprescindível a adoção de medidas regulatórias que preservem o equilíbrio do mercado, as diretrizes governamentais, os direitos dos consumidores e as diferentes demandas regionais, com vistas a mitigar as barreiras que impedem o acesso às tecnologias disponíveis, a exemplo do preço, da cobertura e da qualidade dos serviços prestados.

Há ainda de se ter em mente que os tradicionais serviços de telecomunicações, em especial os de telefonia fixa, perderam a atratividade em razão de novas soluções de comunicações disponíveis no mercado. É de se notar que ao final de 2018, o País contava com 37,5 milhões de acessos ativos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), o que significa uma redução de mais de 5% em relação ao apurado em 2017. Tal estatística contrapõe aos extraordinários 229,2 milhões de acessos em funcionamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) em 2018 e ao aumento de 30%, ano sobre ano, de acessos M2M (máquina para máquina).

A magnitude dos números do setor e sua crescente importância para a sociedade brasileira exigem a modernização da atuação regulatória, o que representa o desafio central desta Agência Reguladora para os próximos anos.

Com vistas a melhorar continuamente o exercício de suas atribuições constitucionais e legais, a Anatel atua de acordo com seu planejamento estratégico, estabelecido para o período de 2015 a 2024.

O processo de planejamento teve como escopo a definição de objetivos a serem perseguidos pela organização, bem como o desenho de mecanismos para seu atingimento. Trata-se de um importante instrumento de gestão para a Agência na persecução de sua missão institucional, que é a de “regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil”.

Fixaram-se 17 objetivos estratégicos, distribuídos sob quatro prismas diferentes: Financeiro, Pessoas e Conhecimentos, Processos e Resultados. Ao lograr tais objetivos, a Agência concretizará sua visão de futuro, qual seja, a de ser reconhecida como instituição de excelência, promotora de ambiente favorável para as comunicações do Brasil, em benefício da sociedade brasileira. Como base de sustentação para todas as





suas ações, definiram-se como valores institucionais a transparência, a participação social, a capacitação institucional e a segurança regulatória.

Em 2018, foram implementadas diversas dimensões do planejamento, relativas aos níveis tático e operacional, por meio das quais se possibilitou a melhor alocação de recursos necessários à persecução dos desafios que se colocam à frente da Agência. Para isso, definiram-se dez diretrizes táticas, as quais orientaram o levantamento e a priorização das iniciativas a serem executadas naquele ano.

A Agência atingiu 68% da execução de seu portfólio de projetos estratégicos em 2018, aspecto explorado neste Relatório. Os resultados alcançados demonstram o alinhamento das ações realizadas pela Agência às prioridades definidas em seus níveis de planejamento.

Um dos desafios mais importantes de 2018 foi a promoção da massificação do acesso ao serviço de banda larga fixa. A Anatel promoveu esforços extraordinários nesse tema ao diagnosticar com precisão as regiões com deficiência de infraestrutura e, ao mesmo tempo, promover melhores condições de investimento e desenvolvimento mercadológico, de modo a proporcionar aos consumidores maior acesso e melhor qualidade do serviço.

Nesse contexto, cabe ressaltar a crescente participação dos denominados prestadores de pequeno porte (PPP), cuja atuação permitiu expandir as redes de fibra óptica no Brasil. A atuação dos PPPs possui, pelo menos, duas vertentes relevantes – ampliação do acesso da população aos serviços em localidades de pouco interesse de operação dos grandes grupos e a melhoria da qualidade dos serviços ofertados.

Muitos desafios ainda persistem. Cabe uma alusão especial à necessidade de ampliação da malha de infraestrutura de alta capacidade a municípios distantes dos principais centros econômicos e a melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor. Neste aspecto, destacam-se os resultados da pesquisa anual de satisfação e qualidade percebida, realizada em 2018 pela Agência, que indica que o serviço de acesso à banda larga fixa é o principal alvo de insatisfação apontado pelos usuários entrevistados, especialmente no que tange ao processo de contratação. Tal fato reflete a complexidade das informações disponíveis no momento da aquisição dos inúmeros planos de serviços existentes, o que dificulta a compreensão do que exatamente está sendo contratado. Trata-se, portanto, de mais um importante ponto de atenção a ser trabalhado pela Anatel nos próximos anos.



Sob o viés regulatório, ao longo do ano de 2018 a Agência deu início à reavaliação de determinados aspectos de sua atuação institucional, a fim de aperfeiçoar seu modelo de controle e sancionamento e reforçar o caráter responsivo e voltado aos consumidores. Dito de outro modo, com a nova sistemática pretendida, a Anatel passará a estimular a resolução efetiva dos problemas verificados no setor e, desse modo, promover um ambiente mais propício à inovação e à competição entre as operadoras e privilegiar uma melhor eficiência na alocação de recursos governamentais e privados.

Insta dizer que a competição é um dos pilares do modelo regulatório das telecomunicações brasileiras e nessa esfera se consolidaram movimentos importantes no setor no curso de 2018. Por exemplo, o crescimento e consolidação das denominadas empresas Over-the-Top (OTT) demandam do regulador a habilidade de proporcionar às operadoras condições para atuarem de maneira competitiva, adequando-se o nível de regulamentação e de liberdades ideais para o enfrentamento de um mercado que está cada vez mais disputado e em constante transição. Esse é um dos principais resultados esperados do Plano Estratégico 2015- 2024, no qual se fixou como um dos objetivos o de “estimular a competição e a sustentabilidade do setor”, por meio do qual se visa tanto garantir a rentabilidade da prestação dos serviços para as operadoras, quanto viabilizar, para o consumidor, o acesso a variadas ofertas de serviços, a preços módicos e mediante a qualidade adequada. Nesse contexto, a Anatel revisou os mercados relevantes do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), ocasião na qual identificou os elementos estruturais dos mercados de varejo, categorizando-os de acordo com a intensidade resultante da interação das forças competitivas de cada mercado.

Nessa mesma linha, verificou-se o crescimento das plataformas convergentes e baseadas em redes IP (Internet Protocol) e suas interfaces com o setor regulado. Tal fato reitera a premência pela modernização da atuação regulatória, com destaque à adoção de medidas que permitam o equilíbrio entre os setores regulados e seus novos competidores.

Outro ponto de destaque ao longo do ano foi o avanço no debate sobre compartilhamento de infraestruturas. Com destaque, o compartilhamento dos postes de distribuição de energia, aspecto crítico para o setor de telecomunicações, foi objeto de diversas interlocuções interinstitucionais no sentido de se aprimorar a racionalidade acerca do uso e remuneração dessa infraestrutura passiva e, assim, configurar um arranjo mais célere e efetivo de adequação técnica da ocupação de postes.

No tocante à gestão, a Anatel promoveu em 2018 importantes avanços com a aprovação da metodologia para a gestão de riscos da Agência. Em razão da adoção de tal modelo, tornou-se possível a identificação de ofensores à consecução dos objetivos institucionais e, para além disso, estabelecer as providências a serem tomadas nos casos dos riscos previamente identificados. Incluem-se no escopo das ações de gestão o fortalecimento das assessorias técnicas, de relações institucionais e internacional.

Cabe um destaque especial à bem sucedida defesa do orçamento da Anatel que, inclusive, resultou em menor contingenciamento. Em 2018 o orçamento da Agência foi disponibilizado ainda no início do exercício, sem qualquer limitação para movimentação e empenho, cujo montante foi de R\$ 205 milhões, autorizados para despesas discricionárias – tendo havido um incremento de 118% em relação ao orçamento recebido em 2017. Salienta-se que mesmo considerando um incremento tão vultoso em seu orçamento, a Agência conseguiu executar R\$ 190 milhões, o que representa 93% do seu orçamento destinado para as despesas discricionárias. Importa ressaltar ainda que a Anatel reforçou seu compromisso com os consumidores ao ampliar o escopo dos



canais diretos de comunicação. Em 2018 foram realizados quase 4,9 milhões de atendimentos, considerando-se todos os canais disponibilizados pela Agência, o que significou uma redução de 19% no volume de atendimentos realizados em 2017. A Central de Atendimento telefônico foi responsável por mais de 50% dos atendimentos realizados. Mais de 98% das solicitações registradas na Anatel foram tratadas pelas operadoras dentro do prazo de cinco dias, o que significa que as respostas buscadas pelos usuários foram concedidas, em sua massiva maioria, de forma tempestiva.

A Ouvidoria da Anatel também atuou de modo ostensivo na melhoria do atendimento ao consumidor, bem como dos serviços postos à disposição das empresas do ramo. Em 2018 realizou pesquisa para aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela Agência, constantes na Carta de Serviços da Anatel, sendo eles, o atendimento ao consumidor, a certificação e homologação de produtos, a outorga de serviços de telecomunicações e as soluções de competição. Os participantes da pesquisa apontaram estar satisfeitos ao responderem às perguntas relacionadas ao Índice de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela Anatel de 2018 (ISSA2018), embora ainda haja margem para melhoria dos resultados apurados.

A participação da sociedade também pode ser observada no processo de revisão regulatória da Agência, tendo sido realizadas, em 2018, 67 consultas públicas, sobre os mais diversos temas. Foram computadas 3.508 contribuições de prestadoras de serviços de telecomunicações, associações, órgãos de defesa do consumidor, entre outros. Ainda com o fito de expandir a participação de todos na construção do novo modelo de regulação da Anatel, foram realizadas seis audiências públicas de propostas normativas para as quais se verificou a necessidade de maior debate com a sociedade, quais sejam, a Proposta de Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (Pert) e a Proposta de Regulamento de Avaliação de Conformidade e Homologação de Produtos de Telecomunicações.

Ainda no intuito de se conferir maior transparência e participação social ao trabalho efetuado pela Agência, é imprescindível mencionar os benefícios oriundos da utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio do qual o cidadão tem pleno acesso aos processos instaurados na Anatel, considerando-se aqueles que não contenham nível de restrição. Apenas em 2018 foram contabilizados cerca de 9 mil usuários externos credenciados no SEI, tendo ocorrido perto de 34 mil petições eletrônicas, com mais de 97 mil documentos protocolizados e 22 mil intimações

eletrônicas realizadas. Tais resultados demonstram a efetividade do processo eletrônico no âmbito da Anatel, o que se reverte em maior benefício principalmente para a sociedade, uma vez que tornam mais céleres todas as medidas que devem ser adotadas no bojo dos processos instaurados pela Agência e seu conhecimento pelas partes interessadas.

As transmissões ao vivo das deliberações do Conselho Diretor da Anatel e a intensificação das manifestações orais dos interessados são outras iniciativas de transparência preservadas e estimuladas pela Agência. Além disso, as pautas das sessões e reuniões são divulgadas no site da Anatel, bem como suas respectivas atas e demais documentos relacionados às deliberações do Conselho. Em 2018, realizaram-se 24 reuniões do Conselho Diretor, nas quais foram pautados mais de 1.100 itens.

Como resultado de todo o trabalho realizado pela Anatel, em suas mais diferentes frentes, disponibiliza-se em seu portal eletrônico todo o rol de informações considerado relevante para a sociedade, tais como o Boletim de Jurisprudência da Anatel, onde é possível acompanhar o resultado agregado das decisões do Conselho Diretor; e o Portal do Consumidor, do qual constam informações de interesse dos usuários, dentre outras, o que denota a preocupação desta Agência Reguladora em manter uma atuação transparente e em compasso com as necessidades de todo o setor regulado e, em especial, com os consumidores dos serviços de telecomunicações.

Uma importante medida adotada pela Agência, visando à acessibilidade de todas as informações e serviços que disponibiliza para a sociedade, foi a implantação de um novo modelo de identidade digital para o Portal da Anatel, onde foram inclusos atalhos de navegação padronizados, bem como ferramentas relacionadas à alteração de contraste e a produção da Suíte VLibras, sendo esta última uma plataforma que oferece condições tecnológicas de maior acessibilidade.

De todo o exposto é notório o tamanho do desafio enfrentado por esta Agência Reguladora, tendo-se em vista a abrangência do setor no qual atua, a velocidade com que os serviços e tecnologias de telecomunicações se transformam e a dependência cada vez maior que a vida em sociedade possui de tais serviços. Contudo, em que pese o esforço necessário para que sejam adotadas todas as medidas necessárias a fim de se prover o ambiente adequado a todos os grupos de interesse envolvidos, resta evidente que a Agência se encontra no trilho correto, por meio da execução das ações previstas em seu planejamento estratégico e nos planos dele decorrentes.

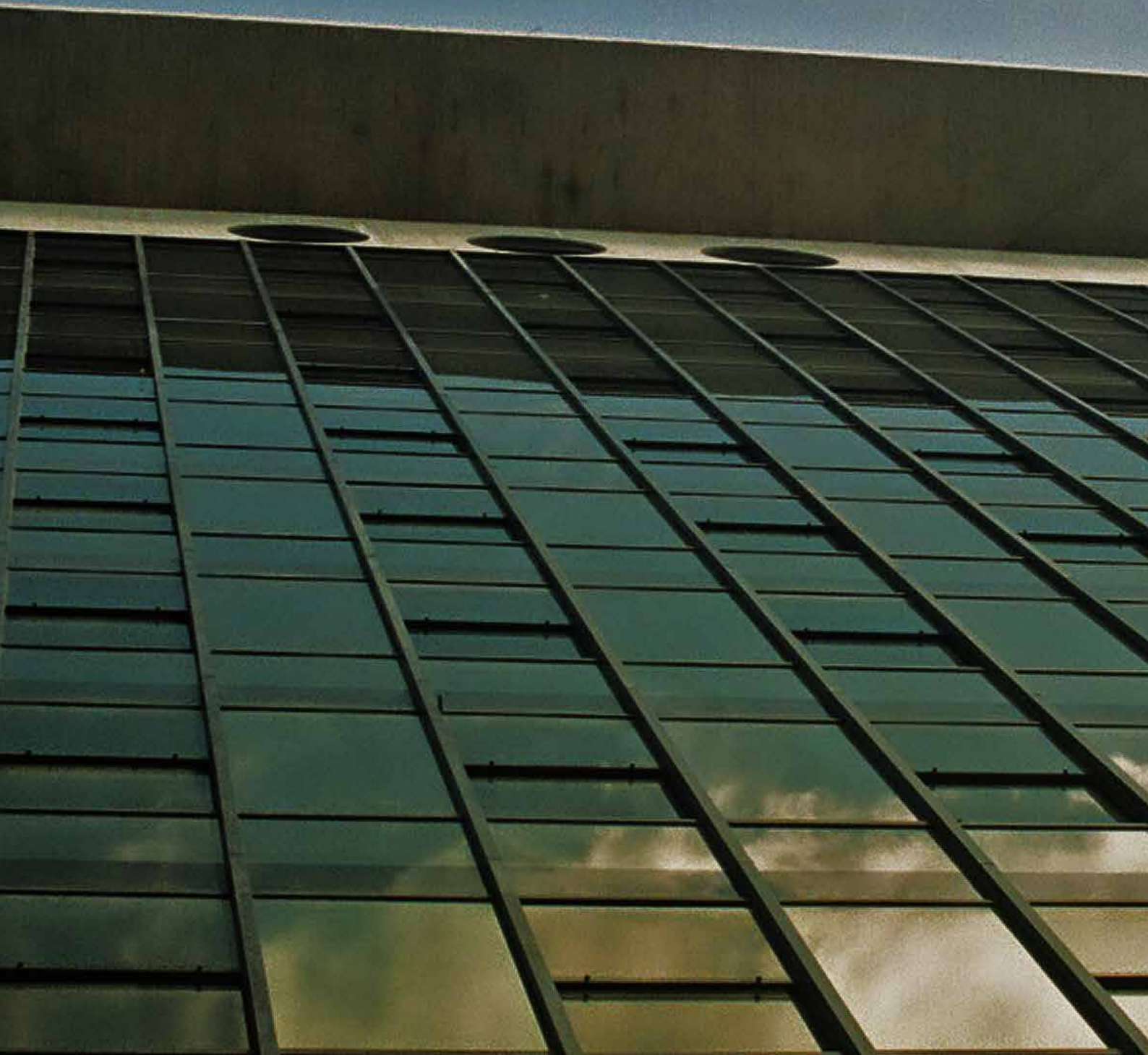
Este relatório anual tem como principais finalidades deixar clara a nova metodologia de trabalho da Anatel, demonstrar os resultados já alcançados, e ressaltar o compromisso da Agência com o cumprimento de seu papel constitucional de regular, com o máximo de eficiência e transparência possível, o setor de telecomunicações, um dos maiores setores da economia do Brasil.



**Leonardo Euler de Moraes**  
Presidente do Conselho Diretor da Anatel



# PERFIL INSTITUCIONAL





# PERFIL INSTITUCIONAL

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

Em 2018, ao completar 21 anos, a Anatel busca consolidar sua maturidade institucional de maneira a contemplar sua missão de regular, outorgar a prestação de serviços e fiscalizar o setor de telecomunicações. A Agência é responsável por 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.

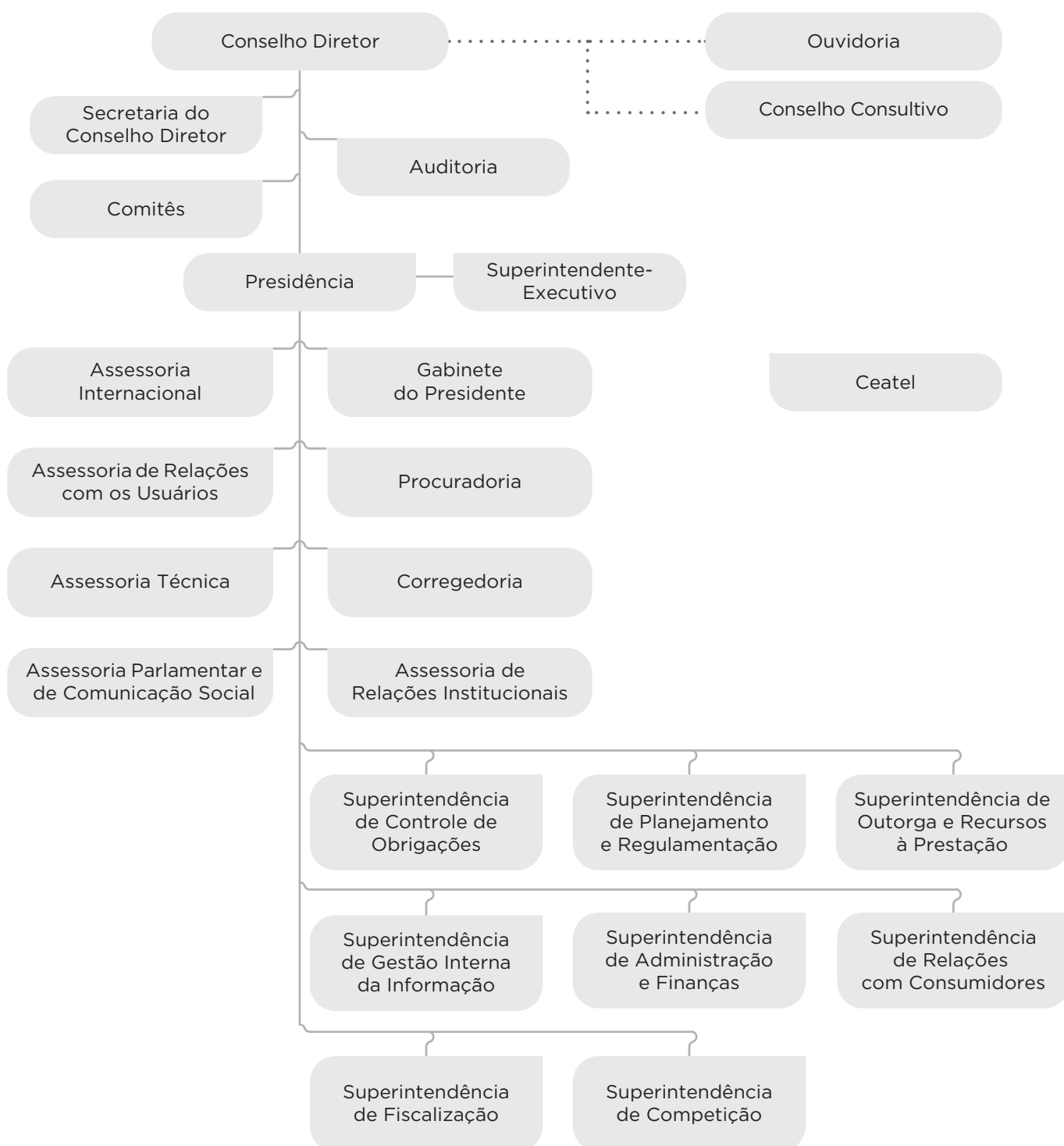
Criada por meio da [Lei 9.472/1997](#) – conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –, a Anatel foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5/11/1997. Dentre as suas atribuições, destacam-se:

- 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;
- celebrar e gerenciar contratos de concessão e fiscalizar a prestação do serviço no regime público, aplicando sanções e realizando intervenções;
- administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas;
- expedir e extinguir autorização para prestação de serviço no regime privado, fiscalizando e aplicando sanções;
- 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).

A Anatel atua com foco no atingimento de sua missão de regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil. As atividades da Agência são orientadas por meio de um [Plano Estratégico](#), documento que reúne as iniciativas a serem executadas no período 2015-2024, como será apresentado nos próximos capítulos.

## ESTRUTURA

As atividades da Agência são exercidas por oito superintendências e um superintendente-executivo, além de oito órgãos de assessoramento, como aponta o organograma a seguir. A Anatel tem sede em Brasília e gerências regionais ou unidades operacionais em todas as capitais brasileiras. Por meio dessas representações, a Agência realiza as atividades de fiscalização e mantém contato mais próximo com a sociedade e com as instituições locais.



Integrado por cinco brasileiros, escolhidos pelo presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal, o Conselho Diretor da Anatel é o órgão máximo da Agência.

Cada conselheiro vota com independência, fundamentando seu voto. As decisões são tomadas, sempre, por maioria absoluta, por meio de reuniões, sessões ou circuitos deliberativos (procedimento de coleta de votos sem a necessidade de reunião presencial).

As reuniões do Conselho Diretor são transmitidas pela internet e podem ser acompanhadas, por qualquer interessado, também na sala onde são realizadas, em Brasília/DF. As pautas desses encontros são divulgadas com antecedência no portal da Agência na internet, com ementas dos processos que irão à deliberação do Conselho. As atas e as gravações das reuniões do colegiado também são disponibilizadas ao público. Os sorteios das matérias que serão deliberadas pelos conselheiros ocorrem duas vezes por semana e os resultados são divulgados no portal da Anatel.

O Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência. O colegiado é composto por 12 integrantes, representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, das entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, das entidades representativas dos usuários e das entidades representativas da sociedade. Seus membros não são remunerados e têm mandato de três anos, vedada a recondução. As reuniões do Conselho Consultivo também são públicas e transmitidas ao vivo pela internet. Pautas, atas e gravações das reuniões são divulgadas no portal da Agência para conhecimento do público em geral.

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

O Centro de Altos Estudos em Telecomunicações (Ceatel), criado por meio da Resolução 691/2018, nos termos do art.139-A do Regimento Interno da Anatel (RIA), tem como competências desenvolver a política de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores da Agência e o incentivo à pesquisa aplicada a estudos e eventos de caráter técnico científico nas áreas fins da Agência e nos intercâmbios acadêmicos. O Conselho Superior terá sua Presidência e Vice-Presidência ocupadas por membros do Conselho Diretor da Anatel e contará, ainda, com no mínimo, 7 e, no máximo, 15 membros, entre servidores da Agência e representantes da sociedade civil e da comunidade acadêmica, designados pelo Conselho Diretor, com representação obrigatória de, pelo menos, 5 superintendências.

# DESEMPENHO DA ANATEL



# DESEMPENHO DA ANATEL

O Relatório Anual 2018 apresenta os esforços da Anatel, ao longo do exercício, para a consecução dos objetivos constantes do Plano Estratégico da Agência.

O Conselho Diretor da Anatel definiu a direção estratégica a ser seguida no exercício, fixando dez diretrizes táticas (Portaria nº 722/2017) que balizaram o planejamento em nível tático, o Plano Operacional (Tático) 2018, aprovado pela Portaria nº 1.701/2017 e revisto por meio da Portaria nº 1.382/2018.

Desse modo, à luz dos desafios colocados à Agência, dos objetivos estratégicos definidos no âmbito do Plano Estratégico 2015-2024, e das diretrizes táticas definidas pela alta administração, foi aprovado o Plano Operacional (Tático) 2018, composto por oito camadas temáticas para a gestão tática da Anatel:

1. Projetos Estratégicos;
2. Temas e Subtemas de Fiscalização;
3. Agenda Regulatória 2017-2018;
4. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC 2017-2018);
5. Diretrizes de Capacitação 2018;
6. Plano de Comunicação 2018;
7. Atuação Internacional da Anatel; e
8. Plano Orçamentário.







O portfólio de projetos estratégicos da Anatel em 2018 foi inicialmente composto por 25 projetos estratégicos, passando a 23 após a revisão do Plano Operacional (Tático) 2018. Destes 23 projetos, 16 são relacionados à implantação dos macroprocessos (MP) pertinentes à nova cadeia de valor da Anatel, e envolvem um esforço de formalização e melhoria dos processos de negócio. Os projetos relacionados à implantação dos macroprocessos são:

1. Implementar “Gerir Finanças e Arrecadação”;
2. Implementar “Gerir Controles Internos e Riscos”;
3. Implementar “Gerir Planejamento”;
4. Implementar “Gerir Inteligência Institucional”;
5. Implementar “Realizar Fiscalização Regulatória”;
6. Implementar “Gerir Comunicação”;
7. Implementar “Gerir Informação e Conhecimento”;
8. Implementar “Gerir Relacionamento Institucional”;
9. Implementar “Gerir Recursos à Prestação”;
10. Implementar “Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores”;
11. Implementar “Gerir Pessoas”;
12. Implementar “Realizar Gestão Econômica da Prestação”;
13. Implementar “Gerir Serviços de TI”;
14. Implementar “Gerir Regulamentação”;
15. Implementar “Tratar Demandas Decisórias”; e
16. Implementar “Realizar Suporte Jurídico”.

As iniciativas pertinentes às camadas de Projetos Estratégicos, da Agenda Regulatória e do PDTIC, selecionadas para serem executadas ao longo do exercício, são apresentadas conforme as diretrizes, no quadro seguinte. Para cada diretriz fixada, haverá iniciativas pertinentes a várias camadas temáticas. Além disso, uma iniciativa pode atender a mais do que uma diretriz tática, podendo figurar no rol de iniciativas de várias diretrizes.

Diretrizes	Iniciativas
<p><b>DIRETRIZ 1:</b> Promover a expansão, a melhoria da qualidade e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios brasileiros, inclusive em distritos não sede</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reavaliar o modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações</li> <li>• Implementar novo modelo de gestão da qualidade</li> <li>• Implementar “Realizar Fiscalização Regulatória”</li> <li>• Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre uso de Femtocélulas</li> <li>• Reavaliar a regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina</li> <li>• Disponibilizar espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações</li> <li>• Revisar os modelos de Contratos de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e as metas do Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU)</li> </ul>
<p><b>DIRETRIZ 2:</b> Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhorias das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores”</li> <li>• Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Anatel</li> <li>• Reavaliar o modelo de gestão da qualidade dos serviços de telecomunicações</li> <li>• Implementar novo modelo de gestão da qualidade</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações</li> <li>• Analisar os modelos de comercialização da banda larga fixa – franquia de dados</li> </ul>
<p><b>DIRETRIZ 3:</b> Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Realizar Gestão Econômica da Prestação”</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre controle de bens reversíveis</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre a metodologia do Fator X</li> <li>• Avaliar a liberdade tarifária no STFC, modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço – áreas locais e liberdade LDN</li> <li>• Avaliar a liberdade tarifária no STFC, modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço – liberdade local</li> </ul>

Diretrizes	Iniciativas
<p><b>DIRETRIZ 4:</b> Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Realizar Gestão Econômica da Prestação”</li> <li>• Promover ações de orientação para provedores regionais</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre eficiência de uso do espectro de radiofrequências</li> <li>• Reavaliar a metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Serviços</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Administração da numeração</li> <li>• Elaborar a regulamentação para utilização de espectro ocioso (White Spaces) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF</li> <li>• Reavaliar a regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina</li> <li>• Reavaliar regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) – IMT</li> <li>• Reavaliar regulamentação das faixas de 2300-2400 MHz</li> <li>• Reavaliar a Resolução nº 537/2010 - Faixa de 3,5 GHz</li> <li>• Elaborar regulamentação do LAA (<i>Licensed Assisted Access</i>)</li> <li>• Reavaliar destinação de RF - Regulamentação da Banda S</li> <li>• Revisar as Áreas Locais do STFC</li> <li>• Reavaliar o modelo de tratamento das prestadoras de pequeno porte</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações</li> <li>• Revisar as áreas de tarifação do STFC</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de serviços de telecomunicações, com foco nos regulamentos dos diversos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em especial os quatro maiores, simplificando e unificando tais regras no que for possível</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações</li> </ul>

Diretrizes	Iniciativas
<p><b>DIRETRIZ 5:</b> Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Gerir Recursos à Prestação”</li> <li>• Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Redes</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Serviços</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite</li> <li>• Reavaliar a metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Administração da numeração</li> <li>• Elaborar regulamentação para utilização do espectro ocioso (White Spaces) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF</li> <li>• Reavaliar a regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas</li> <li>• Disponibilizar o espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações</li> <li>• Reavaliar a regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) – IMT</li> <li>• Reavaliar a regulamentação das faixas de 2300-2400 MHz</li> <li>• Reavaliar a Resolução nº 537/2010 - Faixa de 3,5 GHz</li> <li>• Elaborar regulamentação do LAA (Licensed Assisted Access)</li> <li>• Reavaliar a destinação de RF - Regulamentação da Banda S</li> <li>• Revisar a destinação das faixas do SARC - Serviços Auxiliares de Radiodifusão e Correlatos</li> <li>• Revisar a regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações - revisão do modelo</li> <li>• Reavaliar a regulamentação de uso de faixas para radioenlaces</li> <li>• Reavaliar a regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência</li> <li>• Atualizar as atribuições dos serviços de radiocomunicação no Brasil conforme Conferências Mundiais</li> <li>• Reavaliar a regulamentação técnica dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV)</li> <li>• Reavaliar a destinação de faixas relativas a Serviços Científicos</li> <li>• Reavaliar a destinação de faixas relativas ao Serviço de Radiolocalização</li> </ul>

Diretrizes	Iniciativas
<p><b>DIRETRIZ 6:</b>            Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Realizar Fiscalização Regulatória”</li> <li>• Implementar “Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores”</li> <li>• Reavaliar o modelo de gestão da qualidade dos serviços de telecomunicações</li> <li>• Implementar novo modelo de gestão da qualidade</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações</li> <li>• Reavaliar o modelo de tratamento das prestadoras de pequeno porte</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas</li> <li>• Avaliar a liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidades Local e Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço - áreas locais e liberdade LDN</li> <li>• Avaliar a liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidades Local e Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço - liberdade local</li> </ul>
<p><b>DIRETRIZ 7:</b>            Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Gerir Finanças e Arrecadação”</li> <li>• Implementar soluções de TI para suportar o MP Gerir Finanças e Arrecadação</li> <li>• Implementar “Gerir Controles Internos e Riscos”</li> <li>• Implementar “Gerir Planejamento”</li> <li>• Implementar “Gerir Inteligência Institucional”</li> <li>• Implementar “Realizar Fiscalização Regulatória”</li> <li>• Implementar “Gerir Comunicação”</li> <li>• Implementar “Gerir Informação e Conhecimento”</li> <li>• Implementar soluções de TI para suportar o MP Gerir Informação e Conhecimento</li> <li>• Implementar “Gerir Relacionamento Institucional”</li> <li>• Implementar “Gerir Recursos à Prestação”</li> <li>• Implementar soluções de TI para suportar o MP Gerir Recursos à Prestação</li> <li>• Implementar “Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores”</li> <li>• Implementar soluções de TI para suportar o MP Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores</li> <li>• Implementar “Gerir Pessoas”</li> <li>• Implementar “Realizar Gestão Econômica da Prestação”</li> <li>• Implementar “Gerir Serviços de TI”</li> <li>• Implementar soluções de TI para suportar o MP Gerir Serviços de TI</li> <li>• Implementar “Gerir Regulamentação”</li> <li>• Implementar “Tratar Demandas Decisórias”</li> <li>• Implementar “Realizar Suporte Jurídico”</li> <li>• Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento</li> <li>• Promover a revogação de normativos sem vigência</li> </ul>



Diretrizes	Iniciativas
<p><b>DIRETRIZ 8:</b> Promover o fortalecimento institucional da Anatel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Gerir Comunicação”</li> <li>• Implementar “Gerir Relacionamento Institucional”</li> <li>• Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Anatel</li> <li>• Promover ações de orientação a provedores regionais</li> <li>• Elaborar e implementar programa de fortalecimento das relações internacionais</li> <li>• Elaborar e implementar plano de ação de fortalecimento da relação institucional</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações</li> <li>• Simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações</li> </ul>
<p><b>DIRETRIZ 9:</b> Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Gerir Controles Internos e Riscos”</li> <li>• Implementar “Gerir Planejamento”</li> <li>• Implementar “Gerir Inteligência Institucional”</li> <li>• Implementar “Gerir Informação e Conhecimento”</li> <li>• Reavaliar a regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações</li> <li>• Elaborar regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel</li> </ul>
<p><b>DIRETRIZ 10:</b> Fortalecer a gestão administrativa e financeira</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar “Gerir Finanças e Arrecadação”</li> <li>• Elaborar Regulamento de Processo Administrativo Fiscal referente a créditos tributários no âmbito da Anatel</li> <li>• Elaborar regulamentação sobre Restituição e Compensação de Receitas Administradas pela Anatel</li> </ul>

O Anexo I do Relatório apresenta o status, no final de 2018, de cada uma das camadas temáticas do plano.

# REGULAMENTAÇÃO

## AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória para o biênio 2017-2018 foi aprovada pelo Conselho Diretor por meio da Portaria nº 491/2017. A definição das iniciativas da Agenda considerou o processo de gestão estratégica orientada a resultados implantado na Agência e suportado pelo Plano Estratégico 2015-2024. Posteriormente, o Conselho Diretor, por meio da Portaria nº 1/2018, aprovou a revisão da Agenda, no sentido de adequar algumas iniciativas em função de novas questões prioritárias que surgiram ao longo do período. Além disso, em 28/8/2018, foi necessária a inclusão de mais uma iniciativa.

Dessa forma, a Agenda Regulatória para o biênio 2017-2018 passou a conter 66 iniciativas regulamentares, abaixo relacionadas:

1. reavaliação do regime e escopo dos serviços de telecomunicações - Plano Geral de Outorgas, Termo de Autorização único e temas relevantes para alteração da legislação de telecomunicações;
2. reavaliação do regime e escopo dos serviços de telecomunicações Regulamento de Adaptação;
3. reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de infraestrutura entre prestadores de serviços de telecomunicações;
4. reavaliação da regulamentação sobre fiscalização regulatória;
5. reavaliação do modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações;
6. reavaliação do modelo de gestão de espectro;
7. reavaliação da regulamentação do Serviço de Acesso Condicionado;
8. elaboração de novo Regimento Interno da Anatel;
9. reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita;
10. reavaliação do modelo de outorga e licenciamento de serviços de telecomunicações;
11. reavaliação da regulamentação sobre controle de bens reversíveis;
12. reavaliação da regulamentação sobre interconexão;
13. reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - numeração de redes;
14. reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - administração da numeração;
15. reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - numeração de serviços;
16. reavaliação da regulamentação sobre a metodologia do fator X;
17. reavaliação da regulamentação de mercados relevantes;
18. elaboração da regulamentação sobre homologação das Ofertas de Referência de Produtos de Atacado;
19. reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de produtos para telecomunicações - revogação de atos normativos;

- 20.** reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de produtos para telecomunicações - revisão do modelo de certificação;
- 21.** reavaliação da regulamentação sobre exposição humana a campos eletromagnéticos de radiofrequência;
- 22.** reavaliação do modelo de tratamento das prestadoras de pequeno porte;
- 23.** elaboração de regulamentação sobre processo eletrônico na Anatel;
- 24.** reavaliação do normativo sobre certificação e homologação de transceptores ponto-a-ponto;
- 25.** elaboração de regulamentação sobre arrecadação de receitas tributárias da Anatel;
- 26.** elaboração de regulamentação sobre restituição e compensação de receitas administradas pela Anatel;
- 27.** reavaliação da metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência;
- 28.** análise dos modelos de comercialização da banda larga fixa - franquia de dados;
- 29.** regulamento de Processo Administrativo Fiscal referente a créditos tributários no âmbito da Anatel;
- 30.** proposta de atualização da regulamentação sobre controle das zonas de proteção das áreas adjacentes às estações de telecomunicações sob responsabilidade da Anatel;
- 31.** revogação de normativos sem vigência;
- 32.** reavaliação da regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações;
- 33.** reavaliação da regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite;
- 34.** simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações;
- 35.** reavaliação da regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações;
- 36.** reavaliação da regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas;
- 37.** reavaliação da regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina;
- 38.** disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações;
- 39.** reavaliação da regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de controle e de transferência de controle em empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;
- 40.** revisão anual de áreas locais do Serviço Telefônico Fixo Comutado;
- 41.** revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado;
- 42.** reavaliação da regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações;
- 43.** reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência;

44. reavaliação da regulamentação sobre metodologia de estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital;
45. destinação de RF - faixas para o Sarc;
46. destinação de RF - faixa de 148-174 MHz;
47. destinação de RF - faixas exclusivas para o FSS na banda Ka;
48. destinação de RF - faixas relativas ao Serviço de Radioamador;
49. destinação de RF - Regulamentação da Banda S;
50. destinação de RF - faixas relativas ao Serviço de Radiolocalização;
51. destinação de RF - faixas relativas a Serviços Científicos;
52. reavaliação da regulamentação técnica dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV);
53. regulamentação do *Licensed Assisted Access* (LAA);
54. regulamentação para utilização do espectro ocioso (*White Spaces*) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF;
55. atualização das atribuições dos serviços de radiocomunicação no Brasil, conforme conferências mundiais;
56. revisão da [\*\*Resolução nº 537/2010\*\*](#) - Faixa de 3,5 GHz;
57. regulamentação das faixas de 2300-2400 MHz;
58. regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) - IMT;
59. reavaliação da regulamentação de uso de faixas para radioenlaces;
60. instituição do Centro de Altos Estudos de Telecomunicações da Anatel;
61. análise sobre regulamentação de segurança das redes de telecomunicações;
62. avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado em modalidades Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço;
63. Avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade Local;
64. reavaliação da regulamentação sobre uso de Femtocélulas;
65. reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações; e
66. Revisão dos modelos de Contratos de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e das metas do Plano Geral de Metas para Universalização - PGMU.

O Anexo II do Relatório apresenta o escopo de cada uma dessas iniciativas, bem como o grau de realização alcançado ao final do exercício 2018.

# AMPLIAÇÃO DO ACESSO

## CONTRATOS DE CONCESSÃO

Os contratos de concessão da telefonia fixa, prorrogados em 2005 por mais vinte anos, até 2025, preveem a possibilidade de revisão quinquenal para estabelecimento de novos condicionantes e metas para a universalização e a qualidade do serviço.

Com base nessa previsão contratual, a Anatel aprovou, por meio da [Resolução nº 678/2017](#), alterações nos contratos de concessão dos serviços de telefonia fixa Local, de Longa Distância Nacional e de Longa Distância Internacional para o período de 2016 a 2020. Essas mudanças foram precedidas de amplo debate com a sociedade, em consultas e audiências públicas.

Convocadas para a assinatura dos novos contratos de concessão, todas as concessionárias – Oi, Embratel, Sercomtel, CTBC e Telefônica – se recusaram a assiná-los, por não concordarem com a cláusula que trata das desonerações das metas de universalização.

Ressalta-se que a revisão dos contratos de concessão teve como premissas a preservação do equilíbrio econômico-financeiro, a simplificação dos termos contratuais e a estabilidade regulatória.

Tendo em vista a proximidade com o novo ciclo regulamentar de revisão dos contratos, a Agência colocou em consulta pública novas minutas de Contratos de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e de Plano Geral de Metas de Universalização do STFC (PGMU). Trata-se da Consulta Pública 51, de 24/12/2018, em atenção ao disposto nas Cláusulas 3.2. dos contratos, que preveem a realização de consulta 24 meses antes da alteração.

Novas metas, atualizadas e alinhadas às demandas dos usuários, podem ser definidas para o período de vigência dos novos contratos entre os anos de 2021 e 2025. A submissão à consulta pública permite que a sociedade participe do processo de definição desses novos condicionamentos, tornando-os aderentes às necessidades atuais.

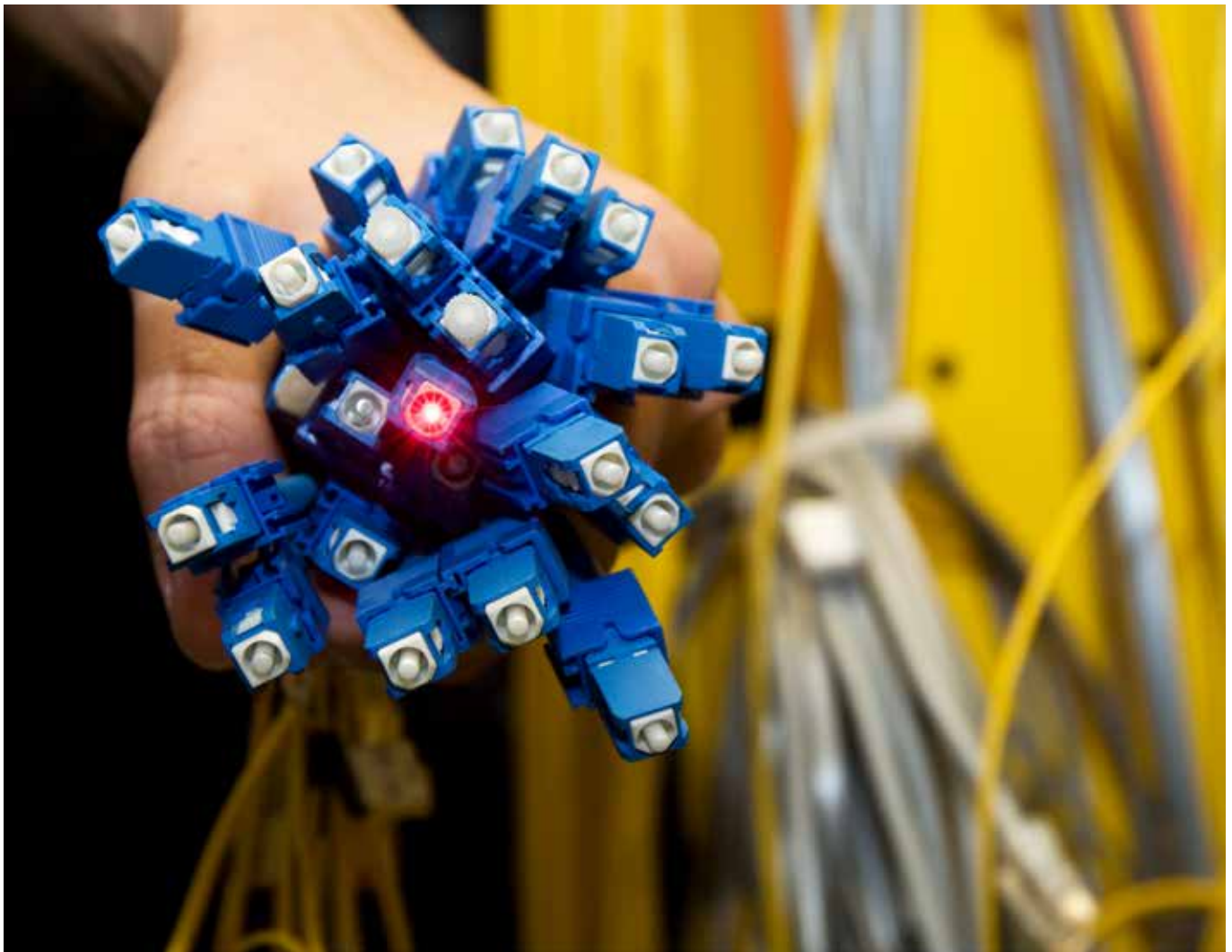
### PGMU

O novo PGMU foi aprovado por meio do Decreto 9.619/2018, com as adequações de obrigações de universalização propostas pela Anatel, acrescido de nova meta de implantação de infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga, denominada Meta de Sistema de Acesso Fixo Sem Fio para a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Em linhas gerais, o novo PGMU estabeleceu a redução da obrigação de Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões), com a eliminação das metas de distância mínima (300 metros) e de densidade (4 TUPs/1000 habitantes), e a eliminação da meta de implantação de Postos de Serviço Multifacilidade em Área Rural (PSM).

A partir da disponibilização do saldo da desoneração da meta de TUP, o novo PGMU sugeriu nova meta de implantação de infraestrutura para acesso fixo sem fio, com suporte à conexão em banda larga, viabilizando a oferta de conexão à internet por meio de tecnologia de quarta geração ou superior. O anexo IV do PGMU apresentou lista de localidades que precisam ser atendidas com a implantação de uma Estação Rádio Base, seguindo cronograma escalonado até o ano de 2023.





## BANDA LARGA

### Infraestrutura

O fortalecimento da infraestrutura física das redes de telecomunicações, fundamental para a ampliação do acesso aos serviços de banda larga, vem ganhando cada vez mais destaque nas discussões do planejamento do setor para os próximos anos. Nesse sentido, a Anatel elaborou proposta de um Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (Pert), planejamento regulatório da Agência para a ampliação do acesso à banda larga no Brasil.

A proposta de Plano, que aguarda aprovação do Conselho Diretor da Agência, fornece um diagnóstico da infraestrutura de telecomunicações do País e elenca as principais lacunas do atendimento da banda larga, da existência de infraestrutura de rede de transporte e de acesso e da prestação do serviço de telefonia móvel. O Plano aborda, também, expectativas relativas ao futuro da demanda por serviços de banda larga, as perspectivas para a tecnologia 5G no serviço móvel e propostas de projetos que visam preencher as lacunas identificadas para ampliar o acesso aos serviços de telecomunicações e aumentar a qualidade dos serviços.

Além disso, a proposta do Pert identifica, mesmo que preliminarmente, possíveis fontes de financiamento e instrumentos existentes para a realização de projetos com foco na expansão do acesso à banda larga. Com isso, o Plano funcionará como uma importante fonte de subsídios para que o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) possa elaborar políticas públicas focadas em áreas com baixo ou nenhum atendimento por serviços de telecomunicações.

O Plano também apresenta um resumo do estudo realizado pela Anatel em parceria com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) sobre o mercado potencial de banda larga brasileiro. Nesse estudo, a Agência estimou esse mercado no País, usando como medida de dimensionamento o acesso à internet por meio da banda larga fixa residencial.

Em 2018, o Pert foi submetido à Consulta Pública nº 20, por 30 dias, e prorrogada pelo mesmo período, ficando disponível para contribuições da sociedade entre os dias 10/7/2018 e 8/9/2018. Foram recebidas 92 contribuições, sendo que 27 registradas por prestadoras de serviços de telecomunicações, 23 por pessoas naturais, 16 por entidades civis, 11 por associações de prestadores, 8 por sindicatos e 7 por fabricantes. Foram realizadas ainda quatro audiências públicas – duas em Brasília/DF, uma em Porto Alegre/RS e uma em Fortaleza/CE.

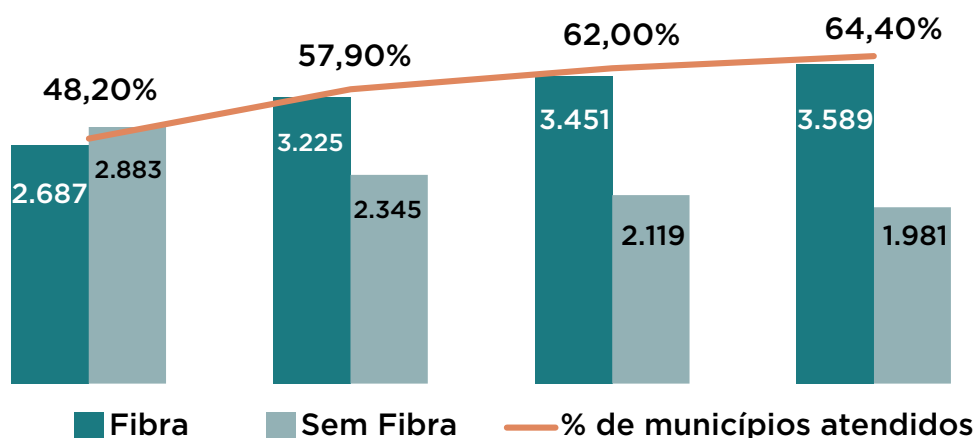
Para subsidiar a elaboração do diagnóstico das redes de telecomunicações, a Anatel mantém aberto um canal de comunicação com os prestadores de banda larga fixa, pelo e-mail [pruv@anatel.gov.br](mailto:pruv@anatel.gov.br), para receber informações sobre o status atual de atendimento dos municípios brasileiros com fibra óptica. A ideia é coletar dados que permitam a realização de um mapeamento dos municípios que possuem infraestrutura de transporte de alta capacidade para a prestação de serviços de telecomunicações (*backhaul*).

A lista de dados do *backhaul* está sendo utilizada para que a Anatel mantenha um diagnóstico atualizado da infraestrutura de telecomunicações brasileira, de modo a subsidiar a elaboração de novas políticas públicas e permitir que os agentes interessados (governos, empresas e cidadãos) possam ter acesso às informações em formato aberto e, assim, fomentar a participação de todos os agentes do mercado.

As informações disponibilizadas na [lista de dados do backhaul](#) foram obtidas junto a empresas e associações de prestadoras de serviços de telecomunicações que fornecem acesso de banda larga. A participação dos prestadores de pequeno porte nesse levantamento é fundamental para identificar quais municípios já são atendidos, de maneira a otimizar o financiamento público necessário.

No final do exercício, 64,4% dos municípios brasileiros eram atendidos por *backhaul* com fibra óptica. Entre 2015 e 2018, o número de municípios atendidos aumentou 16,2 pontos percentuais, como aponta o gráfico abaixo.

### Evolução de municípios com infraestrutura de backhaul



No final do exercício, quatro unidades da Federação (Distrito Federal, Paraná, Rio de Janeiro e Santa Catarina) estavam com 100% dos municípios atendidos com *backhaul* de fibra ótica. Nesse período, o estado com menor cobertura era o Piauí, onde apenas 40 municípios (equivalente a 17,86%) estavam atendidos. A tabela abaixo apresenta o número de municípios com *backhaul* de fibra ótica em cada unidade da Federação.

<b>Municípios brasileiros atendidos por backhaul com fibra ótica</b>			
<b>Unidade da Federação</b>	<b>Municípios fibrados</b>	<b>Total de municípios</b>	<b>% de atendimento</b>
Acre	18	22	81,82%
Alagoas	69	102	67,65%
Amapá	9	16	56,25%
Amazonas	23	62	37,10%
Bahia	235	417	56,35%
Ceará	158	184	85,87%
Distrito Federal	1	1	100,00%
Espírito Santo	51	78	65,38%
Goiás	151	246	61,38%
Maranhão	98	217	45,16%
Mato Grosso	77	141	54,61%
Mato Grosso do Sul	61	79	77,22%
Minas Gerais	373	853	43,73%
Pará	71	144	49,31%
Paraíba	88	223	39,46%
Paraná	399	399	100,00%
Pernambuco	123	185	66,49%
Piauí	40	224	17,86%
Rio de Janeiro	92	92	100,00%
Rio Grande do Norte	76	167	45,51%
Rio Grande do Sul	342	497	68,81%
Rondônia	30	52	57,69%
Roraima	8	15	53,33%
Santa Catarina	295	295	100,00%
São Paulo	584	645	90,54%
Sergipe	50	75	66,67%
Tocantins	67	139	48,20%
<b>Total</b>	<b>3.589</b>	<b>5.570</b>	<b>64,43%</b>

### **Prestadores de Pequeno Porte**

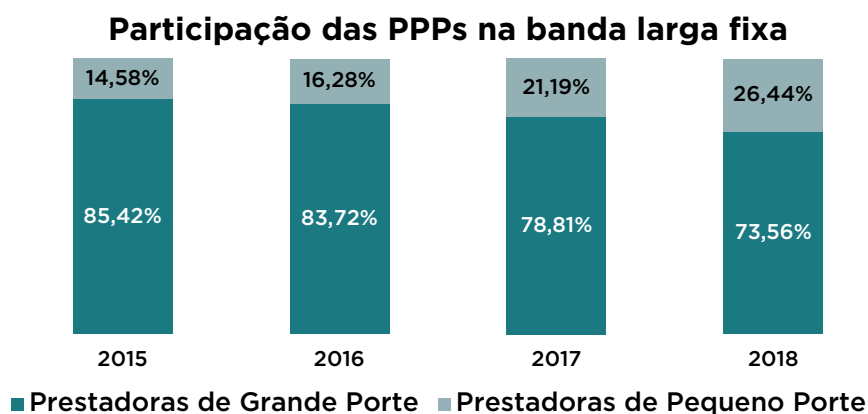
Nos últimos anos, tem havido considerável aumento da demanda por serviços de telecomunicações que dão acesso à internet banda larga, como é o caso do Serviço Móvel Pessoal (SMP, telefonia e banda larga móveis) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM, banda larga fixa).

Como esses serviços são prestados em regime privado – que não possui metas de universalização – sua massificação tem sido estimulada de forma indireta. No caso do SMP, por exemplo, a massificação é estimulada por meio de compromissos de abrangência, estabelecidos pela Agência como contrapartida nas licitações para autorização de uso das radiofrequências.

Apesar desse esforço da Anatel, a massificação feita de tal forma ainda é limitada. Em função disso, principalmente em relação à massificação do SCM, acaba-se por conferir maior importância aos prestadores de pequeno porte (PPP), cuja atuação tem se intensificado em pequenos municípios.

Ao final de 2018, o Brasil contava com 12.202 empresas habilitadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia. Apesar de ainda concentrado, a participação de mercado das empresas de pequeno porte do SCM (banda larga fixa) tem aumentado ao longo dos anos.

Em 2018, os acessos dessas empresas representavam 26,4% do total, contra 21,2% em 2017.



Os prestadores de pequeno porte também eram os principais responsáveis pelo atendimento de *backhaul* com fibra óptica em mais de 722 municípios nos quais as grandes operadoras não estavam presentes.

Para viabilizar os objetivos das políticas públicas setoriais, especialmente os relacionados à ampliação do acesso à banda larga, essa parcela de empreendedores precisa de tratamento diferenciado, compatível com seu porte.

Pela sua característica mais peculiar, que é a capilaridade, os provedores regionais têm a possibilidade de ofertar serviços em última milha, o que, em muitos municípios e localidades, não é de interesse imediato das prestadoras de grande porte. Nesse sentido, esses prestadores têm condições de ser instrumento de massificação em áreas pouco atendidas e, em regiões atendidas, ampliar a competição.

Diante desse quadro, a Agência entendeu necessária a adoção de medidas regulatórias que simplifiquem a prestação dos serviços pelos prestadores de pequeno porte e que estimulem a sua participação junto à Anatel.

Adicionais às regras estabelecidas no ano de 2017, como a facilitação para a obtenção de outorga, a dispensa de autorização para as empresas com menos de 5 mil assinantes e a dispensa de licenciamento das estações de telecomunicações que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados (Resolução nº 680/2017), a Anatel aprovou, em 2018, a Resolução nº 694/2018, que alterou o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), definindo prestadores de pequeno porte, nos seguintes termos:

**Art. 4º .....**

**XV - Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;**

Sob essa nova métrica, prestadoras com menos de 1,5 milhão de acessos no SCM foram consideradas de pequeno porte, sendo desobrigadas de uma série de exigências estabelecidas nos regulamentos da Agência (Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA), Regulamento Geral de Consumidores (RGC) e Regulamentos de Qualidade).

Ainda em 2018, a Anatel aprovou o Regimento Interno do Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP), que tem por objetivo estabelecer um fórum permanente de atuação das PPPs junto à Agência, para aprimoramento da regulamentação, consolidação das demandas e elaboração de estudos para a proposição de medidas voltadas ao estímulo da prestação de serviços por PPPs.

O Comitê é formado por representantes da Anatel, do MCTIC e de cinco entidades de classe de prestadoras de pequeno porte. Para a composição do Comitê foi lançado, em 17/12/2018, o Edital de Convocação 68/2018, para que as entidades de classe pudessem indicar representantes.

A Anatel mantém, desde 2017, em seu portal na internet, uma página dedicada aos PPPs. Nesse espaço, foi disponibilizada uma cartilha que busca capacitar os interessados em prestar o serviço, além de uma série de informações sobre o Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (Snoa) e os passos para o credenciamento nesse sistema, que permite acesso a ofertas de acordo com preços homologados pela Agência.

A Anatel tem buscado, assim, atender, progressivamente, às reivindicações dos PPPs, que já respondem por cerca de 26% do mercado de banda larga fixa. A definição do conceito de Prestador de Pequeno Porte e a criação do CPPP são resultados do esforço empreendido no ano de 2018.

#### ENTENDA MELHOR

O **Sistema de Negociações das Ofertas de Atacado (Snoa)** é uma plataforma de uso obrigatório para a comercialização dos produtos de atacado entre as prestadoras detentoras de Poder de Mercado Significativo (PMS).

Na plataforma, são apresentadas Ofertas de Referência, aprovadas pela Anatel, de equipamentos que compõem a infraestrutura de suporte aos serviços de telecomunicações.





## TV DIGITAL

Teve prosseguimento, em 2018, o processo de encerramento das transmissões analógicas da TV aberta no Brasil. Esse esforço é coordenado pelo Grupo de Implantação do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (Gired), integrado por representantes da Anatel, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), dos radiodifusores e das empresas de telecomunicações que adquiriram, na licitação realizada pela Agência em 2014, o direito de uso de radiofrequências na subfaixa de 700 MHz (CTBC/Algar, Claro/Embratel/Net, Tim e Telefônica/Vivo).

Entre as atribuições do Gired estão as de acompanhar, disciplinar e fiscalizar o trabalho da Entidade Administradora do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (EAD). A EAD é responsável por operacionalizar e divulgar o processo de desligamento das transmissões analógicas, distribuir conversores e antenas para os beneficiários de programas sociais do Governo Federal e mitigar eventuais interferências provenientes da telefonia móvel e da internet de quarta geração (4G).



### 700 MHz

A faixa de 700 MHz, além de aumentar o total de frequências disponíveis para a banda larga móvel, apresenta vantagens na propagação do sinal, uma vez que consegue uma maior penetração em ambientes fechados, o que melhora a experiência dos usuários dentro de suas residências. Para perceber esses avanços, o usuário deve utilizar aparelhos compatíveis com a tecnologia.

A TV Digital, por sua vez, possui maior capacidade de transporte de informações, garantindo melhor qualidade de som e de imagem às transmissões e suporte à interatividade. Com o fim das transmissões analógicas, a faixa de 700 MHz – em que operam canais de TV analógicos – será utilizada para ampliar a disponibilidade dos serviços de telefonia móvel e de internet 4G.

O fim das transmissões analógicas de TV beneficiará, também, o setor de rádio, uma vez que a liberação dos canais 5 e 6 de televisão permitirá mais espaço para a migração das rádios AM para FM.

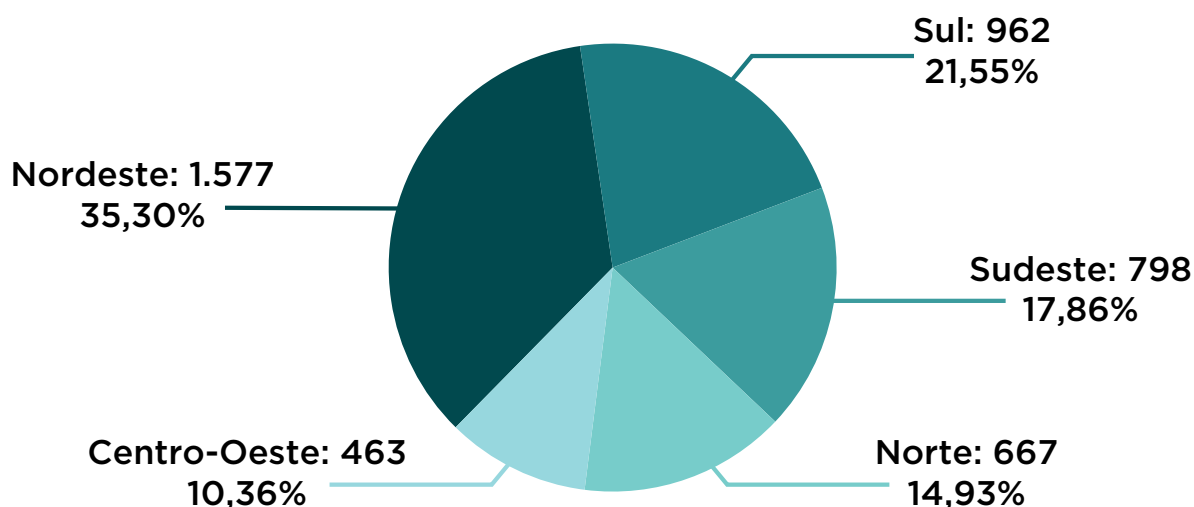
O aquecimento da indústria de equipamentos de radiodifusão e telecomunicações é outro resultado positivo dos esforços relacionados à liberação do espectro de 700 MHz, já que a EAD distribuiu para famílias inscritas nos programas sociais do governo, gratuitamente, cerca de 12,4 milhões de kits com antena e conversor.

A simultaneidade da digitalização da transmissão da TV e da liberação da faixa de 700 MHz colocou o Brasil na vanguarda nesse tipo de procedimento. Para que o desligamento das transmissões analógicas ocorresse, era preciso que estivessem aptos à recepção da televisão digital terrestre pelo menos 93% dos domicílios do município que acessassem o serviço livre, aberto e gratuito por transmissão terrestre. Esse indicador é aferido por instituto de pesquisa contratado pela EAD.

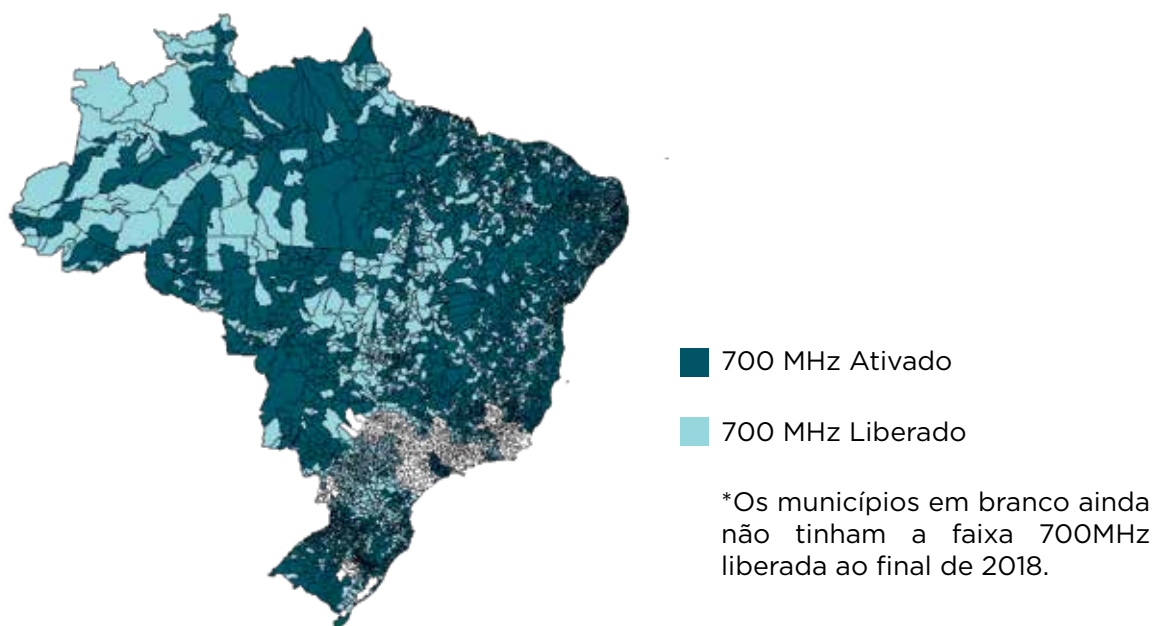
No exercício de 2018, 1.160 cidades passaram pelo desligamento das transmissões analógicas, o que resultou em mais de 64,2 milhões de brasileiros recebendo o sinal de televisão de forma exclusivamente digital. O ano de 2018 marcou, portanto, a conclusão da primeira fase do desligamento analógico de televisão, contemplando, no total, 1.379 municípios e 128 milhões de habitantes. Com essa etapa finalizada, será possível concluir, até meados de 2019, o remanejamento de todos os canais de televisão que ainda ocupam a faixa de 700 MHz, liberando por completo essa porção do espectro para posterior licitação.

Até o final de 2018, o Gired havia aprovado a viabilidade para a entrada em operação da banda larga móvel na faixa de 700 MHz em todas as capitais do país e mais em 875 municípios, em um total de 4.467 municípios liberados, distribuídos conforme o gráfico a seguir.

## Municípios aptos para entrada da banda larga móvel na faixa de 700MHz



O mapa a seguir ilustra a situação da faixa de 700 MHz no País, indicando os municípios onde, ao final de 2018, a faixa já estava liberada e os municípios que já possuíam o LTE (*Long Term Evolution*, a telefonia móvel de quarta geração) ativado nessa faixa.



Os municípios onde a viabilidade da operação do 4G é aprovada pelo Gired entram no período de mitigação preventiva de interferências, durante o qual a população é informada sobre como agir em caso de interferência do sinal da banda larga móvel na TV aberta. Como a telefonia móvel na faixa de 700 MHz está muito próxima das frequências usadas pela TV aberta, isso pode causar interferências na recepção do sinal de televisão, como congelamentos de imagem e estalos no som.

Até dezembro de 2018, não havia sido confirmada nenhuma interferência da banda larga móvel na faixa de 700 MHz na TV aberta nos municípios onde já ocorre a convivência dos serviços. O período de mitigação dura, em média, 30 dias, mas pode variar de acordo com as especificidades técnicas de cada localidade.

### **Desligamento das transmissões analógicas**

No exercício, as transmissões analógicas foram encerradas em 45 regiões. Famílias inscritas nos programas sociais do Governo Federal receberam kits com conversor e antena. Em 2018, foram distribuídos cerca de 5 milhões de kits. O relatório completo contendo todos os números acerca da distribuição de kits pode ser obtido em [www.sejadigital.com.br/site/mediacenter](http://www.sejadigital.com.br/site/mediacenter).

## **BANDA LARGA NAS ESCOLAS**

### **Escolas urbanas**

Até o final de 2018, aproximadamente 65 mil instituições de ensino públicas urbanas foram conectadas à internet. Tal feito resultou do Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE), criado em 2008, em razão da assinatura dos aditivos aos termos de autorização para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), pela Anatel e pelas operadoras CTBC/Algar, Oi, Sercomtel e Telefônica/Vivo.

De acordo com os aditivos, as prestadoras deveriam atender, até 2010, todas as escolas públicas urbanas cadastradas no Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), portanto, todas as escolas urbanas municipais, estaduais e federais. O serviço deverá ser mantido, de forma gratuita, até dezembro de 2025.

Entre 2017 e 2018, o número de escolas conectadas aumentou 2,45%. O resultado mais expressivo foi observado no estado de São Paulo, onde houve aumento de 15,53% na quantidade de instituições atendidas.

A tabela abaixo mostra como evoluiu o número de escolas conectadas por unidade da Federação. O requisito mínimo, cabe destacar, é velocidade de 2 Mbps para *download*.

<b>ATENDIMENTO A ESCOLAS PÚBLICAS URBANAS</b>			
Unidade da Federação	Escolas Conectadas		Variação
	2017	2018	
Acre	335	338	0,90%
Alagoas	985	987	0,20%
Amapá	273	273	0,00%
Amazonas	1.028	1.031	0,29%
Bahia	5.482	5.490	0,15%
Ceará	2.387	2.389	0,08%
Distrito Federal	572	574	0,35%
Espírito Santo	1.255	1.256	0,08%
Goiás	2.388	2.391	0,13%
Maranhão	2.913	2.926	0,45%
Mato Grosso	1.099	1.102	0,27%
Mato Grosso do Sul	747	747	0,00%
Minas Gerais	7.047	7.072	0,35%
Pará	2.112	2.124	0,57%
Paraíba	1.762	1.765	0,17%
Paraná	4.556	4.563	0,15%
Pernambuco	2.547	2.549	0,08%
Piauí	1.783	1.789	17,86%
Rio de Janeiro	4.681	4.694	0,28%
Rio Grande do Norte	1.464	1.464	0,00%
Rio Grande do Sul	3.767	3.769	0,05%
Rondônia	529	532	0,57%
Roraima	196	197	0,51%
Santa Catarina	2.595	2.600	0,19%
São Paulo	9.230	10.663	15,53%
Sergipe	752	752	0,00%
Tocantins	816	817	0,12%
<b>Total</b>	<b>63.301</b>	<b>64.854</b>	<b>2,45%</b>

Os dados sobre escolas atendidas e velocidade de conexão são declarados pelas prestadoras e fiscalizados pela Anatel. Caso se constatem inconsistências, as prestadoras são notificadas a regularizar os atendimentos e/ou as informações, além de ficarem sujeitas a sanções. A Agência disponibiliza em seu [portal na internet](#) informações sobre o acompanhamento do plano.

## Escolas rurais

Em 2012, quando realizou a licitação de 4G, a Anatel estabeleceu obrigações de atendimento gratuito, com internet, a escolas públicas rurais registradas no cadastro do Inep. Além da localização – até 30 quilômetros do limite da localidade sede do município –, para ser elegíveis, as escolas precisavam dispor de energia elétrica e de recursos de informática, fundamentais para a conexão de dados.

Inicialmente, a oferta de conexão de dados deveria possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 256 kbps de *download*, 128 kbps de *upload* e franquia mensal de 250 MB. No final de 2017, em atenção às disposições do Edital de Licitação, as escolas públicas rurais passaram a contar com velocidades de, no mínimo, 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB.

Até o final de 2018, 28,9 mil escolas rurais eram atendidas, beneficiando 3,5 milhões de estudantes, como detalhado na tabela a seguir.

ATENDIMENTO A ESCOLAS PÚBLICAS RURAIS			
Unidade da Federação	Escolas Conectadas		Variação
	2017	2018	
Acre	146	147	0,68%
Alagoas	1.134	1.117	-1,50%
Amapá	41	40	-2,44%
Amazonas	146	145	-0,68%
Bahia	3.197	3.301	3,25%
Ceará	2.488	2.487	-0,04%
Distrito Federal	76	78	2,63%
Espírito Santo	719	719	0,00%
Goiás	520	519	-0,19%
Maranhão	1.731	1.708	-1,33%
Mato Grosso	699	706	1,00%
Mato Grosso do Sul	232	236	1,72%
Minas Gerais	2.676	2.601	-2,80%
Pará	1.204	1.228	1,99%
Paraíba	1.755	1.622	-7,58%
Paraná	1.199	1.199	0,00%
Pernambuco	2.248	2.357	4,85%
Piauí	1.593	1.478	-7,22%
Rio de Janeiro	963	964	0,10%



## ATENDIMENTO A ESCOLAS PÚBLICAS RURAIS

Unidade da Federação	Escolas Conectadas		Variação
	2017	2018	
Rio Grande do Norte	1.002	1.000	-0,20%
Rio Grande do Sul	2.156	2.178	1,02%
Rondônia	135	136	0,74%
Roraima	30	30	0,00%
Santa Catarina	969	970	0,10%
São Paulo	988	973	-1,52%
Sergipe	841	811	-3,57%
Tocantins	188	182	-3,19%
<b>Total</b>	<b>29.076</b>	<b>28.932</b>	<b>-0,50%</b>

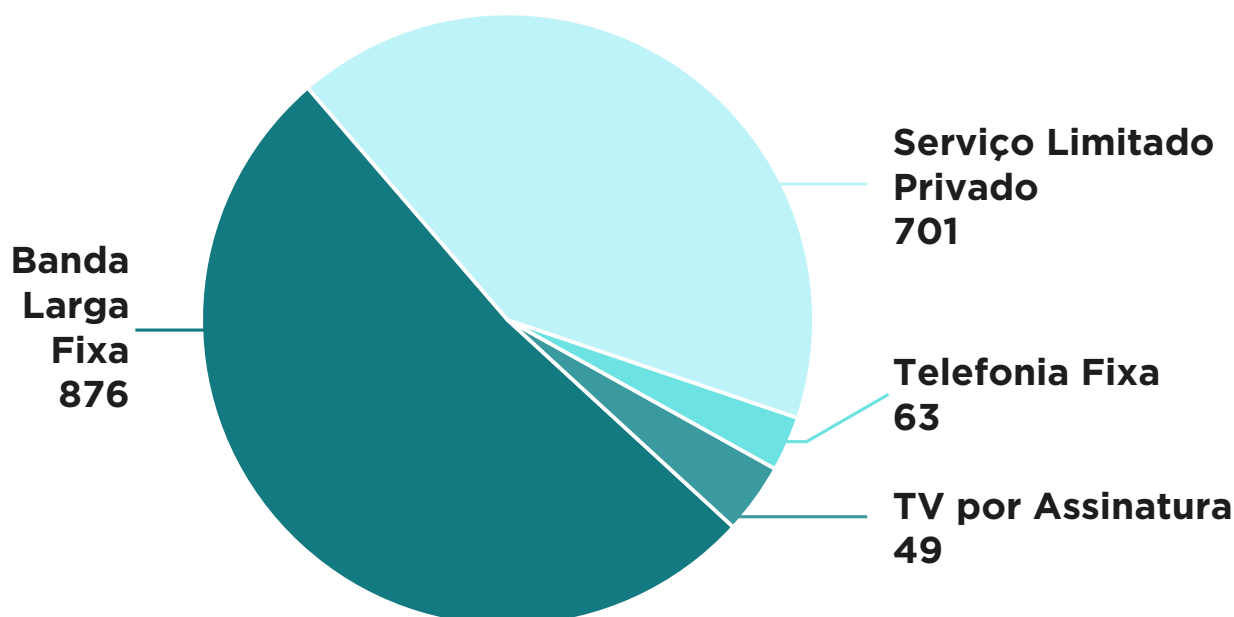
De acordo com levantamento da Anatel, há, ainda, 2 mil escolas públicas rurais não atendidas por pendências das prestadoras e 5,8 mil, não atendidas por pendências das próprias instituições de ensino.

## ESPECTRO

### OUTORGA

Ao longo de 2018 foram emitidas 1.689 outorgas pelo Sistema Mosaico. A maioria, 876 outorgas, refere-se ao serviço de banda larga fixa. Contam-se, ainda, 701 outorgas para o Serviço Limitado Privado, 63 para o serviço de telefonia fixa e 49 para o serviço de TV por Assinatura, conforme apresenta o gráfico a seguir.

### Outorgas por serviço





O Sistema Mosaico começou a operar em 2016 e contribuiu para a transparência do processo de concessão das outorgas. Por meio dele, o usuário pode acompanhar o andamento do seu pedido em tempo real pela internet. Além disso, o Mosaico propiciou economia de recursos, por trabalhar exclusivamente com documentação eletrônica.

O controle exercido pelo Mosaico sobre o processo de concessão de outorga também ajudou a evitar retrabalhos. Em virtude de só aceitar pedidos de outorga cuja documentação esteja completa, os prazos para conclusão dos processos reduziram-se significativamente. Nota-se, pois, que a transparência e praticidade do processo de concessão de outorgas via Sistema Mosaico trouxe benefícios para toda a sociedade – consumidores, prestadoras e Administração Pública.

## **REAValiação DO MODELO DE GESTÃO DO ESPECTRO**

Em novembro de 2018, foi aprovado o projeto de Reavaliação do Modelo de Gestão do Espectro. O projeto modernizou o atual modelo brasileiro de gestão do espectro de radiofrequências considerando, entre outros aspectos, as melhores práticas internacionais no que diz respeito ao seu planejamento, ao monitoramento de seu uso eficiente, às formas de autorização e custos relacionados, às práticas de compartilhamento e às políticas econômicas e de desenvolvimento industrial e tecnológico.

Deste projeto obteve-se dois grandes resultados imediatos. O primeiro foi a edição da Resolução nº 703/2018, que estabeleceu novos limites máximos de quantidade de espectro de radiofrequências, definindo limites de acordo com a característica de uso da faixa. Para as faixas de radiofrequências abaixo de 1 GHz, nas quais predomina a característica de cobertura, os limites variam de 35% a 40% do total de espectro destinado nesse intervalo.

Nas faixas de radiofrequências entre 1 GHz e 3 GHz, nas quais predomina a característica de prover capacidade, a variação é de 30% a 40% nesse intervalo. Por sua vez, para faixas acima de 3 GHz, nas quais predomina a característica de desempenho, não há limite previamente estabelecido na regulamentação. Ressalta-se que, para quaisquer desses conjuntos de faixas, os Editais de Licitação podem impor tais limites, caso seja necessário, ou mesmo restringir os limites já estabelecidos.

Outro importante resultado do projeto foi a aprovação das diretrizes para gestão do espectro, que tornam regra geral a simplificação do processo de regulamentação técnica, até então adotada apenas em alguns casos concretos.

A partir dessa aprovação, a definição ou alteração de condições de uso de radiofrequências, tais como canalizações, limites de potências e outras condições técnicas específicas que visem à convivência harmônica entre os serviços e ao uso eficiente e adequado do espectro, quando necessárias, devem ser tratadas por meio da edição de Atos de Requisitos Técnicos, que devem ser submetidos a consulta pública. Isso proporciona ainda mais agilidade para a regulamentação técnica, visando acompanhar a velocidade da evolução tecnológica.

## **REGULAMENTO SOBRE A AVALIAÇÃO DA EXPOSIÇÃO HUMANA A CAMPOS ELÉTRICOS, MAGNÉTICOS E ELETROMAGNÉTICOS**

Em setembro de 2018, a Resolução nº 700 aprovou o novo Regulamento sobre a Avaliação da Exposição Humana a Campos Elétricos, Magnéticos e Eletromagnéticos (CEMRF) Associados à Operação de Estações Transmissoras de Radiocomunicação, e revogando em 120 dias, a contar da data de sua publicação, a Resolução nº 303/2002.

Os principais objetivos da revisão desse regulamento foram atualizá-lo em relação ao conceito de entidade avaliadora, trazido pela Lei nº 11.934/2009, e incorporar a evolução ocorrida nos métodos de avaliação da exposição humana ao longo dos últimos 15 anos, tendo como referência padrões internacionais definidos por órgãos como a União Internacional de Telecomunicações (UIT) e a Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC).

Em relação aos limites de exposição, praticamente não houve alterações, sendo mantida a utilização dos limites definidos pela Comissão Internacional de Proteção Contra Radiação Não Ionizante (ICNIRP), recomendados pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Ressalta-se que, nesse período, houve pequenas alterações nos limites abaixo de 10 MHz, conforme publicação da ICNIRP do ano de 2010 intitulada *“Guidelines for limiting exposure to time-varying electric and magnetic fields (1Hz-100kHz)”*.

Além disso, alinhado com o processo de simplificação da regulamentação técnica, o novo regulamento determinou o estabelecimento, por meio de Ato de Requisitos Técnicos, de diversos aspectos relacionados ao tema, como por exemplo, os métodos de avaliação.

Essas evoluções na regulamentação são importantes pois garantem a proteção da saúde e do meio ambiente, temas que naturalmente requerem atenção de toda sociedade. Destaca-se, por fim, que permanece vigente a Folha de Fato 304, editada pela OMS em maio de 2006 (<https://www.who.int/peh-emf/publications/facts/fs304/en/>), que conclui não haver evidências científicas convincentes de que os sinais de RF das estações base e redes sem fio causem efeitos adversos à saúde, considerando os níveis muito baixos de exposição e os resultados de pesquisas coletados até então.

## **NOVAS FAIXAS DE FREQUÊNCIAS E REVISÃO DE SUAS CONDIÇÕES DE USO PELO SERVIÇO DE RADIOAMADOR**

Por meio da Resolução nº 697/2018, a Anatel atribuiu e destinou novas faixas de frequências ao Serviço de Radioamador. Em caráter primário e sem exclusividade são as faixas de 1850 kHz a 2000 kHz e de 3800 kHz a 4000 kHz. Em caráter secundário, o serviço poderá contar também com as faixas de 135,7 kHz a 137,8 kHz, 472 kHz a 479 kHz e 10100 kHz a 10138 kHz, adotando as Notas Internacionais 5.67A e 5.80A; e, 5351,5 kHz a 5366,5 kHz. Foi aprovado um novo Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências pelo Serviço de Radioamador e revogada a Resolução nº 452/2016.

Desde 2006, novas faixas foram atribuídas ao serviço pela UIT, planos de faixas foram alterados e diversos aspectos tecnológicos e operacionais foram revistos em razão da evolução dos padrões, protocolos, equipamentos e sistemas de radiocomunicação. Assim, o principal objetivo foi internalizar as decisões internacionais e permitir o uso das faixas harmonizadas no Brasil.

O novo regulamento foi um dos primeiros a delegar à área técnica a expedição de listas e tabelas de modos e de características básicas de emissão, de limites específicos de potência e dos planos de faixas com aplicação, que passará a ser realizada por ato, para atualização mais célere dos aspectos técnicos complementares, quando necessário.

## RENOVAÇÕES DE RADIOFREQUÊNCIAS

Em julho de 2018, foi publicada a Resolução nº 695, que aprova o Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequência (PPDUR). Dentre os principais destaques, está a possibilidade de a Prestadora assumir compromissos estabelecidos pela Anatel, como forma alternativa de pagamento, nos casos de prorrogação do direito de uso de radiofrequência.

Costumeiramente, a Anatel aplicava obrigações de cobertura apenas no primeiro prazo de vigência da autorização de uso de radiofrequências, que pode ser renovado por igual período. Com a alteração, permite-se que parte do valor das prorrogações seja utilizado pelas prestadoras de telefonia móvel em projetos indicados pela Agência, em linha com as políticas públicas do setor e as necessidades mapeadas nos planos estruturais de redes de telecomunicações, tais como o aumento da cobertura de sistemas móveis. Caso a prestadora não cumpra as metas estabelecidas, estará sujeita a sanções, incluindo a perda da autorização do uso da faixa de radiofrequências.

A revisão do PPDUR prevê nova metodologia de cálculo do valor cobrado das empresas de telecomunicações para o uso de radiofrequências, podendo incluir, além dos critérios que consideram a frequência utilizada, a área geográfica e o tempo de uso, aspectos como a atratividade da radiofrequência e os custos de gestão do espectro.

## REGULAMENTO DE NUMERAÇÃO

Ao final de 2018, a proposta de Regulamento Geral de Numeração (RGN), contemplando as contribuições da consulta pública e da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE), encontrava-se para deliberação do Conselho Diretor, com previsão de aprovação para o primeiro trimestre de 2019.

O Regulamento centraliza, em um único instrumento, as regras referentes à administração e utilização dos recursos de numeração, busca aprimorar a qualidade e consistência regulatórias, conferir segurança jurídica e criar condições para melhoria da eficiência dos processos de administração dos recursos de numeração, adequando-os ao dinamismo e ao cenário de convergência tecnológica.

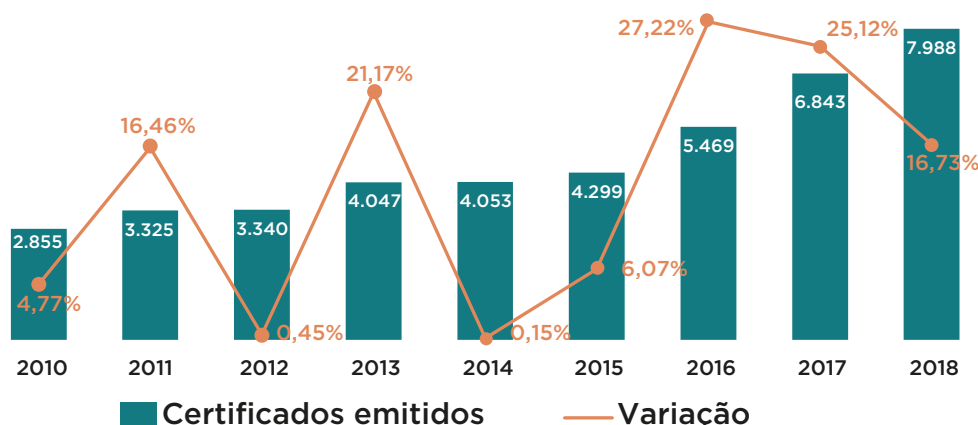
A gestão eficiente dos recursos de numeração é importante devido ao potencial crescimento dos serviços de telecomunicações, principalmente diante do desenvolvimento de novas aplicações e novas necessidades da sociedade, como a ampliação das comunicações máquina-a-máquina (M2M) e a difusão da Internet das Coisas (IoT), que tendem a aumentar a demanda por recursos de numeração.

## CERTIFICAÇÃO

Em 2018, foram emitidos 7.988 certificados de homologação – volume 16,7% superior ao registrado em 2017 –, o que corresponde a mais de 11 mil novos produtos para telecomunicações homologados. Embora os transceptores de radiação restrita tenham somado mais de 50% dos produtos homologados, manteve-se crescente e significativo o número de processos relacionados a drones, tendência registrada em anos anteriores.

A implementação, no Sistema Mosaico, de módulo para Certificação e Homologação também contribuiu para esse aumento, devido à maior agilidade na análise dos requerimentos. O gráfico a seguir ilustra a evolução dos certificados emitidos, nos últimos 10 anos.

**Certificados de homologação emitidos**



Ao final de 2018, o Brasil contava com 14 Organismos de Certificação Designados (OCD) aptos a conduzir os processos de avaliação da conformidade. Com o objetivo de introduzir melhorias e aperfeiçoar o trabalho desenvolvido por essas instituições – além de diminuir o número de falhas nos processos –, a Anatel estabeleceu um cronograma de reuniões periódicas com os OCDs. Atualmente, encontram-se em análise três novos pedidos de credenciamento de organismos para atuação junto ao sistema de certificação conduzido pela Anatel.

No decorrer do exercício, notou-se que a produtividade do processo de análise de requerimentos de homologação manteve-se em nível elevado em relação ao período anterior à implantação do Programa de Gestão por Desempenho, iniciado em 2017, chegando à 34% de aumento na análise de processos, e diminuição do tempo médio de atendimento de 45 para 20 dias.

Em 2018, prosseguiu-se com o andamento da Consulta Pública nº 33/2017, que trata da revisão da regulamentação geral sobre o processo de avaliação da conformidade e de homologação de produtos de telecomunicações, aprovada atualmente pela Resolução nº 242/2000. Atualmente, a consulta se encontra na Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE) para análise e elaboração de parecer jurídico.

No exercício, a Anatel continuou a atuar estrategicamente com os setores da indústria para combater a disseminação de produtos não homologados no mercado brasileiro, visando principalmente a segurança do usuário na aquisição e uso de produtos funcionais que atendam a requisitos básicos de segurança e de compatibilidade eletromagnética.

Nesse sentido, a Agência vem trabalhando para fortalecer a fiscalização em pontos de entrada de importação no país, tendo atuado conjuntamente com unidades dos Correios e da Receita Federal.



# COMPETIÇÃO

## PGMC

Com o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), em vigor desde 2012, a Anatel passou a dispor de ferramentas para estimular a competição no setor de telecomunicações, estabelecendo uma estrutura de regulação baseada na adoção de medidas assimétricas em situações com elevada probabilidade de exercício de poder de mercado por parte de Grupo com Poder de Mercado Significativo (PMS).

A aplicação das medidas previstas no Plano – medidas de transparência; de tratamento isonômico e não discriminatório; e de controle de preços de produtos de atacado, por exemplo – é feita após avaliação criteriosa do processo competitivo do setor de telecomunicações e a identificação dos mercados relevantes, análises realizadas periodicamente.

Em 2017, a Anatel havia realizado consulta e audiência públicas para debater com a sociedade as propostas de alteração do PGMC, do Regulamento de Homologação de Ofertas de Referência de Produtos de Atacado (Rhorpa) e da nova regulamentação de interconexão (RGI), principais instrumentos para a promoção da competição e da transparência nas ofertas de atacado do setor.

Como resultado desse processo, em 2018 foram aprovadas a Resolução nº 694, que alterou o PGMC e incorporou as propostas previstas na consulta pública referente à homologação de Oferta de Referência de Produtos de Atacado (Orpa), e a Resolução nº 693, que definiu a nova sistemática de interconexão.

As alterações propostas no PGMC trouxeram nova abordagem para a definição de mercados relevantes, ao segmentar a sua categorização na granularidade de municípios, permitindo maior precisão na avaliação do grau de competição observado na prestação de serviços de telecomunicações e período de reavaliação do PGMC.

Para isso, o PGMC estabeleceu quatro grandes grupos de municípios brasileiros, de acordo com o nível de competição no varejo de seus quatro mercados relevantes de telecomunicações (SCM, Voz, SMP e SeAC), classificando-os em competitivos, moderadamente competitivos, potencialmente competitivos e não competitivos.

Em relação aos mercados de atacado, foram definidos sete mercados para atuação *ex ante*: Infraestrutura Passiva, Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD), Redes de Acesso, Roaming, Interconexão Fixa, Interconexão Móvel e Transporte de Dados de Alta Capacidade.



Outra importante novidade do novo PGMC, que deve vigorar pelos próximos quatro anos, é a configuração de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), como aquela empresa detentora de participação inferior a 5% em cada mercado nacional de varejo em telecomunicações. As prestadoras abrangidas por essa definição estão sujeitas a regime regulatório menos impositivo em relação às demais, favorecendo o equilíbrio competitivo entre empresas de menor e de maior porte.

No que toca à homologação das Orpas, o novo PGMC disciplinou a sistemática de apresentação das ofertas no Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (Snoa), de modo a minimizar a subjetividade, a discricionariedade e o tempo do processo.

Esse mecanismo de contratação de insumos, já instituído na primeira versão do PGMC e agora aprimorado, transformou de maneira positiva a forma de relacionamento entre os regulados, com padronização, redução de custos transacionais, aumento da transparência e garantias de isonomia e não discriminação no acesso a produtos de atacado regulados.

A revisão do Regulamento Geral de Interconexão (RGI), por sua vez, busca reduzir o número de disputas nos acordos para uso de redes de telecomunicações, fortalecendo as Ofertas Públicas de Interconexão. Além disso, outra importante medida diz respeito à obrigação de pontos de interconexão por comutação de pacotes em cada Código Nacional, que são as áreas dos DDDs.

Ainda no exercício, foram implementadas medidas previstas no novo PGMC, como a edição dos atos de designação de Grupos detentores de Poder de Mercado Significativo, de 22/7/2018:

- Ato 5.512: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado Relevante de Exploração Industrial de Linhas Dedicadas (EILD) para transporte Local ou de Longa Distância em Taxas de Transmissão Iguais ou Inferiores a 34 Mbps nos Municípios;
- Ato 5.513: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado Relevante de Infraestrutura Passiva – Dutos e Subdutos nos Municípios;
- Ato 5.514: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado de Interconexão para Tráfego Telefônico em Rede Móvel nas Regiões do Plano Geral de Autorizações (PGA) do Serviço Móvel Pessoal;
- Ato 5.515: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado Relevante de Roaming Nacional nas Áreas de Registro (AR);
- Ato 5.516: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado Relevante de Oferta Atacadista de Transporte de Dados em Alta Capacidade em Taxas de Transmissão Superiores a 34 Mbps e no Mercado Relevante de Oferta Atacadista de Interconexão de Dados nos Municípios;
- Ato nº 5.517: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado Relevante de Oferta Atacadista de Infraestrutura de Rede Fixa de Acesso para Transmissão de Dados por Meio de Par de Cobre em Taxas de Transmissão Iguais ou Inferiores a 12 Mbps nos Municípios; e
- Ato 5.518: designou os Grupos detentores de PMS no Mercado de Interconexão para Tráfego Telefônico em Redes Fixas nas Regiões do Plano Geral de Outorgas (PGO).

Também foram editados os atos de precificação orientada a custos das ofertas de referência dos produtos de atacado dos novos mercados relevantes definidos na revisão do Plano. Os novos valores de referência, acompanhados dos respectivos atos de publicidade, de 23/11/2018, dizem respeito aos setores de: *full unbundling* (Ato nº 9.154), *bitstream* (Ato nº 9.155), roaming nacional (Ato nº 9.157), dutos e subdutos (Ato nº 9.160), e transporte de alta capacidade (Ato nº 9.161).

Cabe destaque, ainda, a edição do Ato nº 10.371, de 28/12/2018, que elencou os Pontos de Troca de Tráfego (PTT), que integram as ofertas de referência de produtos de atacado dos seguintes produtos: Transporte de Dados em Alta Capacidade, Interconexão para Trânsito de Dados e Interconexão para Troca de Tráfego de Dados.

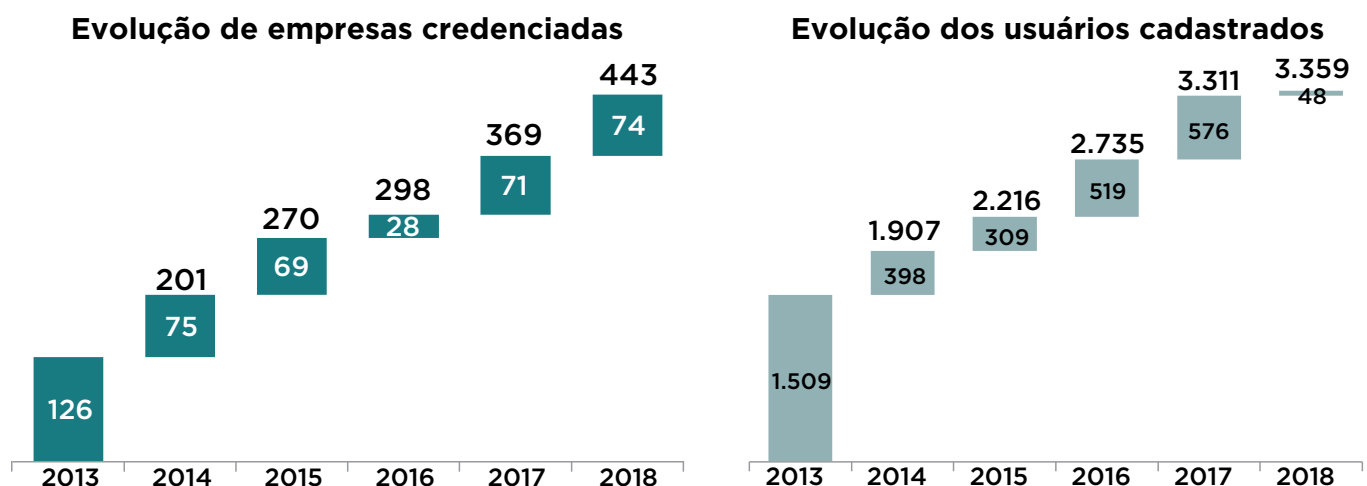
Essa medida propicia o incentivo à conectividade aos PTTs por provedores de acesso à internet que não detêm Poder de Mercado Significativo (PMS), o que estimulará a competição e reduzirá os custos relacionados aos meios de transporte dos dados por eles utilizados.

## SNOA

Criado em 2013, no contexto do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), o Sistema de Negociações das Ofertas de Atacado (Snoa) é uma plataforma de uso obrigatório para a comercialização dos produtos de atacado entre as prestadoras detentoras de Poder de Mercado Significativo (PMS). Na plataforma, são apresentadas Ofertas de Referência, aprovadas pela Anatel, de equipamentos que compõem a infraestrutura de suporte aos serviços de telecomunicações, com salvaguardas como transparência, tratamento isonômico nas negociações e obrigações de oferta de insumos nas condições especificadas pela Agência.

O Sistema permite, ainda, que a Anatel possa monitorar com maior efetividade a dinâmica do mercado de atacado e, assim, melhor analisar os efeitos alcançados pelas ações regulatórias delineadas pelo PGMC. Isso se mostra ainda mais relevante nos momentos de revisão do Plano, pois fornece à Agência material para verificar as tendências nos mercados relevantes especificados na revisão anterior.

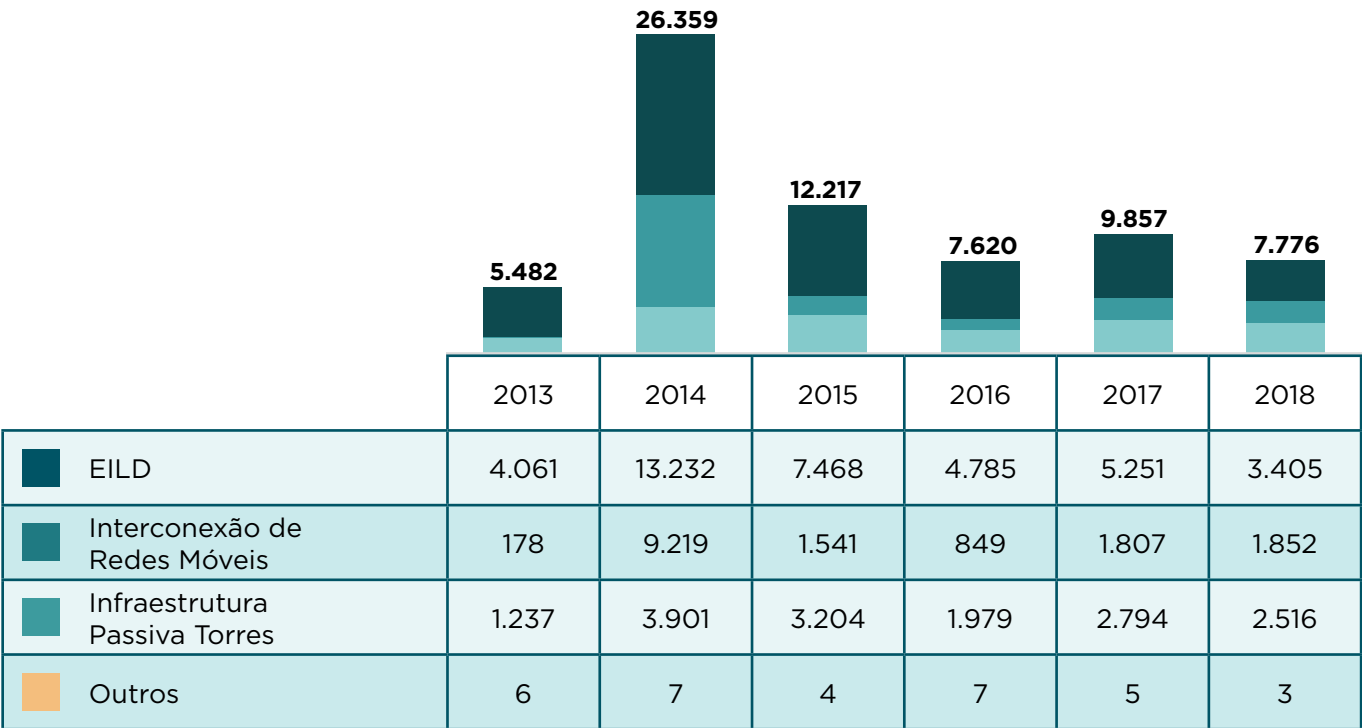
No final de 2018, havia 443 empresas credenciadas e quase 3,4 mil usuários registrados e ativos, aptos a utilizarem a ferramenta, como demonstram os gráficos a seguir.





No exercício, o insumo mais comercializado foi a Exploração Industrial de Linhas Dedicadas (EILD), que respondeu por mais de 44% das negociações, como demonstra o gráfico seguinte. Desde sua criação, o Sistema registrou mais de 70 mil transações.

Negociações no SNOA



## MVNO

No Brasil, a exploração de Serviço Móvel Pessoal (SMP) por meio de Operador Virtual de Rede Móvel (MVNO, do inglês *Mobile Virtual Network Operator*) é possível desde 2010, quando a Anatel editou a [\*\*Resolução nº 550/2010\*\*](#), que normatizou as relações entre os envolvidos.

Em 2018, a Agência recebeu três solicitações de empresas interessadas em atuar como operadoras virtuais credenciadas, processos que estavam em análise ao final do ano.

### ENTENDA MELHOR

**Credenciado de Rede Virtual** é a pessoa jurídica credenciada junto à prestadora de origem, apta a representá-la na oferta do Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País.

**Autorizada de Rede Virtual** é a pessoa jurídica autorizada junto à Anatel para a prestação do Serviço Móvel Pessoal que se utiliza de compartilhamento de rede com a prestadora de origem.

A tendência verificada pela Anatel é de que pequenos prestadores que conseguem ultrapassar a barreira do provimento do serviço por frequências não licenciadas passam a instalar redes de acesso por fibra nos postes de energia (por meio de compartilhamento de infraestrutura), agregam os serviços de telefonia fixa (por meio de interconexão) e de TV por Assinatura em suas ofertas e, em alguns casos, têm inclusive firmado acordos de operação móvel virtual.

Embora a telefonia móvel apresente níveis competitivos sempre muito elevados, os pequenos prestadores contribuem para o desenvolvimento de um novo modelo comercial, no qual se percebe uma associação mais concreta entre a prestação do Serviço Móvel Pessoal e o serviço de valor adicionado prestado ou a comunidade influenciada por determinada organização. Esse novo modelo comercial, ancorado na maior facilidade de se estabelecer operadoras de SMP e impulsionado pelas tecnologias de Internet das Coisas (IoT), tem levado a um aumento no número de ofertantes de redes virtuais.

## MOVIMENTAÇÕES DE MERCADO

Entre as operações de cunho societário aprovadas pela Anatel ao longo de 2018, merece destaque a anuência prévia (Ato nº 4.889/2018) para a entrada de novo sócio investidor na Algar Telecom S.A., controladora de diversas empresas do Grupo Algar que prestam serviços de telecomunicações, e, por conseguinte, o aporte de mais recursos financeiros nas companhias do grupo, com potencial para serem aplicados no crescimento das empresas e no desenvolvimento das tecnologias associadas à prestação dos serviços.

Adicionalmente, seguiu, ao longo de 2018, o acompanhamento da estrutura societária das empresas do Grupo Oi S.A., em recuperação judicial, decorrente da implementação das fases previstas no Plano de Recuperação Judicial. Nesse contexto, a Agência concedeu anuência prévia para a composição do Conselho de Administração Transitório e, posteriormente, para o novo Conselho de Administração da companhia. Também avaliou as implicações societárias da Reestruturação de “Bonds” e Aumento de Capital, anuindo previamente com tais movimentações (Acórdãos nº 336/2018 e nº 626/2018).



Além disso, ressalta-se que a Anatel deu prosseguimento à instrução referente à análise regulatória da operação de aquisição do Grupo WarnerMedia pelo Grupo AT&T, que controla as prestadoras de serviços de telecomunicações pertencentes ao Grupo SKY no Brasil, em consonância com as determinações contidas no Acórdão nº 188/2017.

O acompanhamento das movimentações de mercado são mecanismos de regulação *ex ante*, por meio do qual a Agência acompanha a evolução das estruturas das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, mediante o monitoramento do controle societário, com o intuito de evitar práticas anticompetitivas tendentes à concentração de mercado. Ademais, as operações analisadas representam ingresso de recursos financeiros indispensáveis para a expansão dos negócios das empresas envolvidas, garantindo maior oferta de serviços à sociedade.

## TARIFAS

Em fevereiro de 2018, as chamadas de telefones fixos para móveis do Plano Básico de Serviço ficaram mais baratas, resultado da redução dos valores de referência para tarifas de remuneração de redes móveis (VU-M) determinada pela Anatel por meio do Ato nº 6.211/2014. A redução nas tarifas das chamadas fixo-móvel local, conhecidas como VC-1, variou entre 10,58% e 12,75%, a depender da operadora de origem da chamada, como detalhado na tabela a seguir.

REDUÇÃO DE CHAMADAS VC-1			
Grupo	Valor anterior ao reajuste	Valor desde fev/2018	Redução
Algar Telecom	R\$ 0,22384	R\$ 0,20016	-10,58%
Oi (Brasil Telecom S/A)	R\$ 0,20650	R\$ 0,18078	-12,46%
Oi (Telemar Norte Leste S/A)	R\$ 0,19841	R\$ 0,17519	-11,70%
Sercomtel S/A Telecomunicações	R\$ 0,21645	R\$ 0,19073	-11,88%
Vivo	R\$ 0,20981	R\$ 0,18306	-12,75%

Nas chamadas de fixo para móvel em que os DDDs dos telefones de origem e de destino da ligação têm apenas o primeiro dígito igual (as chamadas VC-2, por exemplo nos DDDs 61 e 62), a redução variou entre 4,86% e 7,41%, a depender da operadora de origem da chamada.

REDUÇÃO DE CHAMADAS VC-2			
Grupo	Valor anterior ao reajuste	Valor desde fev/2018	Redução
Algar Telecom	R\$ 0,53353	R\$ 0,49399	-7,41%
Claro S/A	R\$ 0,54853	R\$ 0,52186	-4,86%
Oi (Brasil Telecom S/A)	R\$ 0,64570	R\$ 0,60957	-5,60%
Oi (Telemar Norte Leste S/A)	R\$ 0,59126	R\$ 0,55913	-5,43%
Sercomtel S/A Telecomunicações	R\$ 0,63970	R\$ 0,60588	-5,29%
Vivo	R\$ 0,60122	R\$ 0,56114	-6,67%

Nas ligações em que os primeiros dígitos dos DDDs do telefone fixo e do telefone móvel são diferentes (chamadas do tipo VC-3, por exemplo nos DDDs 71 e 82), a redução variou entre 3,98% e 5,92%, a depender da operadora de origem da chamada.

<b>REDUÇÃO DE CHAMADAS VC-3</b>			
<b>Grupo</b>	<b>Valor anterior ao reajuste</b>	<b>Valor desde fev/2018</b>	<b>Redução</b>
Algar Telecom	R\$ 0,66763	R\$ 0,62809	-5,92%
Claro S/A	R\$ 0,67087	R\$ 0,64420	-3,98%
Oi (Brasil Telecom S/A)	R\$ 0,78472	R\$ 0,74859	-4,60%
Oi (Telemar Norte Leste S/A)	R\$ 0,72731	R\$ 0,69518	-4,42%
Sercomtel S/A Telecomunicações	R\$ 0,77659	R\$ 0,74277	-4,35%
Vivo	R\$ 0,73612	R\$ 0,69604	-5,44%

## RECUPERAÇÃO JUDICIAL DA OI

O Plano de Recuperação Judicial Consolidado (PRJ) do Grupo Oi, aprovado em Assembleia Geral de Credores realizada em 19 e 20/12/2017 e homologado pela 7ª Vara Empresarial da Comarca do Rio de Janeiro em 8/1/2018, reformulou as medidas de acompanhamento até então adotadas pela Anatel, com o objetivo de ampliar o grau de vigilância, a fim de preservar a manutenção e a continuidade dos serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo Oi e acompanhar, de forma mais próxima, as medidas destinadas ao seu soerguimento, nos termos o Acórdão nº 148/2018.

Adicionalmente, foi expedida a Portaria nº 504/2018, que instituiu Grupo de Trabalho, para acompanhamento da situação operacional e econômico-financeira das empresas integrantes do Grupo Oi, tendo em vista a execução e a efetividade do PRJ aprovado.

Um novo período de acompanhamento da situação operacional e econômico-financeira das empresas integrantes do Grupo Oi foi iniciado com vistas a assegurar o cumprimento das medidas relativas aos bens integrantes dos patrimônios das concessionárias do grupo e de suas controladoras, controladas e coligadas, bem como a execução e a efetividade das medidas do PRJ e a continuidade da prestação dos serviços de telecomunicações.

Nessa nova fase de acompanhamento, o Conselho Diretor da Anatel determinou que, enquanto perdurar o processo de recuperação judicial, a Oi S.A. tem o dever de:

- notificar a Agência sobre as convocações para as reuniões do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e de qualquer fórum deliberativo que se refira ao PRJ, para a Agência, querendo, encaminhar representante para acompanhar as referidas reuniões;
- informar à Anatel acerca de eventuais acordos que interfiram de forma direta ou indireta no exercício do controle, de fato ou de direito, da companhia;
- submeter à Anuência Prévia da Agência alterações dos membros do Conselho de Administração da Oi S/A, inclusive no que concerne aos suplentes;

- prestar informações acerca da efetividade dos mecanismos de governança corporativa implementados, tendo em vista a manutenção da prestação dos serviços de telecomunicações envolvidos;
- não alienar e onerar qualquer bem imóvel integrante do patrimônio das concessionárias, bem como de suas controladoras, controladas e coligadas, sem a prévia ratificação de sua dispensabilidade pela Anatel; e
- notificar a Agência a respeito das alienações de todos os bens móveis integrantes do patrimônio das concessionárias, bem como de suas controladoras, controladas e coligadas.

Para acompanhamento da situação operacional e econômico-financeira das empresas integrantes do Grupo Oi, tendo em vista a execução e a efetividade do PRJ aprovado, foi instaurado processo específico. Nos moldes descritos na Portaria nº 504/2018, contado a partir da data de expedição do Acórdão nº 148/2018, cabe ao Grupo de Trabalho o envio de Matéria para apreciação do Conselho Diretor, que deve abranger relatos e avaliações críticas quanto: à execução e à efetividade do PRJ; às reuniões do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva da Oi S/A e da Telemar Norte Leste S/A; e às medidas de acompanhamento determinadas pelo Conselho Diretor da Anatel, inclusive aquelas relativas aos bens integrantes dos patrimônios das concessionárias do Grupo Oi e de suas controladoras, controladas e coligadas, tendo em vista a execução e efetividade das medidas do PRJ e a continuidade da prestação dos serviços de telecomunicações.

Nesse sentido, ao longo do exercício de 2018, servidores da Agência acompanharam as reuniões do Conselho Administrativo e da Diretoria Executiva da Oi S/A e da Telemar Norte Leste S/A, e produziram relatórios de atividades trimestrais ao Conselho Diretor da Anatel.

## ACOMPANHAMENTO DA SERCOMTEL

Em agosto de 2017, a Anatel decidiu adotar novas medidas em relação à Sercomtel S/A Telecomunicações, na sequência do acompanhamento econômico-financeiro em curso desde 2012. A partir das análises elaboradas pela Agência, foi constatada a necessidade de soluções de curto prazo para a manutenção da prestação dos serviços de telecomunicações pela empresa.

Essa necessidade foi confirmada pelo 5º Relatório de Acompanhamento Econômico Especial da Sercomtel S.A Telecomunicações, relativo aos exercícios de 2016 e 2017, que concluiu, embora a empresa tenha apresentado melhoria em alguns dos indicadores econômico-financeiros, que essa evolução não foi suficiente para alterar a criticidade do cenário já apontado em relatórios anteriores.

Nesse sentido, o Conselho Diretor, nos termos do Acórdão nº 366/2017, determinou a instauração de processo para avaliar eventual aplicação de caducidade da concessão do STFC e de cassação de autorizações detidas pelas prestadoras que compõem o Grupo Econômico Sercomtel. Considerando as consequências advindas da possibilidade de concretização de tais cenários, o Conselho Diretor determinou a constituição de Grupo específico para avaliar e propor medidas para, entre outros objetivos, mitigar eventual risco à continuidade da prestação dos serviços atualmente prestados pela empresa.

Ao referido Grupo, constituído por meio da Portaria nº 1.783/2017, foram estabelecidos os seguintes temas, como objeto de avaliação: i) identificação atualizada e consolidada dos bens e serviços vinculados à concessão de STFC; e ii) editais de licitação e alterações regulamentares voltadas à garantia da continuidade do serviço.

Em outubro de 2018, foi submetida à Consulta Pública 40 a proposta de Edital de Licitação para Concessão para prestação de STFC na modalidade Local, autorização para prestação de STFC nas modalidades LDN e LDI, autorização para prestação de SMP, autorização para prestação de SCM e autorização de uso de radiofrequências nas faixas de 800 MHz e 1.800 MHz, no Setor 20 do PGO e Área de Registro 43 do PGA.



## COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA

Por meio da [Resolução nº 683/2017](#), a Anatel aprovou o Regulamento de Compartilhamento de Infraestrutura de Suporte à Prestação de Serviço de Telecomunicações, que atualizou as regras relativas ao compartilhamento de infraestruturas.

A oferta de infraestrutura constitui um mercado de suma importância para a expansão dos serviços de telecomunicações e que merece atenção e acompanhamento por parte da Agência. Nesse sentido, por meio da Portaria nº 165/2018, foi constituído Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do Manual Operacional de implementação do Regulamento aprovado pela [Resolução nº 683/2017](#).

Outra vertente do compartilhamento de infraestrutura diz respeito à reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações.

O uso de pontos de fixação nos postes que compõem a rede elétrica por parte das prestadoras de serviços de telecomunicações é necessário, em muitos casos, para ampliar a cobertura e atender um maior número de domicílios. O compartilhamento dessa infraestrutura envolve aspectos técnicos e comerciais e, eventualmente, prestadoras de telecomunicações e distribuidoras de energia podem não chegar a um acordo sobre alguns desses aspectos.

Diante disso, a regulamentação vigente sobre o assunto está em fase de revisão para buscar, entre outros aspectos, criar mecanismos para a regularização da ocupação e disciplinar os critérios para favorecer o relacionamento entre os agentes dos setores de telecomunicações e energia elétrica.

Com esse escopo, a Anatel, em conjunto com a Aneel, submeteu ao exame da sociedade à Consulta Pública 28/2018, com vistas a subsidiar análise de impacto regulatório da revisão da regulamentação de compartilhamento de postes de energia elétrica por prestadoras de serviços de telecomunicações. O tema seguirá em discussão ao longo de 2019.

# QUALIDADE

## MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

A evolução tecnológica e o surgimento de novas exigências por parte dos usuários motivaram a revisão do modelo de gestão da qualidade.

Em 8/4/2018, a Anatel finalizou a Consulta Pública 29/2017, efetuada para colher subsídios acerca da proposta de revisão do arcabouço normativo e dos procedimentos de acompanhamento e controle da qualidade dos serviços.

A análise das contribuições recebidas resultará na revisão da proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações.

### ENTENDA MELHOR

A qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações é acompanhada pela Anatel desde a reestruturação do setor, em 1998.

A estratégia regulatória para o tema sempre esteve fundamentada nos preceitos de comando e controle, sendo implementada por meio da aferição de indicadores, instauração de procedimentos administrativos e penalizações às prestadoras quando observado comportamento incompatível com o disposto na regulamentação.

A evolução tecnológica e o surgimento de novas exigências por parte dos usuários motivaram a revisão do modelo de gestão da qualidade.

O regulamento visa estabelecer mecanismos de gestão da qualidade na prestação da telefonia fixa, da telefonia móvel, da banda larga fixa e da TV por Assinatura, fixando definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação desses serviços aos consumidores. A interrupção do serviço também é objeto do normativo, com proposta de definição dos principais critérios e conceitos afetos ao tema.

O novo modelo de gestão proposto tem como premissa a atuação da Anatel na promoção da melhoria da qualidade, focada nos aspectos e nas localidades em que esta se apresente abaixo do desejável, buscando atuação responsiva das prestadoras.

A proposta de Regulamento, revisada com base nas contribuições da consulta pública, foi encaminhada, em novembro de 2018, para a apreciação da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel. Em 2019, após análise da Procuradoria, serão promovidos os ajustes necessários, quando, então, a proposta será submetida à deliberação do Conselho Diretor.





## MEDIÇÃO DE INDICADORES DE BANDA LARGA

Em 2018, o Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade (Gipaq), integrado por representantes das prestadoras de telefonia móvel e banda larga fixa, sob coordenação da Anatel, efetivou a implantação do novo modelo para a aferição dos indicadores de qualidade da rede de acesso à internet.

Conforme estabelecido nos regulamentos de gestão da qualidade da banda larga fixa ([Resolução nº 574/2011](#)) e da telefonia móvel ([Resolução nº 575/2011](#)), a Agência acompanha indicadores que demonstram o desempenho das redes em relação a parâmetros como velocidade, taxa de conexão, latência, perda de pacote e disponibilidade.

O método anteriormente utilizado – baseado em dados registrados por meio de equipamentos instalados em pontos fixos, como residências de assinantes voluntários ou escolas públicas – apresentou dificuldades relativas ao recrutamento de voluntários pelas prestadoras e aos custos envolvidos com a logística de distribuição e manutenção dos equipamentos coletores, além da limitação de 5 mil medidores para cada serviço, com uma distribuição espacial que não possibilitava a coleta de informações em nível municipal.

Diante desse cenário, um novo método para a coleta de indicadores foi implementado como base na utilização de multicoletores. Dessa forma, qualquer equipamento terminal de usuário (modem ou terminal móvel) é um potencial coletor de dados para aferição dos indicadores de desempenho das redes de telecomunicações.

Adicionalmente, com o intuito de garantir a neutralidade, a isonomia e a comparabilidade dos resultados das medições, implementaram-se processos de garantia do modelo, com os seguintes objetivos:

1. garantia da comparabilidade entre as soluções: processo de homologação realizado por órgão certificador com notório reconhecimento da indústria;
2. garantia de não interferência nas medições: envio das medições para a Entidade Aferidora, sem filtros, praticamente em tempo real, e gerenciamento dos servidores de testes aprovados pelo Gipaq para o processo de aferição;
3. garantia do respeito às regras de negócio: processo de auditoria da medição, que deverá ser apresentado periodicamente pelas prestadoras à Entidade Aferidora; e
4. garantia de segurança da informação: processo anual de auditoria de segurança da informação, realizado por organismo devidamente credenciado, a ser realizado pelas prestadoras e apresentado à Entidade Aferidora.

Ao final de 2018, a coleta de dados por meio de multicoletores, iniciada em 2017, já possibilitava a validade estatística dos indicadores regulamentares. Para 2019, a expectativa é de que a iniciativa seja expandida, proporcionando aumento da capilaridade dos indicadores acompanhados.

## QUALIDADE PERCEBIDA

As regras para a aferição da satisfação e da qualidade percebida dos usuários de serviços de telecomunicações estão estabelecidas na [Resolução nº 654/2015](#). Entre julho e novembro, quase 140 mil consumidores de telecomunicações, de todo o País, foram entrevistados para a *Pesquisa de Aferição da Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Serviços de Telecomunicações de 2018*, como detalhado na tabela a seguir.

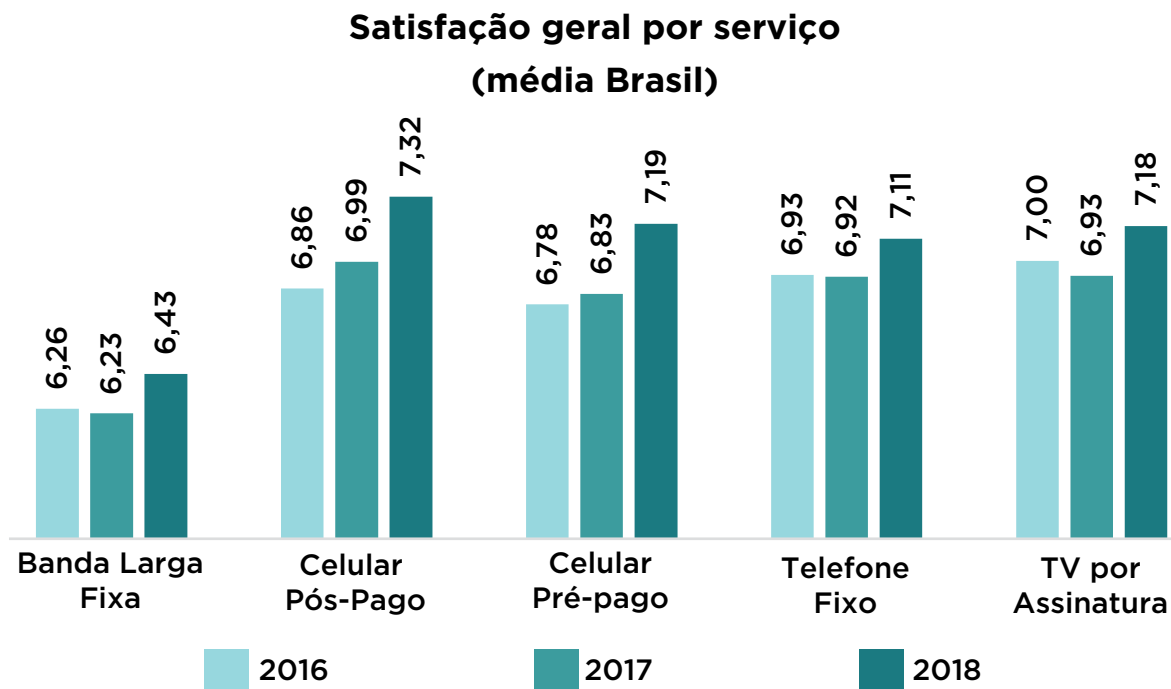
Universo pesquisado			
Serviço	Unidades da Federação	Prestadoras	Entrevistas realizadas
Banda larga	27	9	22.742
Telefonia fixa	27	6	21.801
Telefonia móvel pós-paga	27	7	31.467
Telefonia móvel pré-paga	27	6	30.666
TV por Assinatura	27	8	32.420
<b>Total</b>			<b>139.096</b>

A pesquisa ouviu apenas pessoas físicas e abrangeu empresas com pelo menos 50 mil acessos em todo o País e, no mínimo, 10 mil por unidade da Federação. Em relação a 2017, foram pesquisadas quatro novas prestadoras na banda larga fixa e uma na telefonia móvel pré-paga. As entrevistas buscaram avaliar oito conjuntos de indicadores:

1. satisfação geral;
2. canais de atendimento – telefônico, internet, loja (qualidade de atendimento em cada canal);
3. atendimento telefônico (tempo de espera, necessidade de repetir a demanda, capacidade de informação);
4. oferta e contratação (clareza e cumprimento do prometido nos planos);
5. funcionamento (na voz, qualidade das ligações e capacidade de fazer e receber ligações; nos dados, disponibilidade, quedas na conexão e velocidade; na TV por Assinatura, disponibilidade e qualidade na imagem);
6. cobrança/recarga (de acordo com o contratado/utilizado, clareza da conta/consumo, opções de valor de recarga);
7. reparo e instalação (tempo de espera, cumprimento do prazo, qualidade da instalação ou do reparo); e
8. capacidade de resolução (cobrança/créditos de recarga, problemas nas ligações, problemas 3G/4G, alteração de plano, cancelamento).

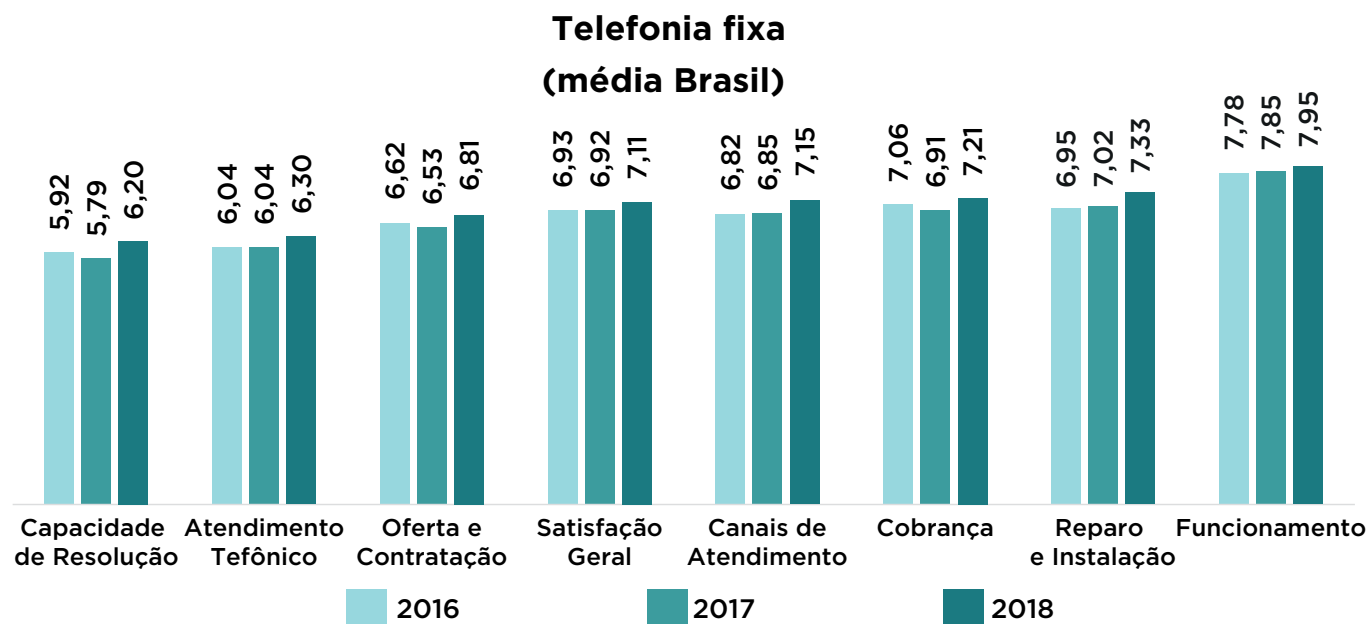
A pesquisa de 2018 foi a quarta realizada com a metodologia aprovada pela [Resolução nº 654/2015](#), o que resultou em um ganho importante: a comparabilidade dos dados, permitindo que a Anatel possua parâmetros para melhor avaliar a evolução da satisfação geral e da qualidade percebida pelos usuários dos serviços.

Na comparação com 2017, todos os serviços receberam notas maiores na satisfação geral, com o maior aumento sendo na telefonia móvel pré-paga (5,2%), seguida do pós-pago (4,7%). A menor variação foi a do telefone fixo, com 2,8%.



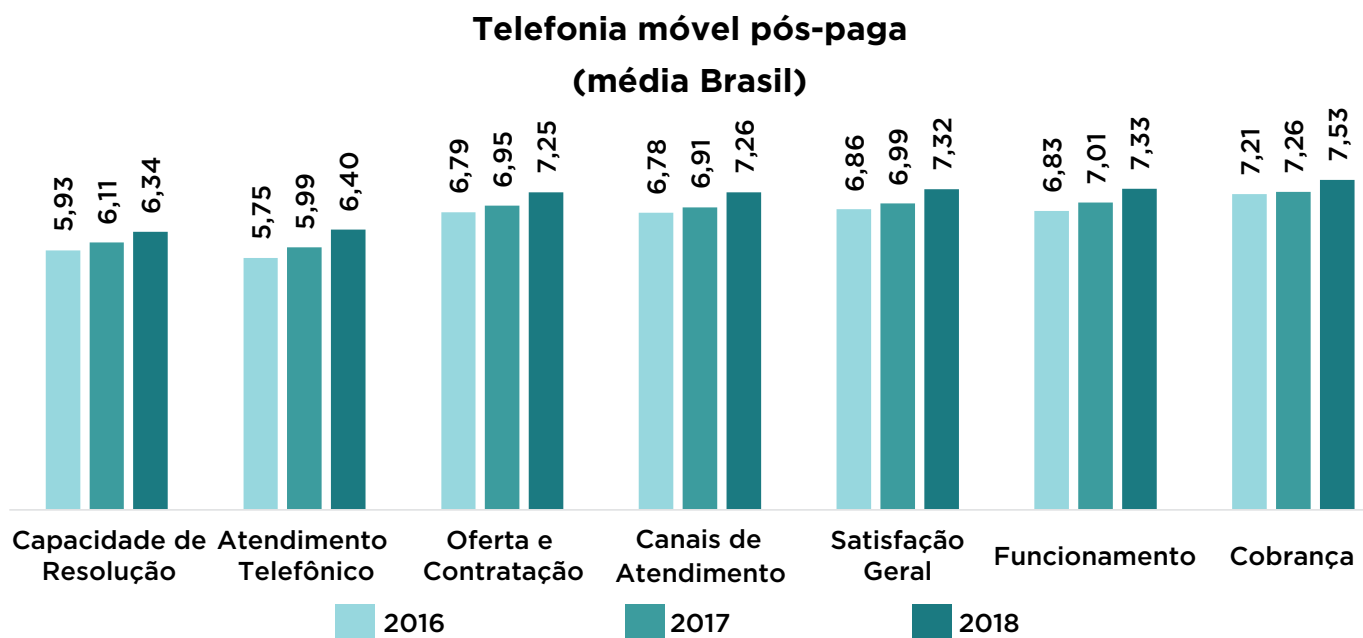
## Telefonia fixa

Na telefonia fixa, houve melhora em todos os aspectos avaliados, tendo a média de satisfação geral, na comparação com 2017, registrado aumento de 2,8%. Os indicadores com pior avaliação dos consumidores foram *Capacidade de resolução* e *Atendimento telefônico*, como apresenta o gráfico a seguir.



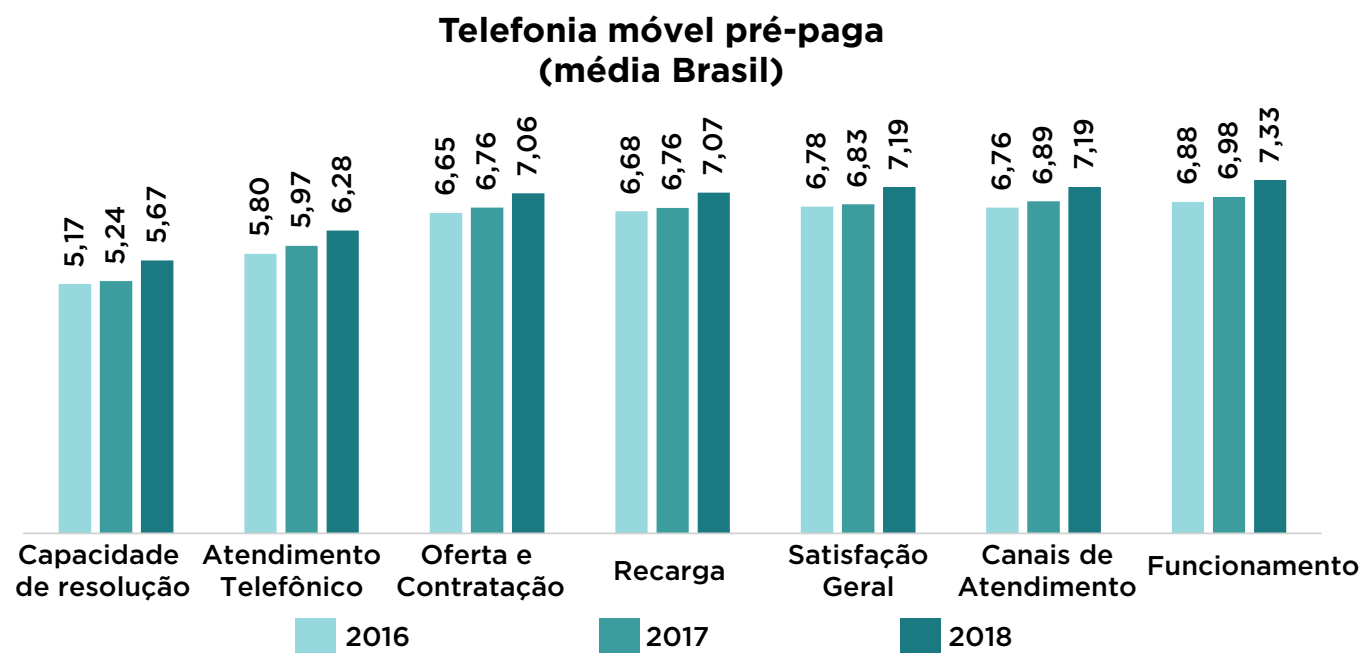
## Telefonia móvel pós-paga

Na modalidade pós-paga da telefonia móvel, houve melhora em todos os aspectos avaliados. Os maiores avanços na comparação com 2017 foram registrados no *Atendimento telefônico* (6,8%) e *Canais de atendimento* (5%). O gráfico a seguir aponta a evolução dos indicadores nas pesquisas de 2016, 2017 e 2018.



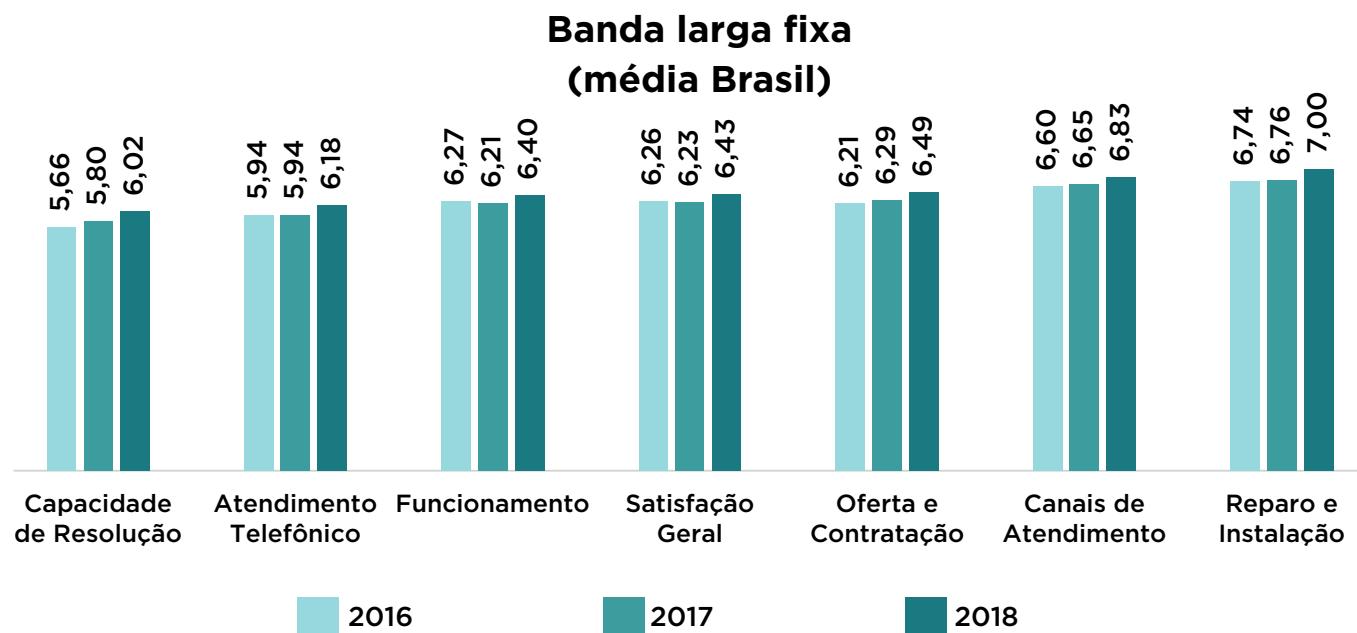
## Telefonia móvel pré-paga

*Funcionamento* foi o indicador com melhor avaliação na telefonia móvel pré-paga. O maior avanço em relação aos resultados da pesquisa de 2017, por sua vez, foi registrado no indicador *Capacidade de resolução* (incremento de 8,2%). O gráfico abaixo compara a evolução dos indicadores do serviço entre 2016 e 2018.



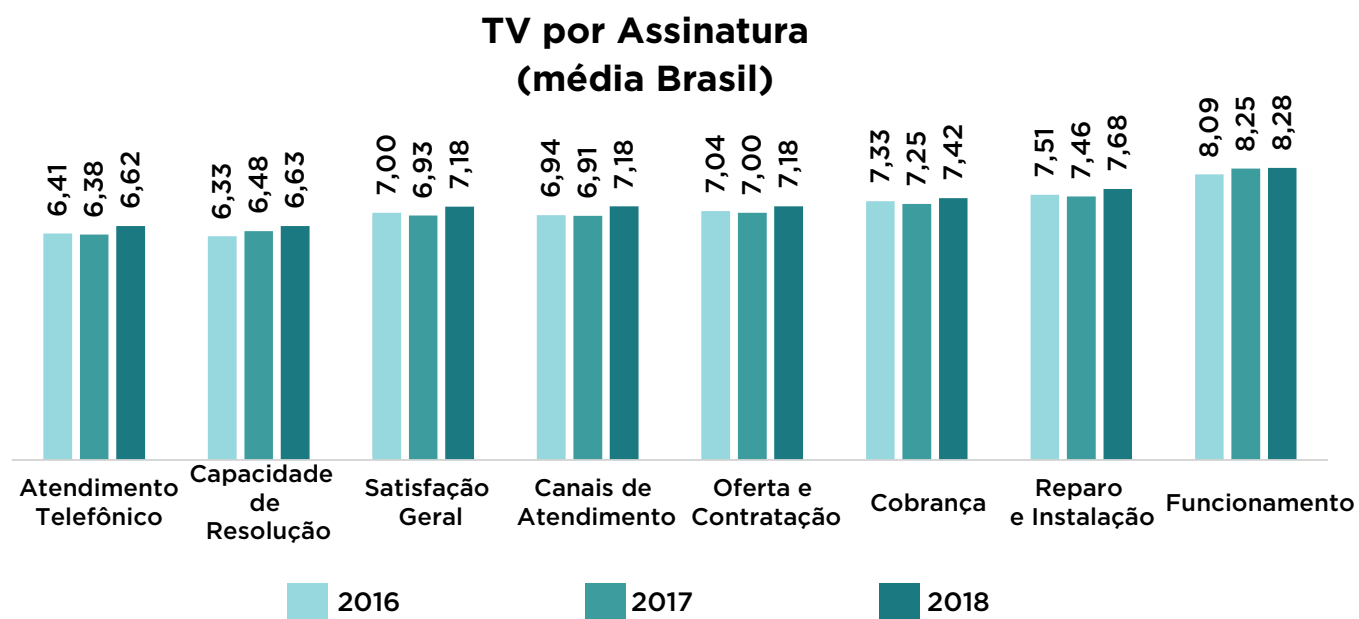
## Banda larga fixa

A banda larga fixa foi o serviço que recebeu a pior avaliação dos consumidores em 2018, embora tenha melhorado em todos os aspectos avaliados. Os indicadores de *Atendimento telefônico* (4%) e de *Capacidade de resolução* (3,9%) foram os que registraram maior alta no período, como aponta o gráfico a seguir.



## TV por Assinatura

Na comparação com 2017, a satisfação geral dos entrevistados registrou alta de 3,6%. Na pesquisa realizada em 2018, *Funcionamento* foi o item com maior nota (8,3), seguido por *Reparo e instalação* (7,68) e *Cobrança* (7,42), como aponta o gráfico a seguir.



Os [resultados da pesquisa](#), que incluem avaliação por empresa e por unidade da Federação, estão disponíveis para consulta e download no portal da Anatel na internet e no portal de dados abertos do Governo Federal.



## INDICADORES DE REDE DA TELEFONIA MÓVEL

Embora os efeitos da medida cautelar relativa a indicadores de rede da telefonia móvel tenham se encerrado no terceiro trimestre de 2016, a Anatel segue monitorando essas informações. A coleta de dados nas estações telefônicas das prestadoras tornou-se um procedimento fiscalizatório permanente, dada a essencialidade da continuidade desse acompanhamento para a manutenção e o aprimoramento dos níveis de qualidade alcançados.

### ENTENDA MELHOR

Em abril de 2015, a Anatel expediu medida cautelar determinando que as prestadoras de telefonia móvel adotassem medidas que elevassem os resultados dos indicadores de acesso às redes de voz e de dados para, no mínimo, 85% e os de queda de voz e de dados para, no máximo, 5%.

A edição da cautelar foi decidida após o monitoramento dos indicadores de rede realizado pela Anatel demonstrar a existência de grande número de municípios em situação crítica.

O monitoramento prossegue e abrange as prestadoras de telefonia móvel com Poder de Mercado Significativo (PMS): Oi, Telefônica/Vivo, Claro, Tim, Algar e Sercomtel

Os resultados desse monitoramento são extremamente relevantes para a sociedade, pois possibilitam a publicação de indicadores de qualidade da telefonia móvel em nível municipal. As informações também são utilizadas continuamente pela Agência para promoção da melhoria da qualidade junto às prestadoras.





## ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

A Anatel acompanha permanentemente a prestação dos serviços de telecomunicações por meio da análise de informações coletadas a partir de manifestações de usuários, ações de fiscalização em campo e dados dos sistemas interativos da Agência, como os de Infraestrutura Crítica (Siec) e de Gestão da Qualidade (SGQ).

Ao identificar indícios ou tendências de descumprimento de obrigações, a Agência adota medidas de controle que objetivam a melhoria da prestação dos serviços, soluções para as inconformidades detectadas e a reparação ou minimização de eventuais danos ao setor e aos usuários, aplicando ainda, quando for o caso, as sanções cabíveis.

Em relação às reclamações registradas por consumidores na Anatel, estas são averiguadas de forma sistêmica, segundo itens de controle pré-estabelecidos. Em outras palavras, as reclamações são consideradas em conjunto (direitos difusos e coletivos) e não de forma isolada.

A atividade fiscalizatória da Agência, desempenhada em todas as unidades da Federação, é, por sua vez, orientada por diretrizes estabelecidas periodicamente pelo Conselho Diretor, por meio das quais são priorizados os temas a serem tratados no exercício. Para 2018, as diretrizes de fiscalização, aprovadas pela Portaria nº 722/2017, orientaram a elaboração do Plano Operacional (Tático) 2018. A priorização dos temas serve de balizador para que a Anatel destine recursos de modo a garantir sua execução, podendo haver, contudo, o atendimento de demandas pontuais.

As ações de fiscalização são executadas seguindo instrumentos normativos desenhados segundo expertise e melhores práticas de fiscalização. Em 2018, foram publicados 17 instrumentos normativos, dentre os quais se destaca o Procedimento de Fiscalização das obrigações estabelecidas no Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo (RGA), aprovado pela Portaria nº 1.765/2018. No mesmo ano, foi realizada ação inédita de fiscalização sobre o tema, que subsidiou a elaboração do primeiro Ranking de Acessibilidade das empresas de telecomunicações, a ser lançado pela Anatel em 2019.

Em um esforço para tornar ainda mais céleres e eficientes as fiscalizações relativas aos direitos dos consumidores, foi publicado o Procedimento de Fiscalização dos Direitos e Garantias dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Portaria nº 2.123/2018, que consolidou em um único documento a verificação do cumprimento das obrigações relativas ao tema.

Ao longo de 2018, foram concluídas 5,9 mil ações de fiscalização. Destacam-se, a seguir, as principais atividades desenvolvidas no exercício.

## **PREVENÇÃO DE RISCO À VIDA**

Por meio das ações de prevenção de risco à vida, a Anatel analisa e trata interferências prejudiciais, principalmente no Serviço Limitado Móvel Aeronáutico (SLMA) e no Serviço Limitado Móvel Marítimo (SLMM), além de ter executado um plano de fiscalização voltado a monitorar preventivamente frequências consideradas de uso crítico. Dessa forma, além da atuação provocada por denúncias ou mediante solicitação da sociedade, a Agência também passou a atuar preventivamente na mitigação de interferências.

Os possíveis efeitos dessas interferências são perdas momentâneas do sinal, cortes na comunicação da torre com a aeronave e vice-versa, interferência em comunicações de segurança pública, as quais podem se tornar ininteligíveis nestas faixas, devido à presença de interlocutores clandestinos e mediante redução de seu alcance.

As ações de Gestão de Espectro visam minimizar a ocorrência de interferências a partir da constante monitoração do espectro, especialmente nos aeroportos e em regiões de fronteira. Já a atuação mediante provocação ocorre a partir do tratamento de denúncias registradas pela sociedade nos canais oficiais de atendimento da Anatel.

No exercício de 2018, a Agência executou o primeiro piloto do Plano de Monitoração do Espectro utilizado por aplicações Críticas (PMEC). O plano teve como objetivo monitorar periodicamente as principais faixas de frequências utilizadas para comunicações de socorro e segurança, controle de tráfego aéreo e marítimo e faixas de uso proibido, conforme regulamentação e referências internacionais aplicáveis, e outras faixas de interesse, como as destinadas ao serviço de radiodifusão. O objetivo do Plano é identificar preventivamente possíveis interferências prejudiciais, bem como estações que estejam fazendo uso irregular ou não autorizado do espectro, com potencial de causar interferências prejudiciais em tais faixas.

No âmbito do PME, foram realizadas 234 ações de fiscalização em todo o país, abrangendo 131 municípios brasileiros, incluindo-se fiscalizações em aeroportos – atuação proativa na identificação de uso clandestino do espectro radioelétrico.

## **REDE DE MONITORAMENTO DO ESPECTRO**

Em 2018, a Anatel ampliou o projeto de Implantação da Rede de Monitoramento do Espectro, que consiste na instalação e na operação de equipamentos fixos de monitoramento, gestão e fiscalização do espectro.

Com a utilização de estações remotas de monitoramento, são priorizados locais onde eventuais interferências possam provocar prejuízos maiores, como aeroportos e regiões de fronteira. Busca-se, com isso, permitir melhor avaliação da ocupação do espectro e identificar problemas de interferências oriundas dos sistemas de comunicação dos países vizinhos, bem como de emissões não autorizadas.

No exercício, a rede de monitoramento do espectro foi ampliada em 27% e o número de equipamentos em operação nos principais aeroportos e municípios do País passou de 81 para 103. Com essa ampliação da rede, a cobertura alcançou os 34 aeroportos que concentram aproximadamente 88% dos pousos e decolagens no território nacional.

## MONITORAÇÃO DO ESPECTRO EM FRONTEIRAS

Executado anualmente, desde 2015, o Plano de Monitoração do Espectro na Fronteira (PMEF), tem como objetivo fiscalizar o espectro de diversos serviços, como os de radiodifusão (FM, VHF e UHF), Móvel Aeronáutico e de telefonia móvel, entre outros.

As fiscalizações realizadas no âmbito do referido Plano são utilizadas pela Anatel para subsidiar ações de coordenação internacional no uso do espectro com os países vizinhos, provendo, ainda, uma visão abrangente sobre o uso de diferentes faixas do espectro nas regiões de fronteira.

Um bom exemplo da necessidade desta coordenação é o caso do Serviço Móvel Pessoal (SMP), sobre o qual a Agência, após debates realizados com a sociedade, inclusive por meio de consulta pública, optou pelo arranjo B4, refletido no Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências nas Faixas de 800 MHz, 900 MHz, 1.800 MHz, 1.900 MHz e 2.100 MHz, aprovado pela Resolução nº 454/2006. Todavia, alguns países da América do Sul optaram pelo arranjo B5, seguindo os Estados Unidos.

A divergência de escolhas provocou, na fronteira, uma interferência por *crossband*, isto é, uma estação do país vizinho que opera no arranjo B5 utiliza no *downlink* as frequências de *uplink* do Brasil, saturando a recepção da Estação Rádio Base (ERB) das operadoras brasileiras e impedindo que os terminais móveis se conectem às estações.

Desse modo, em razão da topologia e das características técnicas das redes atualmente instaladas, não é possível evitar interferências prejudiciais nas faixas de 1850 MHz a 1880 MHz e 1930 MHz a 1980 MHz, que ultrapassam a fronteira entre os países, afetando os sistemas PCS 1900 (2G) nos países vizinhos e o WCDMA 2100 (3G) no Brasil. Esse problema, até o presente momento, já está identificado nas fronteiras do Brasil com Argentina, Bolívia, Colômbia, Paraguai e Uruguai.

O primeiro caso a ser tratado foi o de Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, na fronteira com o Paraguai. Inicialmente, foi proposto que as operadoras adotassem medidas para minimizar a presença de seus sinais no país vizinho. Foram feitos ajustes de azimuth, altura de antena e redução da potência, a fim de limitar a propagação para dentro de cada território. Todavia, após os testes de campo realizados pelas empresas Vivo (no Brasil) e Vox e a Claro (no Paraguai), essas alterações se mostraram insuficientes.

Com base nos procedimentos de coordenação do Regulamento de Rádio (RR) da UIT e na Resolução Mercosul/GMC 005/2006 - “Manual de procedimentos de coordenação de radiofrequências na faixa de 1710 MHz a 1990 MHz e de 2100 MHz a 2200 MHz”, propôs-se o rearranjo de frequências com a partição do espectro a fim de eliminar a sobreposição entre *uplink* e *downlink* e a assegurar uma faixa exclusiva de operação para cada país.

Este rearranjo de frequências foi efetivado e trouxe benefícios para os usuários dessas localidades, que passaram a utilizar seus celulares com mais qualidade, eficiência e sem as constantes quedas de chamadas provocadas por interferências.

No ano de 2018, foram executadas ações de monitoração em 30 municípios que fazem fronteira com o Uruguai, Argentina, Paraguai, Bolívia, Peru, Colômbia e Guiana Francesa. Novos estudos continuam sendo feitos para aperfeiçoar o sinal de celular nos municípios de fronteira.

Além disso, a Anatel segue instalando equipamentos fixos em vários municípios fronteiriços, por meio dos quais será possível monitorar o espectro remotamente, de forma contínua, proporcionando ao fiscal a possibilidade de estudar o espectro de cada cidade por um maior período e com custos mais baixos para a Agência, o que viabilizará a melhoria nos resultados aferidos.

## RELAÇÕES DE CONSUMO

Atendendo às Diretrizes para a elaboração do Plano Operacional (Tático) 2018 da Anatel, aprovadas pela Portaria nº 722/2017, as ações de acompanhamento e controle relacionadas a direitos dos consumidores visaram a proteção do consumidor e a melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta de serviços e ao relacionamento.

Nesse processo, a Agência buscou estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços, com foco na solução de problemas e no acompanhamento de resultados, adotando uma linha de atuação responsiva (baseada em evidências, adequada às características dos problemas e proporcional às respostas das prestadoras).

Assim, tomando como ponto de partida as informações obtidas pelo processo de diagnóstico de relações de consumo, foram adotadas medidas de acompanhamento e controle junto às maiores prestadoras de serviços de telecomunicações para o tratamento dos seguintes temas:

Tema	Problema	Posição em dez/2018	Resultados já alcançados
<b>Tratamento de Reclamações</b>	Alta taxa de reabertura de reclamações registradas na Anatel	Concluído	Redução de 40% na média das taxas de reabertura, chegando a valores entre 8% e 10%
<b>Serviços Adicionais</b>	Contratação e cobrança de serviços adicionais à revelia do consumidor	Acompanhamento da implantação das ações	Redução nos registros de reclamações mensais na ordem de 65%
<b>Espaço Reservado na Internet</b>	Indisponibilidade de informações e funcionalidades no canal de atendimento	Avaliação das implementações das prestadoras	Melhora significativa na conformidade, passando de 9% (mar/2018) para mais de 87% (dez/2018) de implementação das informações e funcionalidades no canal de atendimento
<b>Cancelamento</b>	Dificuldade de registrar pedido de cancelamento de serviço ou cancelamento de serviço não realizado	Definição das ações a serem executadas pelas prestadoras	—
<b>Transparência na Oferta e Contratação</b>	Falhas de informação na oferta e contratação de serviços e nas alterações de planos e pacotes	Definição das ações a serem executadas pelas prestadoras	—



## EXPANSÃO DAS REDES DE BANDA LARGA

Ao longo de 2018, foram realizadas ações de fiscalização nas prestadoras Oi, Telefônica/Vivo, Claro, Tim e Nextel, a fim de se verificar o cumprimento dos compromissos de abrangência estabelecidos nos editais de licitação de faixas de radiofrequências do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e a expansão das redes de banda móvel nos municípios brasileiros. Por meio desses compromissos, as prestadoras promovem a expansão da área de cobertura e, conseqüentemente, o provimento de banda larga móvel nos municípios contemplados. A Anatel executou 559 *drive tests* em 466 municípios.



## MONITORAMENTO DA QUALIDADE

O monitoramento da qualidade da banda larga nas prestadoras de telefonia móvel com Poder de Mercado Significativo (PMS) – Oi, Telefônica/Vivo, Claro, Tim, Algar e Sercomtel – constitui atividade permanente da Anatel, realizada mediante coletas mensais de contadores estatísticos de eventos, contabilizados nas estruturas de controle das estações do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Esses contadores são calculados na ação de fiscalização e compõem indicadores de estabelecimento e queda de conexões de voz e dados, para todas as estações em funcionamento.

Adicionalmente, são realizadas ações de fiscalização da qualidade dos serviços de banda larga fixa e móvel, mediante o auxílio da Entidade Aferidora de Qualidade (EAQ), como nos indicadores que refletem a rapidez e a estabilidade das conexões de dados (*throughput*, latência, *jitter* e perda de pacotes, entre outros).

Ao longo de 2018, foram concluídas 89 ações de fiscalização referentes aos indicadores que cuidam da qualidade da rede do SMP.

## COMBATE A NÃO OUTORGADAS

Em 2018, foram concluídas 1.377 ações de fiscalização, sendo 241 por Exploração de Serviço de Telecomunicações sem Outorga e 1.136 por Uso não Autorizado de Radiofrequência.

As demandas são decorrentes de atividades pontuais ou de denúncias recebidas pela Anatel por meio de seus canais de atendimento.

Tais ações de fiscalização resultaram em 264 interrupções de estações - 142 delas em serviços de radiodifusão e 122 em serviços de telecomunicações -, conforme detalha o quadro a seguir.

ESTAÇÕES INTERROMPIDAS						
Unidades da Federação	Radiofusão				Telecomunicações	Total
	Total (a)	< = 25 watts	> 25 watts	Sem registro de Potência	(b)	(a+b)
<b>GR01</b> São Paulo	17	4	11	2	24	41
<b>GR02</b> Rio de Janeiro e Espírito Santo	5	3	2	0	13	18
<b>GR03</b> Paraná e Santa Catarina	6	2	4	0	20	26
<b>GR04</b> Minas Gerais	25	10	13	2	9	34
<b>GR05</b> Rio Grande do Sul	22	3	2	17	9	31
<b>GR06</b> Pernambuco, Alagoas e Paraíba	14	5	6	3	1	15
<b>GR07</b> Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins	18	9	7	2	23	41
<b>GR08</b> Bahia e Sergipe	13	4	1	8	11	24
<b>GR09</b> Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí	8	3	1	4	4	12
<b>GR010</b> Pará, Maranhão e Amapá	10	3	5	2	4	14
<b>GR011</b> Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima	1	0	1	0	0	1
<b>SEDE</b> Distrito Federal	3	2	0	1	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>122</b>	<b>264</b>

## MONITORAÇÃO E TRATAMENTO DE INTERFERÊNCIAS EM SATÉLITES

O tratamento de demandas relacionadas à radiomonitoração de satélites geoestacionários e às radiointerferências que afetem o enlace de subida é realizado com o auxílio da Estação de Radiomonitoração de Satélites Geoestacionários da Anatel (Emsat), localizada na Estação de Rádio da Marinha, na Ilha do Governador/RJ.

A tecnologia de geolocalização de estações terrenas empregada na Emsat oferece à Anatel a capacidade de identificar a origem de interferências que estejam afetando o enlace de subida de um satélite, potencialmente interrompendo ou degradando a fruição de serviços que atendem a milhares de pessoas. Essa identificação possibilita à Agência localizar estações terrenas que estejam fazendo uso não autorizado de satélites geoestacionários, causando prejuízos à indústria.

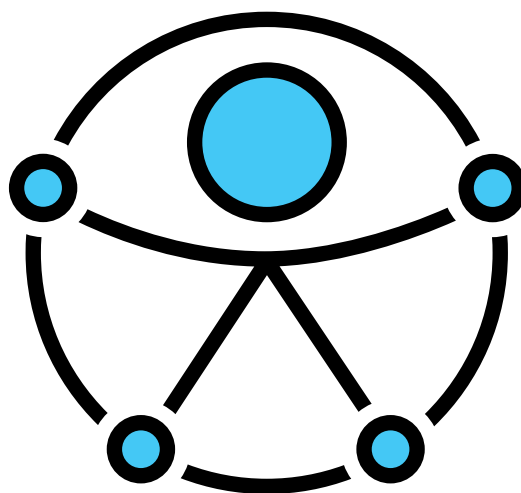
A estação se encontra em operação desde 2014, tendo tratado, até o final de 2018, 51 casos de interferência (65,4% solucionados). Ao longo do período, a Anatel recebeu nove ocorrências e solucionou quatro destas (duas com confirmação da operadora do satélite, duas sem confirmação, mas com cessação da fonte da interferência após atuação da equipe Msat). Nos demais casos, não foi possível realizar a localização da origem em três deles; em um, a interferência cessou antes da conclusão do processo de geolocalização e, no outro, a geolocalização foi realizada, mas não foi suficiente para identificar a origem do sinal.

Além das atividades de tratamento de interferências em satélites, foram efetuadas em 2018 as análises de 48 satélites geoestacionários brasileiros e estrangeiros licenciados a operar no país, nas bandas C, Ku e Ka. Tais análises versam sobre as principais informações de cada um dos satélites em operação, tais como caracterização de órbita, planos de frequência e cobertura, além de permitir aferir a eficiência no uso do espectro ao comparar o espectro autorizado com o efetivamente ocupado. Nesse sentido, ressalta-se a importância desse trabalho para os processos de coordenação das redes de satélites geoestacionários entre os países-membros da União Internacional de Telecomunicações (UIT).

## ACESSIBILIDADE

O Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 667/2016, estabeleceu critérios para a criação de um ranking para avaliação das ações de acessibilidade promovidas pelas operadoras de telecomunicações, inclusive acerca da qualidade do atendimento especializado disponibilizado aos usuários portadores de necessidades especiais em seus estabelecimentos de atendimento ao consumidor.

Em 2018, foram realizadas 123 ações de fiscalização em todas as Unidades da Federação, nos postos de atendimento ao consumidor das operadoras Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo, para coleta de dados relativos à qualidade do atendimento especializado, a fim de classificar as operadoras segundo indicadores.



## FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA

As prestadoras de serviços de telecomunicações devem recolher um percentual de suas receitas operacionais brutas ao Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) e ao Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel). Trata-se de recolhimento tributário por autodeclaração.

A fiscalização dessas obrigações é feita por meio da análise contábil das empresas, para fins de apuração da Receita Operacional Bruta efetiva, posteriormente comparada com as informações declaradas à Anatel.

No exercício de 2018, foram realizadas 1.158 ações de fiscalização tributária, divididas igualmente entre Fust e Funttel, esforço que envolveu 582 empresas com sede em todas as unidades da Federação. Essas ações tiveram como foco a apuração das receitas obtidas no ano-calendário de 2016 e resultaram na identificação de valores devidos, que somavam R\$ 1,9 bilhão, como detalhado na tabela abaixo.

RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA			
Fundo	Arbitrado <sup>1</sup>	Auditado <sup>2</sup>	Total
Fust	R\$ 12.933.870,21	R\$ 1.282.287.104,99	R\$ 1.295.220.975,20
Funttel	R\$ 6.466.935,11	R\$ 644.556.485,98	R\$ 651.023.421,09
Total	R\$ 19.400.805,32	R\$ 1.926.843.590,97	R\$ 1.946.244.396,29

1 Situação em que a prestadora não responde aos requerimentos de informações da Anatel ou os documentos encaminhados são insuficientes para a identificação da Receita Operacional Bruta decorrente da prestação de serviços de telecomunicações.

2 Situação em que a documentação encaminhada pelas prestadoras é suficiente para a identificação da base de cálculo, ou seja, é identificada a Receita Operacional Bruta decorrente da prestação de serviços de telecomunicações.

Os relatórios de fiscalização tributária relativos ao Fust são enviados à área de arrecadação da Anatel e, os do Funttel, ao seu Conselho Gestor, no MCTIC, por meio de processos administrativos fiscais.

## ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO GRUPO OI

Em 2018 prosseguiram as ações de fiscalização da execução do Plano de Recuperação Judicial do Grupo Oi. Foram concluídas duas ações de fiscalização, com coleta de dados, a fim de se avaliar a correção das informações prestadas pelas empresas.

## MODERNIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA A FISCALIZAÇÃO

Visando à modernização do parque de equipamentos necessários às ações de fiscalização desenvolvidas pela Anatel, em 2018 foram adquiridos diversos equipamentos e instrumentos, dentre os quais se destacam o *upgrade* dos *drive-tests* SwissQual, que permitirá a realização de medições de cobertura, qualidade e *benchmarking* de redes do SMP na faixa de 700 MHz, de forma a verificar se os compromissos de abrangência constantes dos editais de licitação (bandas de frequência 850 MHz (2G/3G); 900 MHz (2G); 1800 MHz (2G); 1900 MHz (2G); 2100 MHz (3G); 2500 MHz (4G) e banda de 700 MHz (4G)) imputados às prestadoras do SMP, bem como o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), foram atendidos.

Outro equipamento de suma importância adquirido para a fiscalização foi o analisador de espectro, principal instrumento utilizado na monitoração e fiscalização do uso do espectro radioelétrico. Os 54 analisadores adquiridos serão os únicos portáteis da Agência e operam em frequência de até 30 GHz e são instrumentos bastante versáteis em termos de portabilidade, robustez e recursos técnicos, de grande valia para atividades de campo.

Para fiscalizações de radiodifusão, foram adquiridos gravadores de *Transport Stream* (TS) que permitem a captura e a gravação de sinais de TV digital. Esses equipamentos contribuirão diretamente para atender às demandas de fiscalização de conteúdo, principalmente em relação à audiodescrição, legenda oculta (*closed caption*) e *loudness*.

Ressalta-se, também, a aquisição do analisador de alto desempenho que possibilitará à Estação de Radiomonitoração de Satélites (Emsat) a análise do espectro, em tempo real, de sinais TDMA de curtíssimo ciclo de trabalho, característica da tecnologia *High Throughput Satellites* (HTS), empregada nos satélites que operam em banda Ka.

## APREENSÃO DE EQUIPAMENTOS NÃO HOMOLOGADOS

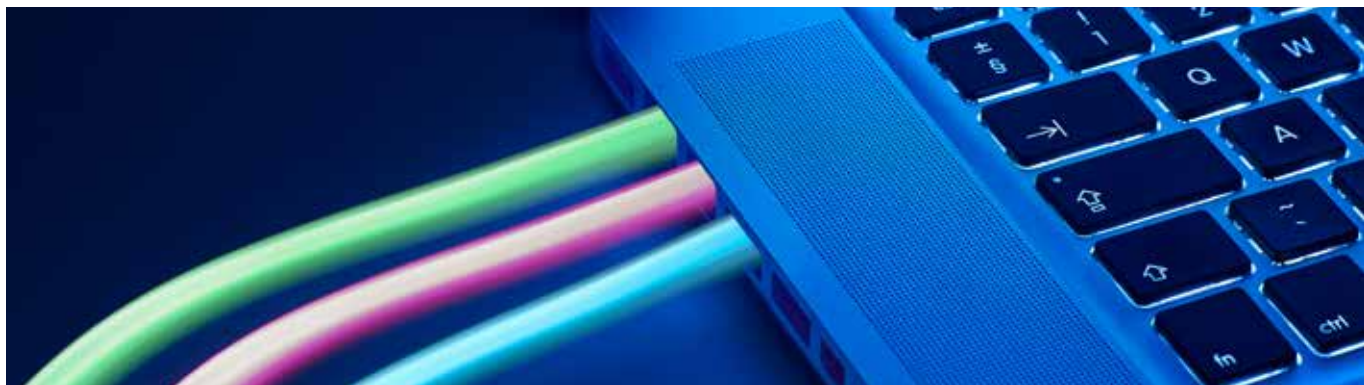
Na primeira ação nacional de combate a equipamentos de telecomunicações não homologados em 2018, da qual participaram 30 equipes de fiscais, foram lacrados ou, em alguns casos, apreendidos, cerca de 25 mil produtos que não possuíam autorização para comercialização.

Entre os produtos lacrados, em maior número estão os destinados à internet fixa sem fio, como transceptores de radiação restrita – equipamentos que enviam o sinal do provedor ao assinante –, antenas e roteadores. Também foram encontrados grandes volumes de telefones IP – que fazem chamadas de voz pela Internet –, e equipamentos óticos e de rede irregulares.

Equipamentos de telecomunicações não homologados e que necessitem da autorização da Anatel não podem ser comercializados no país por não comprovarem o atendimento às exigências de qualidade e segurança estabelecidas na regulamentação brasileira.







## ATUAÇÃO DA ANATEL NAS ELEIÇÕES

Sem constatar qualquer ocorrência, a fiscalização da Agência acompanhou, durante a realização dos dois turnos das Eleições 2018, o funcionamento das redes utilizadas na transmissão dos dados das urnas eletrônicas de todo o País para os sistemas do Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

Estavam presentes no Centro de Monitoramento representantes das diferentes empresas de telecomunicações contratadas pelo Tribunal - como Vivo, Oi, Claro, Embratel, entre outras.

## ÔNUS CONTRATUAL

Em 2018, a Anatel realizou seis ações de fiscalização sobre ônus contratual decorrente da prorrogação de autorizações para uso de radiofrequências associadas à telefonia móvel. Em relação à telefonia fixa, não se verificou vencimento de obrigações nesse sentido.

Foram fiscalizadas as prestadoras Oi Celular S.A., Claro S.A., Sercomtel Celular S.A., Telefônica Brasil S.A., TIM Celular S.A. e Algar Celular S.A.

Essas ações tiveram como foco os ônus referentes ao biênio 2017-2018, com vencimento em 2018, tendo sido identificada diferença de R\$ 503,34 milhões entre os valores declarados pelas prestadoras e os, de fato, devidos, conforme apresentado a seguir.

### RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO ÔNUS CONTRATUAL

Serviço	Apurado	Declarado	Diferença
Telefonia Móvel	R\$ 655.889.639,66	R\$ 152.544.986,01	R\$ 503.344.653,65

Tais ações fazem parte dos procedimentos de acompanhamento e controle instaurados pela Anatel com a finalidade de apurar a correção e a liquidez dos montantes devidos pelas prestadoras, visando o lançamento dos créditos a favor do Fistel.

Além disso, foram realizadas atividades voltadas à análise de créditos relacionados a anos pretéritos, o que resultou na constituição definitiva do montante de R\$ 39.837.867,47.

Ainda no ano de 2018, foram iniciadas várias ações a fim de redimensionar o tratamento aplicado nos processos administrativos relativos ao tema buscando estabelecer maior celeridade na tramitação dos processos, a exemplo do estabelecimento de fluxo com as etapas, prazos e fases procedimentais, com início de aplicabilidade previsto para o ano de 2019.



## BENS REVERSÍVEIS

Em 2018, foram realizadas ações de fiscalização para subsidiar o processo de acompanhamento e controle de bens reversíveis:

1. análise de solicitações que tratam de alteração das Relações de Bens Reversíveis;
2. levantamento de alienações ocorridas no ano de 2017;
3. levantamento de informações acerca da dispensabilidade para a prestação da telefonia fixa, em regime público, de bens imóveis para subsidiar a ratificação de dispensabilidade/oneração/desvinculação solicitada pelas concessionárias; e
4. fiscalização abrangente da infraestrutura essencial à prestação do serviço concedido da concessionária Sercomtel.

As 25 ações de fiscalização relacionadas a bens reversíveis concluídas durante o ano de 2018 terão seus relatórios analisados pelas áreas responsáveis pelo acompanhamento e controle do tema e servirão de subsídio para as decisões acerca da aprovação ou não das Relações de Bens Reversíveis entregues pelas concessionárias, para a ratificação da dispensabilidade/oneração de bens imóveis, conceder a desvinculação/alienação de bens obsoletos ou sucateados e monitorar aquelas prestadoras em estado de vigilância econômico-financeira.

## TACS

Conforme mencionado no Relatório Anatel 2017, o Tribunal de Contas da União (TCU), ao examinar processo de negociação de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Grupo Telefônica, decidiu por meio do Acórdão nº 2.121/2017-TCU-Plenário, determinar que a Anatel passasse a observar uma série de requisitos em todos os Termos de Ajustamento de Conduta a serem firmados, tais como:

1. aprovação em definitivo de TACs apenas após análise da admissibilidade de cada Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), a ser incluído no processo de negociação e do impacto de cada um deles nas condições e nos valores do acordo;
2. estabelecimento de metas intermediárias para cada indicador utilizado para medir o Índice Geral da Qualidade, com previsão de sanções por descumprimento dessas metas;
3. garantia de que a soma das sanções aplicáveis à operadora, em casos de descumprimento de cada compromisso adicional do TAC, incluindo multas diárias e a execução do Valor de Referência do item, seja superior ao montante previsto de investimentos para aquele item; e
4. estabelecimento, em cada minuta de TAC a ser aprovada ou no respectivo Manual de Acompanhamento e Fiscalização, de todas as condições iniciais necessárias para acompanhamento dos compromissos previstos no acordo.

Por conseguinte, em maio de 2018, o Conselho Diretor da Agência deliberou pela não celebração do TAC com o Grupo Telefônica. A decisão teve por fundamento o não atendimento integral, pela compromissária, das determinações constantes no Acórdão do Tribunal de Contas da União nº 2.121/2017-TCU-Plenário e das recomendações da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel.

Com relação aos demais processos de negociação de TAC em andamento (Grupos TIM, Algar, Claro e Nextel), a Agência procedeu, em 2018, à sua reavaliação a fim de adequá-los às recomendações do TCU. Nesse sentido, em cumprimento ao determinado no item 9.6.3 do mencionado acórdão – no qual se dispõe que a Agência avalie o impacto do TAC no cenário atual de competição dos serviços de telecomunicações, nas localidades a serem atendidas pelos compromissos adicionais –, foram realizadas as respectivas Análises Competitivas.

Tal procedimento transcorreu durante todo o período, a fim de permitir que, no início de 2019, esses processos estivessem aptos a serem submetidos à decisão do Conselho Diretor e à posterior avaliação pelo TCU, antes da celebração definitiva do ajuste, tal como determina o Acórdão nº 2121/2017-TCU-Plenário.

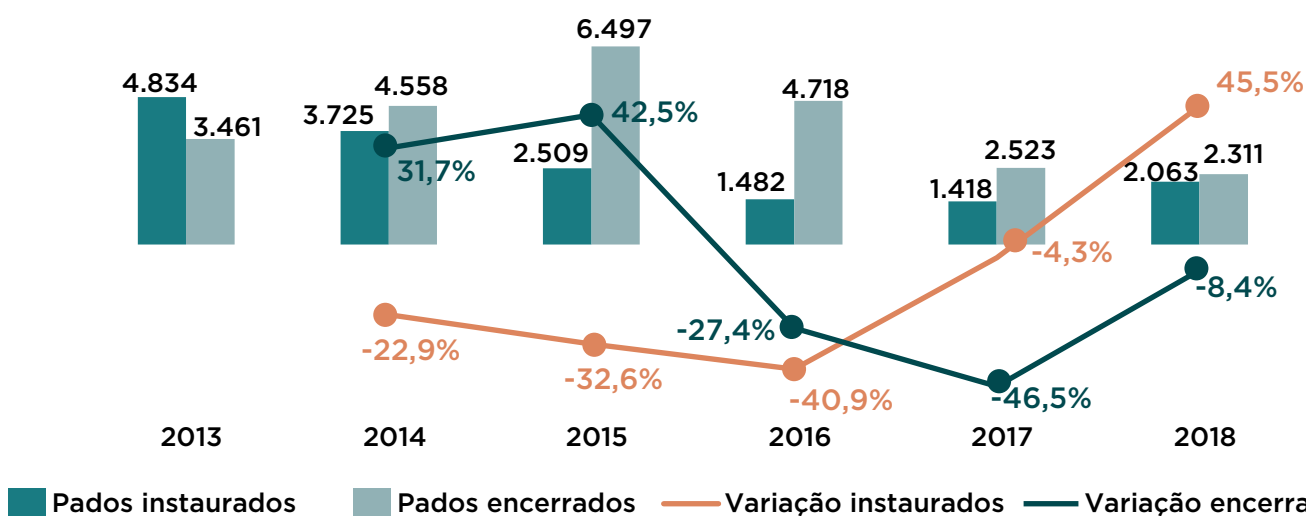
## PADOS

Em 2018, o quantitativo de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) instaurados foi superior aos anos de 2016 e 2017. Esse aumento se deve à eliminação de pendências de instaurações de anos anteriores, principalmente sobre os temas de alterações societárias e direitos dos consumidores.

O quantitativo de Pados encerrados teve pequena redução em relação ao ano anterior, mas é importante ressaltar que se trata do quinto ano consecutivo em que o número de processos encerrados é superior ao de instaurados, demonstrando o compromisso com a diminuição do volume de processos sancionadores em tramitação na Agência.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos processos instaurados e encerrados nos últimos seis anos.

**Evolução dos Pados instaurados e encerrados**



Nota: Dados extraídos em março de 2019. Os números não consideram os Processos de Apuração de Infração (PAI) que a Anatel instaura, instrui e remete para o MCTIC, órgão competente para decisão.

Entre os principais motivos de instauração de Pados, em 2018, destacam-se os referentes a:

- normas sobre a comunicação de alterações societárias de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;
- normas protetivas aos direitos dos usuários;
- normas sobre qualidade;
- normas sobre interconexão de redes de telecomunicações;
- normas sobre compromisso de abrangência;
- infrações técnicas de telecomunicações e de radiodifusão;
- óbices à fiscalização;
- uso não autorizado de radiofrequência; e
- uso de produtos não certificados/homologados.

## MULTAS

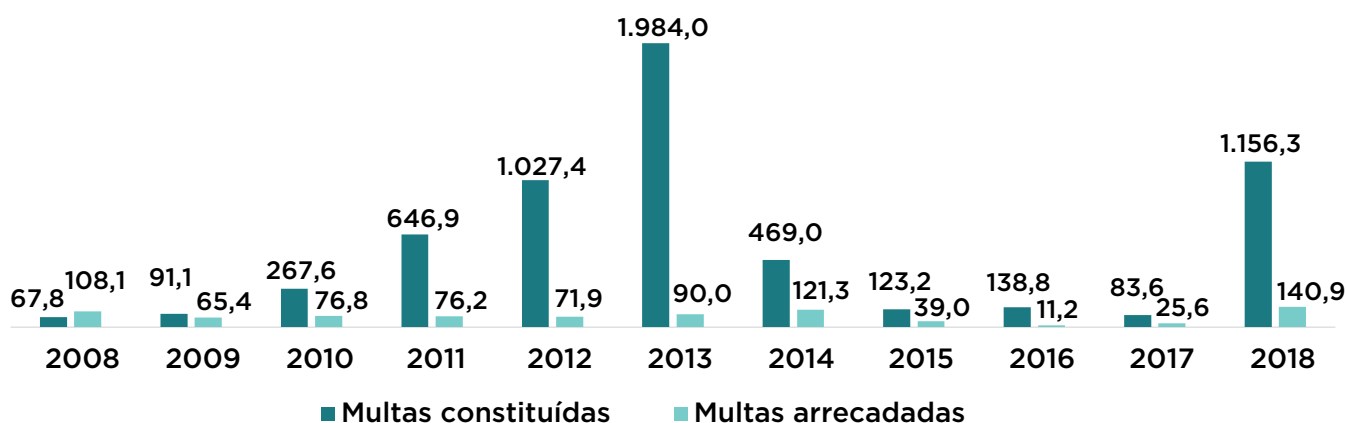
Em 2018, a Anatel constituiu 1.970 multas que totalizaram R\$ 1,16 bilhão, montante 1.283,6% superior ao registrado em 2017. O valor arrecadado, de R\$ 140,9 milhões, superou em 450% o do exercício anterior, como detalhado no gráfico a seguir.

### ENTENDA MELHOR

Multas constituídas são aquelas apuradas e consolidadas por meio de regular processo administrativo em que não seja mais cabível qualquer recurso, encontrando-se, assim, superada a fase do contencioso administrativo.

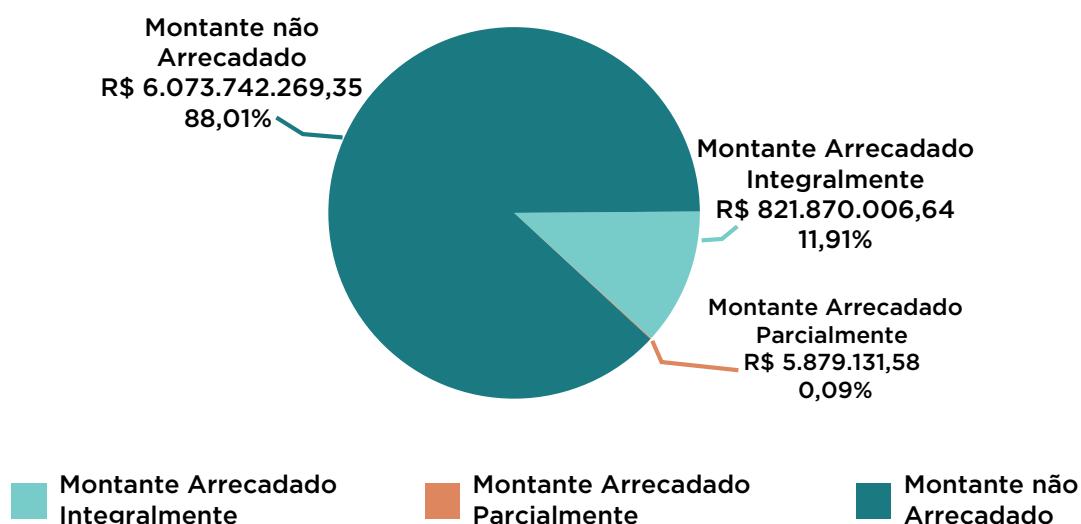
Somente ao fim do processo administrativo a sanção torna-se líquida, certa e exigível e a Anatel pode adotar as ações de cobrança cabíveis.

**Evolução de multas constituídas x multas arrecadadas  
(em R\$ milhões)**



Desde 1997, a Anatel constituiu cerca de 63 mil multas, o equivalente, em termos financeiros, a R\$ 6,9 bilhões. O montante arrecadado no período foi de R\$ 827.749.138,42, valor referente apenas às multas devidamente constituídas que foram parcialmente e totalmente arrecadadas.

**Multas Constituídas - 1997 a 2018  
R\$ 6.901.491.407,35**





<b>Montante Arrecadado Integralmente (A)</b>	<b>Financeiro (R\$)</b>	<b>Percentual (Financeiro)</b>	<b>Físico</b>	<b>Percentual (Físico)</b>
Multas Arrecadadas	821.870.006,84	12%	41.733	66%
Subtotal	821.870.006,84	12%	41.733	66%
<b>Montante Arrecadado Parcialmente (B)</b>	<b>Financeiro (R\$)</b>	<b>Percentual (Financeiro)</b>	<b>Físico</b>	<b>Percentual (Físico)</b>
Suspensas Judicialmente	2.692.209,96	0%	9	0%
Parceladas	560.514,76	0%	481	1%
Cadin e/ou Dívida Ativa	2.336.164,38	0%	1.718	3%
Comunicado (Cadin) Expedido	145.776,23	0%	105	0%
Comunicado (Cadin) em Fase de Notificação	144.466,25	0%	16	0%
Subtotal	5.879.131,58	0%	2.329	4%
<b>Montante não Arrecadado (C)</b>	<b>Financeiro (R\$)</b>	<b>Percentual (Financeiro)</b>	<b>Físico</b>	<b>Percentual (Físico)</b>
Suspensas Judicialmente	2.163.297.745,14	31%	731	1%
Parceladas	16.140.851,60	0%	884	1%
Cadin e/ou Dívida Ativa	3.676.009.545,54	53%	15.846	25%
Comunicado (Cadin) Expedido	123.952.065,35	2%	1.016	2%
Comunicado (Cadin) em Fase de Notificação	94.342.061,72	1%	465	1%
Subtotal	6.073.742.269,35	88%	18.942	30%
<b>Total (A)+(B)+(C)</b>	<b>6.901.491.407,77</b>	<b>100%</b>	<b>63.004</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sigec

Notas: O levantamento reflete o histórico das multas em 2/1/2019. Os montantes integralmente e parcialmente arrecadados correspondem ao valor principal recolhido, sem acréscimo de juros e correção monetária. O montante ainda não arrecadado corresponde ao saldo devedor principal, desconsiderando os acréscimos monetários.

Das multas constituídas, 66,2% foram integralmente quitadas, o que corresponde à arrecadação de R\$ 821,87 milhões, ou 11,9% do valor devido. Em relação às 18.942 multas ainda não arrecadadas, a Anatel tem adotado as medidas de cobrança necessárias. Desta forma, a Agência já inscreveu 83,7% dessas multas no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e/ou em Dívida Ativa e 4,7% estão parceladas.

Destacamos que, para 1.121 multas, foram expedidos os comunicados para os devedores informando que o não pagamento do débito implica a inclusão do devedor no Cadin, no prazo de 75 dias (art. 2º, § 2º, da Lei nº 10.522/2002).

Após esse prazo, caso não haja o pagamento, a Anatel realiza a inscrição do devedor no Cadin e encaminha o processo para inscrição em Dívida Ativa e ajuizamento de execução fiscal de valores a partir de R\$ 1.000,00, conforme estabelecem as Portarias STN nº 685/2006 e a Portaria nº 377/2011/AGU.

Em relação ao quantitativo de multas suspensas judicialmente, esse representa 1,2 % do total de multas. Porém, em termos financeiros, isso equivale a 31,4 % do montante constituído. A Agência, por meio da Procuradoria Federal Especializada (PFE), vem atuando na esfera judicial para, a partir da decisão final, adotar as medidas de cobrança que porventura se façam necessárias.

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

# CONSUMIDOR

## ATENDIMENTO

Em 2018, a Anatel realizou cinco milhões de atendimentos a consumidores de serviços de telecomunicações. Na comparação com 2017, houve redução de 19,1%. Como em anos anteriores, o atendimento realizado pela Central Telefônica (call center) seguiu como o preferido dos consumidores que utilizaram os canais de acolhimento e tratamento de demandas da Agência, com 74,7% dos atendimentos.

ATENDIMENTOS REALIZADOS					
Canal de Atendimento	2017		2018		Variação 2017-2018
	Quantidade	Participação	Quantidade	Participação	
Central Telefônica	4.821.692	78,66%	3.705.646	74,72%	-23,15%
Fale Conosco	988.226	16,12%	928.329	18,72%	-6,06%
Aplicativo	306.274	5,00%	315.792	6,37%	3,11%
Outros	13.403	0,22%	9.361	0,19%	-30,16%
Total	6.129.595	100,00%	4.959.128	100,00%	-19,10%

No exercício, 98,3% das ligações para a Central Telefônica foram atendidas em até 60 segundos. Além disso, 86,1% dos consumidores que entraram em contato com a Anatel por meio da Central e responderam à pesquisa de satisfação, ao final do atendimento, se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos.

Pelo terceiro ano consecutivo, houve redução no número de reclamações registradas pela Agência: foram 2,94 milhões, queda de 13,6% em relação a 2017, como apresentado na tabela a seguir.

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO					
Serviço	2017		2018		Variação 2017-2018
	Quantidade	Participação	Quantidade	Participação	
Telefonia móvel	1.629.931	47,86%	1.374.097	46,72%	-15,70%
Pós-pago	1.143.980	33,59%	973.770	33,11%	-14,88%
Pré-pago	485.951	14,27%	400.327	13,61%	-17,62%
Telefonia fixa	760.978	22,34%	661.358	22,49%	-13,09%
Banda larga fixa	525.102	15,42%	501.979	17,07%	-4,40%
Tv por Assinatura	467.363	13,72%	383.303	13,03%	-17,99%
Outros	22.322	0,66%	20.503	0,70%	-8,15%
Total	3.405.696	100,00%	2.941.240	100,00%	-13,64%

Questões relacionadas a cobranças ou crédito pré-pago motivaram a maioria das reclamações dos usuários dos serviços de telefonia móvel, telefonia fixa e TV por Assinatura. Na banda larga fixa, as reclamações foram motivadas, principalmente, por problemas relacionados a qualidade, funcionamento e reparo.

Embora quase metade das reclamações tenha sido motivada por problemas na telefonia móvel, esse foi o serviço com o menor índice de reclamações por mil acessos: 0,49.

Considerando os quatro serviços de interesse coletivo – telefonia fixa, telefonia móvel, TV por Assinatura e banda larga fixa –, em 2018, o índice de reclamações por mil acessos foi de 0,8.

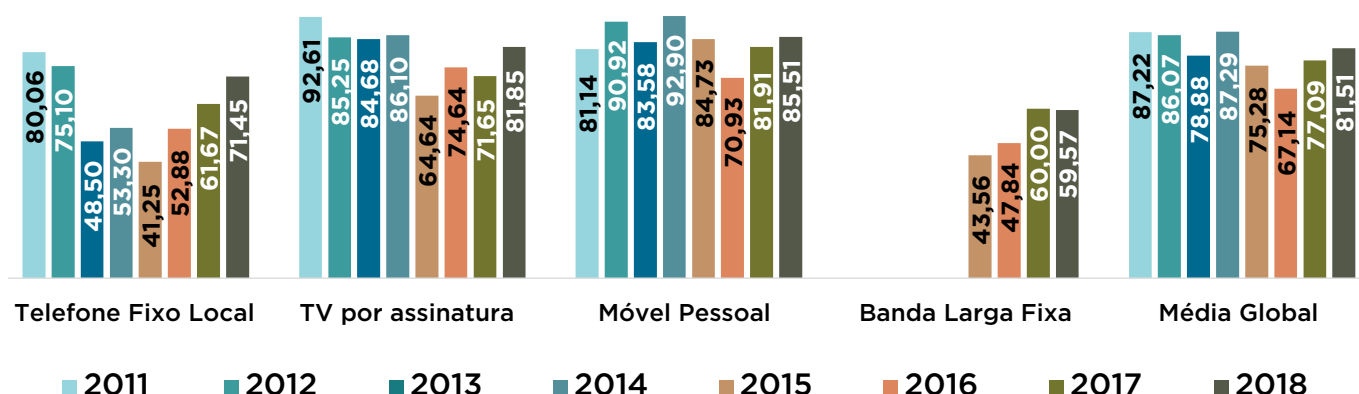
ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO POR SERVIÇO	
Serviço	Índice
Telefonia móvel	0,49
<i>Pós-pago</i>	0,87
<i>Pré-pago</i>	0,24
Telefonia fixa	1,44
Banda larga fixa	1,69
Tv por Assinatura	1,83
<b>Média</b>	<b>0,77</b>

## IDA

O Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) é calculado a partir do acompanhamento de como as operadoras respondem às reclamações registradas nos canais de atendimento da Anatel. Divulgado mensalmente no [portal da Agência na internet](#), esse indicador considera quatro fatores: quantidade de reclamações em relação ao número de acessos da operadora, percentual de reclamações resolvidas no prazo, percentual de reclamações reabertas pelos consumidores após serem consideradas respondidas pelas operadoras e percentual de reclamações registradas e resolvidas pelas operadoras nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA.

Ao final de 2018, o IDA médio global dos serviços de telecomunicações era de 81,51 considerados os serviços de telefonia fixa local, telefonia móvel, TV por Assinatura e banda larga fixa, como mostram os gráficos a seguir.

**Evolução do Índice de Desempenho de Atendimento (Média Anual)**



Ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust) compete assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais, em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

O colegiado é composto por:

- quatro representantes da Anatel;
- um representante da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça;
- um representante do Ministério de Direitos Humanos;
- um representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC);
- um representante de entidades de classe de prestadoras de serviços de telecomunicações;
- um representante de entidades de classe de prestadoras de pequeno porte de serviços de telecomunicações; e
- sete representantes de usuários de serviços de telecomunicações ou de entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos.

De acordo com o Regimento Interno do Comitê, aprovado por meio da Resolução nº 650/2015, o colegiado deve se reunir trimestralmente. Nas cinco reuniões realizadas no período, quatro ordinárias e uma extraordinária à distância, foram discutidos, entre outros temas, a revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC), o Programa Internet para Todos; a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos Usuários de Serviços de Telecomunicações e balanço sobre temas consumeristas; o Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (Pert); e a plataforma consumidor.gov.br.

O Cdust dedicou-se, ainda, a acompanhar os trabalhos realizados pelos Conselhos de Usuários. Nas primeiras reuniões do ano, ouviu o balanço dos oito grupos de prestadoras responsáveis pelos conselhos e aprovou o documento “Boas Práticas dos Conselhos de Usuários”. Em junho de 2018, representantes do Comitê participaram do IV Fórum de Presidentes e Vice-Presidentes de Conselhos de Usuários e contribuíram para a elaboração da Carta de Brasília. O Cdust contribuiu formalmente, ainda, no processo de Análise de Impacto Regulatório (AIR) do Regulamento de Conselhos de Usuários.

Além dos documentos referentes aos Conselhos de Usuários, cabe citar três outros produtos do Cdust em 2018: apresentação sobre reajustes em planos de telefonia móvel, que servirá de subsídio ao processo de revisão do RGC; elaboração de sugestões à fiscalização do Programa Banda Larga nas Escolas, a ser realizada pela Anatel; e envio de questionamentos formais ao MCTIC sobre o Programa Internet para Todos.

## CONSELHOS DE USUÁRIOS

A atuação dos Conselhos de Usuários tem como objetivo a elaboração de propostas de melhoria e adequação dos serviços prestados; o desenvolvimento e a disseminação de programas e ações de conscientização; e a orientação aos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, seus direitos e deveres.

Ao final de 2018, as oito principais operadoras de serviços de telecomunicações contavam com 30 conselhos, integrados por usuários e entidades de defesa dos interesses do consumidor.

A Anatel, que não tem assento formal nos conselhos, manteve a rotina de acompanhamento adotada desde 2017. Servidores da Agência esclareceram eventuais dúvidas acerca do setor de telecomunicações; passaram a mediar conflitos entre prestadoras e conselheiros; propuseram pautas e explicaram ações e medidas implementadas pela Agência. Em 2018, por iniciativa própria, a Anatel tratou de alguns temas nos conselhos, com destaque para o processo de fiscalização regulatória de Serviços de Valor Adicionado (SVA).

No ano, pelo menos um representante da Anatel acompanhou, presencial ou remotamente, 88 (77,2%) das 114 reuniões de conselhos de usuários. A maioria das reuniões ocorreu nas capitais, onde representantes da Agência participaram de 81 (92%) dos 88 encontros.

Com o objetivo de promover a interação e a troca de experiências entre os integrantes dos conselhos, a Agência realiza, anualmente, um fórum nacional com os presidentes e vice-presidentes desses colegiados. Em 2018, a Anatel reformulou a metodologia utilizada, estruturando o IV Fórum Nacional de Presidentes e Vice-Presidentes de Conselhos de Usuários, onde foi aprovada a “Carta de Brasília”, documento que reuniu 41 propostas para melhorar o funcionamento dos conselhos.

Ainda em 2018, em conformidade com a Agenda Regulatória, foi realizada a tomada de subsídios para a reavaliação da regulamentação sobre Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013). A Análise de Impacto Regulatório e uma minuta de nova resolução foram submetidas à análise da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE).

Além disso, a Anatel iniciou, a pedido das prestadoras, o processo de coordenação das eleições dos Conselhos de Usuários. Foram debatidos um cronograma e uma minuta de edital, que deverão ser submetidos aos Conselhos de Usuários em 2019.





## SMS DE EMERGÊNCIA

No exercício, a Anatel deu continuidade às iniciativas relacionadas à mitigação de riscos e desastres, conjuntamente com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Sinditelebrasil), a Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA) e o Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (Cenad), no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações.

### ENTENDA MELHOR

O serviço de alerta de desastres naturais começou a ser utilizado no Japão em 2007 e, atualmente, está em mais de 20 países.

No Brasil, o serviço de alerta via SMS é custeado pelas empresas de telecomunicações, sem qualquer custo para o cidadão ou governo. Para receber os alertas, o consumidor deve se cadastrar no sistema enviando mensagem para o número 40199 com o CEP de interesse.

Os usuários de telefones móveis recebem um SMS de alerta em caso de iminência de desastres naturais. A responsabilidade pelo envio dos alertas é do Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres e da Defesa Civil dos estados e municípios.

O Grupo Técnico, coordenado pela Anatel, aprimorou o sistema de notificação de alertas à população. Com o apoio da empresa integradora (ABR Telecom) e do Sinditelebrasil, foram efetivadas as seguintes melhorias de desempenho e confiabilidade na plataforma: emprego de novo servidor na empresa integradora, melhoria na ferramenta de chamadas (entre Cenad-Defesa Civil e ABR), inclusão de monitoramento fim-a-fim na entrega das mensagens, bem como inclusão de novos campos na base de dados para geração de relatórios por meio do portal de acompanhamento (E-SMS).

Devido à aproximação da temporada de chuvas na região Sudeste, foi realizada campanha de divulgação do SMS de Emergência, propiciando-se incremento de aproximadamente 1,5 milhão de cidadãos cadastrados. Ao final do ano de 2018, a solução contabilizou 4,5 milhões de números cadastrados e ativos para o recebimento das notificações.

Ao final do exercício, a Anatel conduziu estudos acerca da viabilidade de se realizar notificações de emergência sem a necessidade prévia de cadastro dos cidadãos.

Durante o ano de 2018, foi acordado cronograma de implantação de solução similar para o serviço de TV por Assinatura, que configura um meio adicional de envio de alertas à população pela Defesa Civil, por meio do uso de pop-up (janela instantânea) sobreposta à programação que estiver sendo assistida pelo usuário.

Assim, para 2019, está previsto início de projeto-piloto da Solução de Notificação de Emergência via TV por Assinatura e evolução dos estudos relativos ao SMS de Emergência.



## BLOQUEIO DE CELULARES

Em novembro de 2017, no âmbito do Projeto Celular Legal, a Anatel aprovou o cronograma de implantação do bloqueio de novos terminais móveis irregulares. O cronograma dividiu as unidades da Federação em três grupos e o projeto foi iniciado, ao longo do ano de 2018, nos dois primeiros grupos. No exercício, foram emitidas 269.834 notificações e bloqueados 154.689 aparelhos celulares.

### ENTENDA MELHOR

Cada celular tem um número de identificação único e global, chamado de IMEI. Esse código equivale ao número de chassi de um carro.

O consumidor deve verificar, antes de comprar um aparelho celular, se o número que aparece na caixa, o número do adesivo e o número que aparece ao teclar **\*#06#** são os mesmos.

Caso os números apresentados sejam diferentes, há grande chance de o aparelho ser irregular.

O Celular Legal pretende coibir o uso de telefones móveis sem certificação aceita pela Agência, com IMEI adulterado ou outras formas de fraude. Participam dessa iniciativa, coordenada pela Anatel, a indústria e as empresas de telefonia móvel.

Dados coletados pela Agência demonstram que cerca de um milhão de aparelhos irregulares entram nas redes das prestadoras mensalmente. Inicialmente, o bloqueio não afetará os terminais exclusivos para dados, pois não é possível encaminhar mensagens informativas a esses aparelhos.

O projeto-piloto foi iniciado no Distrito Federal e em Goiás, a partir de 22/2/2018, com o envio de mensagens SMS aos usuários de novos aparelhos irregulares. Os consumidores que habilitaram celulares irregulares foram notificados e, após 75 dias, o aparelho não funcionou mais nas redes de telecomunicações brasileiras. O bloqueio dos aparelhos irregulares no DF e em Goiás ocorreu a partir de 9/5/2018.

O segundo grupo englobou os demais estados da Região Centro-Oeste, os estados da Região Sul e os estados do Acre, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Rondônia e Tocantins, onde as mensagens começaram a ser enviadas a partir de 23/9/2018.

## ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Em outubro, no âmbito da União Internacional de Telecomunicações (UIT), a Anatel participou da Conferência de Plenipotenciários (PP-18), em Dubai, Emirados Árabes Unidos, reunindo mais de 2 mil participantes, de 193 países. O Brasil apresentou 56 propostas individuais à PP-18. A delegação brasileira foi representada por 27 delegados da Agência, MCTIC, Ministério das Relações Exteriores (MRE), setor privado, sociedade civil e academia. A delegação brasileira presidiu e liderou as discussões e a aprovação de mais de dez Decisões/Resoluções, incluindo temas como os planos estratégico e financeiro da UIT e o calendário de eventos da UIT para 2020-2023; a realização do 6º Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações em 2021; a continuação das discussões sobre os Regulamentos de Telecomunicações Internacionais; a inclusão digital, conformidade e interoperabilidade; a falsificação e roubo de celulares; empresas Over-the-Top (OTT) e Inteligência Artificial. A PP-18 elegeu os cinco oficiais eleitos da UIT e os Estados membros do Conselho da UIT, incluindo o Brasil como Estado Membro mais votado entre os 57 candidatos.

A Anatel e a UIT firmaram Memorando de Entendimento para medições relacionadas a interferências prejudiciais em satélites geoestacionários. As negociações para o memorando se iniciaram em 2015 e chegaram a um texto final, acordado, em 2018. Após isso, a minuta do memorando foi encaminhada para a Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE), que emitiu o seu parecer. O processo continuará em 2019, com a análise do parecer da PFE para anuência final da UIT e posterior verificação e aprovação do Conselho Diretor da Agência.

Atuando regionalmente na Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel/OEA), órgão consultivo especializado em telecomunicações da Organização dos Estados Americanos (OEA), a Anatel representou o Brasil na 7ª Assembleia, realizada em março de 2018, em Buenos Aires, Argentina. O Brasil apresentou oito contribuições à Assembleia, incluindo o plano estratégico da Citel; os mandatos dos Comitês Técnicos de Telecomunicações/TICs (CCP.I) e Radiocomunicações (CCP.II); a criação do mecanismo de contribuições interamericanas da Citel aos Grupos de Estudo da UIT e os critérios e pré-requisitos para seleção do Secretário-Executivo da Citel. Nessa Assembleia, o Brasil aprovou todas as suas propostas e se reelegeu como Estado membro do Conselho da Citel (COM/Citel).



Em dezembro, o Brasil sediou a 32ª Reunião do Comitê Consultivo Permanente II (CCP.II) - Radiocomunicações - da Citel, em Brasília/DF, dando continuidade às discussões e deliberações que pautarão o setor das radiocomunicações nas Américas pelos próximos anos. No evento, foram trabalhados mais de 140 documentos, sendo 23 submetidos pela delegação do Brasil, que trataram da Preparação para a Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019, Radiocomunicações Terrestres, de Satélites e de Radiodifusão, e de temas administrativos do CCP.II. O evento contou com 274 participantes de 16 países da região das Américas, número recorde em reuniões do CCP.II, com representantes do setor privado, de organismos internacionais associados à Citel, da Telecomunidade da Ásia Pacífico (APT), da Conferência Europeia de Correios e Telecomunicações (CEPT), da Organização Internacional de Aviação Civil (ICAO) e do Bureau de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações (UIT-R).

No âmbito das relações internacionais bilaterais, foi realizada a atualização da tabela de frequências do Acordo entre os governos da República Federativa do Brasil e da República Argentina, para o provimento de capacidade espacial. A Anatel e o governo argentino chegaram a um denominador comum quanto às faixas de frequência que deveriam ser incluídas no acordo bilateral para provimento de capacidade espacial, assinado em 2001. As negociações chegaram a bom termo e, a partir de dezembro de 2018, passaram a vigorar as novas faixas de frequência para a operação de novos satélites, aumentando a competição nos dois países e a oferta aos usuários.

No que se refere às associações regionais de telecomunicações, a Agência teve atuação destacada na Assembleia-Geral da Associação dos Reguladores de Telecomunicações dos Países de Língua Portuguesa (Arctel), realizada em março em Dili, no Timor Leste, e na Plenária de Presidentes do Foro Latino-Americano de Reguladores de Telecomunicações realizada em Lima, Peru, em novembro. Ambos fóruns visam a estreitar os laços entre a Anatel e parceiros regionais e fomentar as ações de cooperação internacional entre os países, principalmente no que tange à troca de informações do setor e intercâmbio de melhores práticas.

Quanto ao tema das Negociações Comerciais em serviços de telecomunicações, sob coordenação do Ministério das Relações Exteriores (MRE), houve aceleração nos processos de negociação de acordos bilaterais e bi regionais, culminando na realização de diversas rodadas de negociação de acordo de livre comércio, incluindo bens e serviços, com outros países ou blocos regionais. Entre os diversos aspectos tratados pelos acordos, estão assuntos de extrema relevância e com vinculação direta à regulamentação dos serviços de telecomunicações e à Agenda Regulatória da Anatel, tais como o licenciamento e uso de recursos escassos, independência do órgão regulador e aspectos de competição.

Entre as diversas negociações em curso, destacaram-se as negociações Mercosul-Canadá, Mercosul-União Europeia, Mercosul-EFTA (Associação Europeia de Livre Comércio, bloco constituído por Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça) e Brasil-Chile, visto como grande prioridade no âmbito das negociações internacionais. Este último acordo foi concluído e assinado em novembro, seguindo agora para ratificação pelo Congresso Nacional. No referido acordo, de aspecto amplo, estabeleceu-se um anexo de telecomunicações que trouxe avanços muito importantes para o fortalecimento do setor e da relação entre os países, entre eles aspectos de transparência, roaming internacional e órgãos reguladores independentes.

Cabe destacar, no período, o estreitamento do Brasil com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Com a decisão tomada pelo Poder Executivo de se iniciar o processo de adesão do Brasil, ainda em 2017, à OCDE, foi dado início ao trabalho de análise da compatibilidade legal, além de possíveis impactos dos instrumentos da OCDE na sociedade e nos ambientes institucional e legal brasileiros.

Durante esse processo, a Agência participou ativamente da avaliação desses documentos num trabalho conjunto com a Casa Civil, MRE e demais órgãos do Governo Federal na avaliação da pertinência e adequação dos instrumentos da OCDE em relação à estrutura regulatória brasileira no setor de telecomunicações e da economia digital e de governança das agências reguladoras. Entre os diversos assuntos avaliados, destacam-se a Recomendação do Conselho sobre o desenvolvimento da banda larga, a Recomendação do Conselho sobre Gestão dos Riscos em Segurança Digital e a adesão aos códigos de movimentação de capitais. Ressalte-se que o campo da economia digital foi um dos quais o Brasil teve maior avanço na aceitação da adesão por parte da OCDE.

Em 2018, pela primeira vez, a Anatel esteve presente nas reuniões do Comitê de Políticas Regulatórias (Regulatory Policy Committee - RPC). Entre os principais objetivos do Comitê estão:

- a promoção da implementação de políticas públicas estratégicas, inovadoras e baseadas em evidências e estudos;
- a disseminação de uma visão global para as políticas e governança regulatórias; e
- o apoio para que os governos consigam estabelecer uma estrutura regulatória efetiva, eficiente e equitativa.

A Anatel também participou ativamente das reuniões da Rede de Reguladores (Network of Economic Regulators – NER), um fórum aberto e único, dentro do escopo de trabalho do RPC, que promove o diálogo entre reguladores de todo o mundo que operam em diferentes setores, como comunicações, energia, transporte e água. Entre os principais assuntos tratados pelo RPC e NER em 2018, destacam-se:

- o impacto das novas tecnologias nos setores regulados e seus modelos de negócios;
- a Análise de Impacto Regulatório (AIR);
- a discussão e apresentação de um guia; e
- a estrutura ética para aplicação de Insights Comportamentais.

Em 2018, também pela primeira vez, a Agência esteve presente nas sessões do Comitê de Políticas da Economia Digital (CDEP), vinculado à Diretoria de Ciência, Tecnologia e Inovação, além de seus Grupos de Trabalho em Infraestrutura e Serviços de Comunicação (Cisp), Medição e Análise em Economia Digital (Made) e Segurança e Privacidade em Economia Digital (SPDE).

Ressalta-se, ainda, que no exercício o Brasil foi aceito como participant no Comitê, o que eleva o status do País e confere maior legitimidade aos seus posicionamentos. O CDEP tem como principais objetivos, no campo de discussão das políticas em economia digital:

- estimular o crescimento de uma economia digital acessível, inovadora, aberta e confiável para o crescimento sustentável e o bem-estar das sociedades;
- fortalecer a cooperação entre os países membros e com os parceiros, consistente com a estratégia de relações globais do Comitê, com vistas a promover o intercâmbio de experiências e a coordenação de políticas nos níveis nacional e internacional; e
- desenvolver e promover um quadro de políticas e regulamentação coerente que apoie a concorrência, o investimento e a inovação em toda a economia digital.



No âmbito da Comissão Brasileira de Comunicações 1 (CBC-1), os 6 grupos relatores realizaram conjuntamente 15 missões internacionais, tendo apresentado propostas e contribuições na maioria delas. Como destaque, durante a Conferência de Plenipotenciários da União Internacional de Telecomunicações (PP-18), o Brasil apresentou 56 contribuições por escrito à reunião, sendo 5 contribuições individuais brasileiras e 51 propostas interamericanas (IAPs). Na CBC-2, os 6 grupos relatores participaram de 50 reuniões/eventos internacionais em seu âmbito de competência, com destaque para a 32ª Reunião do Comitê Consultivo Permanente II – “Radiocomunicações incluindo Radiodifusão” (CCP.II) da Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel), na qual o Brasil apresentou 23 contribuições. No âmbito da CBC-3, houve participação de representantes da agência em 42 reuniões/eventos e envio de 38 contribuições. Por sua vez, a CBC 4 participou de 10 reuniões/eventos internacionais, tendo apresentado envio 14 contribuições ao todo.



Deve também ser destacada a participação da Anatel na 20th International Satellite Radio Monitoring Meeting – 20th ISRMM ocorrido na cidade de Mascate, capital do Sultanato de Omã. Neste encontro, a Anatel teve oportunidade travar conhecimento com das novas soluções, tecnologias e técnicas para radiomonitoração e tratamento de interferências, além da oportunidade de apresentar seu modelo de trabalho. Sendo um dos poucos países, cerca de uma dezena, que contam com esse tipo de infraestrutura, o Brasil foi escolhido unanimemente como sede do próximo encontro, a ocorrer em setembro de 2019 na cidade do Rio de Janeiro.

# INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

## PORTAL

Em comparação com o ano de 2017, o número de acessos ao portal da Anatel na internet registrou aumento de 23%, tendo alcançado 7,8 milhões em 2018. Entre as melhorias feitas no portal no período, a reformulação do *layout* da página institucional, implementada com conceitos modernos de *webdesign*, contribuiu para uma navegação mais intuitiva e acessível.

Dentre os conteúdos mais acessados, destacam-se:

- [orientações sobre como reclamar de uma prestadora](#);
- [informações sobre os canais de atendimento da Anatel](#); e
- [consultas ao \*hotsite\* Celular Legal](#).

O *hotsite* Celular Legal teve representativa elevação no número de acessos, de 303 mil, em 2017, para quase 2 milhões em 2018.

O portal está em constante atualização, com informações, notícias e conteúdos de utilidade pública.

## EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Em 2018, a Anatel manteve a estratégia adotada no ano anterior de reunir, no Portal do Consumidor, todo o material voltado à educação para o consumo. Assim, buscou conferir à página agilidade e objetividade em sua interação com a sociedade.

Além disso, vários dos produtos desenvolvidos foram distribuídos, também, em outras mídias. Foram, ainda, realizados eventos nos quais representantes da Agência puderam interagir com a sociedade e esclarecer dúvidas. Entre essas iniciativas, podem ser citados como exemplos:

- 15 eventos durante a Semana do Consumidor, em 12 municípios, para esclarecer consumidores sobre os seus direitos;
- 16 matérias sobre direitos dos consumidores, tecnologia e história das telecomunicações;
- 29 [spots de rádio](#), em parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), com dicas rápidas sobre telecomunicações;
- 7 edições do [Boletim do Consumidor](#), encaminhados para 583 e-mails de órgãos e entidades defesa do consumidor e leitores cadastrados previamente no *mailing*. O boletim é um documento eletrônico, mensal, com as principais atividades referentes às relações de consumo; e
- 1.243 respostas a consumidores no [Facebook](#), esclarecendo dúvidas sobre serviços de telecomunicações ou sobre a atuação da Anatel.

## APLICATIVO ANATEL COMPARADOR

O aplicativo “Anatel Comparador”, lançado em 31/7/2018, é uma ferramenta para o consumidor buscar e comparar ofertas de quatro serviços de telecomunicações (telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga e TV por Assinatura) a partir de seu perfil de consumo, ordenando planos e promoções de sua preferência, com base no preço ou na qualidade do serviço – a referência é a nota obtida na Pesquisa de Satisfação da Anatel.

Desenvolvido por meio de parceria entre a Anatel e o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD), do Ministério Justiça e Segurança Pública, o aplicativo tem o objetivo de munir os consumidores com informações que permitam uma melhor tomada de decisão de consumo, incentivando, assim, a competição no setor.

Num primeiro momento, o aplicativo permitirá a comparação de ofertas pós-pagas, individuais ou em combos. Em suas versões seguintes, contará também com a comparação de ofertas pré-pagas.

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

A comunicação com a sociedade foi intensificada, no exercício de 2018, com: a utilização de meios como o portal da Anatel na internet e as redes sociais; as campanhas de utilidade pública; as inserções de publicidade legal; a publicação de notícias no portal; e o relacionamento com os jornalistas que demandam dados, informações e entrevistas à Agência.

Em 2018, foi iniciada a nova fase da campanha [Anatel Explica](#), série educativa sobre direitos dos usuários e telecomunicações. A primeira etapa começou em dezembro de 2015 e foi até setembro de 2017, com a publicação de 100 tutoriais. Em 2018, os temas abordados receberam novos tratamentos editoriais e gráficos, para postagens nos perfis da Agência no [Facebook](#) e no [Twitter](#).

Com a mesma temática, a produção dos spots Anatel apresenta: Dicas para o consumidor foi complementada com a distribuição dos áudios para divulgação livre pelas emissoras da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e da Rede Nacional de Rádio, que engloba internet e satélite.

No ano, a campanha Celular Legal divulgou para a sociedade o bloqueio de aparelhos irregulares. Iniciada em Goiás e no Distrito Federal no mês de fevereiro, em julho foi estendida aos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo para, em setembro, alcançar outras 10 unidades da Federação. As notícias publicadas no portal da Agência na internet alcançaram 58 mil acessos e sua repercussão resultou na multiplicação das informações em matérias publicadas por jornais, revistas, portais de notícias, rádio e TV, nos âmbitos regionais e nacional.

Outras ações de comunicação reforçaram o alcance do Celular Legal. Por meio do [hotsite Celular Legal](#), desenvolvido para a campanha, foi possível sanar as principais dúvidas sobre o bloqueio dos celulares e direcionar os consumidores aos canais atendimento da Anatel. Nas redes sociais, o resultado foi de mais de 62 mil impressões e 996 interações – entre cliques, acessos ao hotsite, reações, comentários e compartilhamentos.

O desligamento do sinal analógico da TV também foi objeto de uma campanha de divulgação. Ao longo de 2018, matérias jornalísticas publicadas no portal da Anatel na internet acompanharam o cronograma de implementação da TV digital, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).



Em 2018, os prestadores de pequeno porte (PPPs) foram os principais responsáveis pela ampliação da infraestrutura de backhaul de fibra óptica em mais de 722 municípios. As PPPs, por suas características peculiares e grande capilaridade, foram alvos de ações de comunicação específicas para sanar as principais dúvidas e problemas mais comumente enfrentados, tendo sido reunidos no portal da Anatel numa página dedicada a esse grupo. Dos materiais publicados, destacam-se uma cartilha para capacitar os interessados em prestar o serviço, além de informações sobre o funcionamento do Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (Snoa), bem como o passo-a-passo para realizar o credenciamento do pequeno provedor no sistema.

Também em 2018 foi criado o Escritório de Apoio ao PPP, por meio do qual qualquer prestador (ou potencial) que tiver dúvidas referentes à prestação da banda larga fixa, tais como aspectos tributários, compartilhamento de postes, obtenção de outorga ou, ainda, sobre as obrigações regulamentares, pode agendar um atendimento pessoal em qualquer uma das unidades da Anatel, presentes em todas as capitais do Brasil. O agendamento é feito sem burocracia, por meio de uma ferramenta disponibilizada no portal da Anatel, na página dedicada aos PPPs, acessível em [www.anatel.gov.br/setorregulado/atendimento-a-prestadora](http://www.anatel.gov.br/setorregulado/atendimento-a-prestadora).

O YouTube é outra rede social que contou com a participação da Anatel em 2018. Nele, são disponibilizados vídeos das reuniões do Conselho Diretor e do Conselho Consultivo da Agência, além da gravação de audiências públicas, vídeos institucionais e tutoriais sobre aplicativos e sistemas.

No ano, como em exercícios anteriores, prosseguiram as ações de Publicidade Legal por meio de contrato com a EBC. O objetivo é a divulgação de audiências públicas e de avisos de licitação, em jornais e emissoras de rádio de todo o País. A Publicidade Legal é ferramenta de transparência administrativa e de incentivo à participação social no processo regulatório.



## ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

A Anatel é responsável por implementar e executar os projetos e processos de relacionamento institucional. Em 2018, a Agência participou de 464 eventos e reuniões institucionais em todo o País, sendo mais de 70% deles a convite externo – um aumento de 16% em relação a 2017. Em mais de 80% dessas oportunidades, servidores da Anatel atuaram ativamente, proferindo palestras, integrando mesas-redondas ou coordenando debates.

Com a sistematização do recebimento e tratamento de solicitações de informações encaminhadas à Agência, realizada a partir de 2017, no ano de 2018 foram cadastradas 4.645 demandas institucionais pela Anatel. Dentre os maiores demandantes, destacam-se: o Poder Executivo Federal, a Justiça Estadual, o Ministério Público Federal, o Ministério Público Estadual/Distrital e a Justiça Federal. As demandas institucionais foram respondidas no prazo médio de 19,7 dias. De todas as demandas recebidas, 89,88% foram respondidas nos prazos solicitados, observado o prazo de 30 dias para as solicitações sem prazo formalmente explicitado.

Relativamente ao relacionamento da Anatel com o Congresso Nacional, foram oito eventos promovidos pelas duas casas legislativas, sendo cinco audiências públicas na Câmara dos Deputados, uma no Senado Federal e duas no Conselho de Comunicação Social (CCS). Entre os temas debatidos estão a Internet das Coisas (IoT), o panorama atual e futuro da regulação setorial, o PLC 79/2016, o Projeto de Lei das Agências Reguladoras e a gestão do espectro.

A Agência recebeu visitas de parlamentares em busca de informações sobre diversos temas setoriais. No total, foram 87 atendimentos a parlamentares, de todas as esferas, na sede da Anatel, sendo que entre os temas mais demandados estão a qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações e a cobertura/ampliação do acesso. Foram editados 28 boletins informativos contendo a repercussão e análise dos principais fatos relacionados ao setor de telecomunicações e à regulação no Congresso Nacional.

Ao final do exercício de 2018, estavam em acompanhamento pela Agência 1.328 proposições legislativas.

A Anatel encaminhou ao MCTIC 40 posicionamentos institucionais sobre propostas de lei. Adicionalmente, foi editada, como projeto-piloto, a Agenda Legislativa da Anatel, documento em que são elencadas cerca de 60 propostas legislativas, com um resumo do seu conteúdo e do posicionamento institucional da Agência.



Roberto Castro/ MTUR



## CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Em 2018, a Anatel realizou 67 consultas públicas, consideradas as encerradas até janeiro de 2019. Por meio das consultas, a sociedade pode opinar sobre os mais variados temas e, dessa forma, participar do processo regulatório.

Ao longo do exercício, o Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas (SACP) recebeu 3.508 contribuições de usuários de serviços de telecomunicações, cidadãos interessados, prestadoras, associações, sindicatos e órgãos de defesa do consumidor, entre outros.

Todas as contribuições recebidas foram analisadas e parte delas resultou em melhoramentos nos normativos. A proposta com maior número de contribuições, 555, foi a tomada de subsídios a respeito da reavaliação da regulamentação com vistas a reduzir eventuais barreiras regulatórias existentes ao desenvolvimento da Internet das Coisas (IoT) no País.

Além das consultas, a Agência realizou seis audiências públicas de propostas relacionadas aos seguintes temas, que demandavam debate com a sociedade:

- Proposta de Regulamento de Avaliação da Conformidade e Homologação de Produtos para Telecomunicações (duas audiências); e
- Proposta de Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (Pert) (quatro audiências).



# TRANSPARÊNCIA

## REUNIÕES DO CONSELHO DIRETOR

Em 2018, foram realizadas 24 reuniões do Conselho Diretor, três delas, extraordinárias. Foram pautados 1.107 itens para deliberação e abertos 260 circuitos deliberativos, sendo 188 deles relativos a matérias administrativas.

Os circuitos deliberativos são destinados à deliberação de matérias que envolvam entendimento consolidado na Agência, quando desnecessário o debate oral ou quando tratem de tema relevante e urgente cuja omissão possa causar prejuízos irreversíveis.

Os acórdãos, análises, votos e súmulas elaborados pelo Conselho Diretor da Anatel podem ser consultados externamente pelo Sistema de Biblioteca Digital Sophia, que possibilita a qualquer servidor ou cidadão realizar pesquisas avançadas com vários critérios de busca, o que torna a recuperação de resultados mais eficiente. No exercício, foram proferidos 735 acórdãos.

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) visa a garantir direito constitucional de acesso às informações públicas a qualquer cidadão e possibilita a participação ativa da sociedade nas ações governamentais, trazendo ganhos, como: fortalecimento da democracia, melhoria da gestão pública e do processo decisório, controle e participação social.

Mediante o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso a informações, acompanhar o prazo e receber resposta de solicitação registrada junto a órgãos e entidades do Executivo Federal.

Em 2018, a Anatel recebeu 970 pedidos de informação, dos quais 56 respostas foram objeto de recurso de primeira instância e, nove, de segunda instância. Foram apresentados, ainda, dois recursos ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), nenhum deles considerado procedente.

Destaca-se a implementação, em outubro de 2018, da funcionalidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) que possibilita o reencaminhamento de demandas não classificadas como pedidos de informação. Desde a mudança, 118 pedidos registrados foram reencaminhados do sistema e-SIC para o sistema e-OUV.

A tabela a seguir traz os pedidos de informação à Agência e os recursos apresentados nos últimos quatro anos.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO					
Ano	Solicitações	Recursos Superintendentes	Recursos Conselho Diretor	Recursos CGU	Recursos CMRI*
2015	1.315	91	18	9	3
2016	1.135	95	26	10	5
2017	1.030	72	15	7	0
2018	970	56	9	2	0

\* Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Nota: dados dos exercícios anteriores retificados, com base nos relatórios de recursos e reclamações referente a pedidos de informação publicados pela CGU, nos termos do art. 68, inciso IV, do Decreto nº 7.724/2012.





# PANORAMA DOS SERVIÇOS



## PANORAMA DOS SERVIÇOS

### ACESSOS

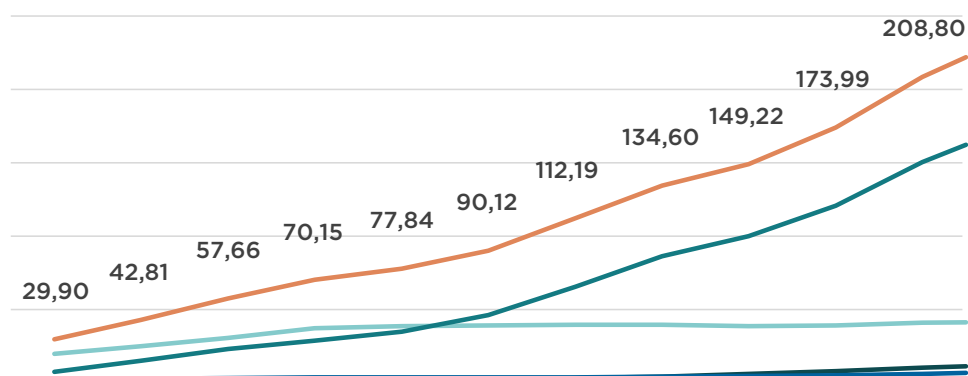
Desde a criação da Anatel, as telecomunicações no Brasil passaram por transformações significativas. Este capítulo apresenta um panorama do setor ao final de 2018 e alguns dos principais avanços dos últimos 21 anos.

Em dezembro de 1997, um mês após a instalação da Anatel, o Brasil contava com 24,1 milhões de acessos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Um ano depois, em 1998, os acessos eram 29,9 milhões e apontavam um crescimento de 24,1%.

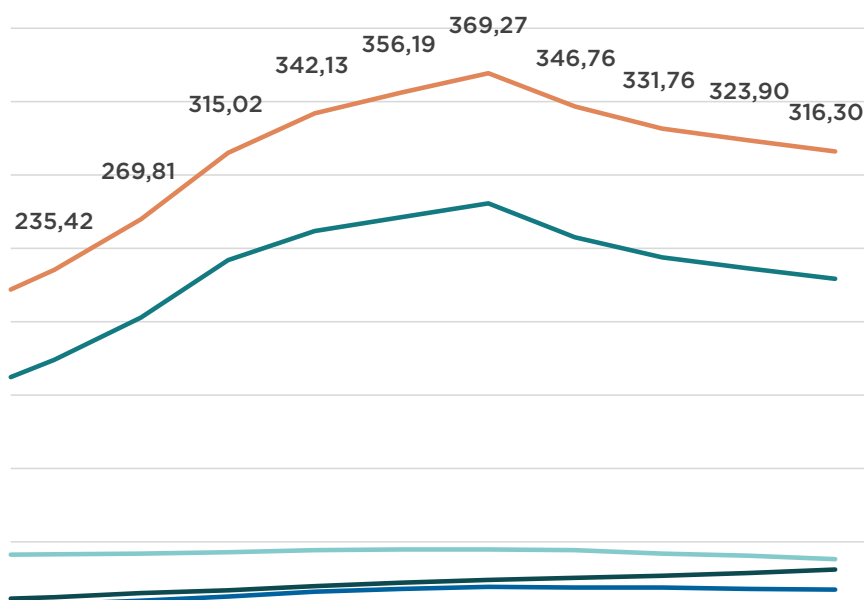
O setor experimentou expressivos crescimentos na base de assinantes, atingindo o maior quantitativo de acessos – 369,27 milhões, no exercício 2014. Nos últimos quatro anos, tem sido verificada retração e, no final de 2018, o Brasil possuía 316,3 milhões de acessos, volume 2,4% inferior ao registrado em 2017. O único serviço que registrou crescimento no exercício foi o de banda larga fixa.

O gráfico a seguir mostra como evoluíram os quatro principais serviços de telecomunicações de interesse coletivo – telefonia fixa (STFC), telefonia móvel (SMP), banda larga fixa (SCM) e TV por Assinatura (SeAC) desde 1998, quando a Anatel passou a acompanhar esses dados.

## Evolução dos acessos de telecomunicações (em milhões)



	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Telefonia Fixa (STFC)	19,95	24,98	30,92	37,43	38,81	39,18	39,57	39,85	38,80	39,40	41,22
Telefonia Móvel (SMP)	7,37	15,03	23,19	28,75	34,89	46,38	65,61	86,21	99,92	120,98	150,64
Banda larga Fixa (SCM)			0,12	0,36	0,59	0,97	3,16	4,36	5,92	8,26	10,62
TV por Assinatura (SEAC)	2,58	2,80	3,43	3,61	3,55	3,60	3,85	4,18	4,58	5,35	6,32
Total Acessos	29,90	42,81	57,66	70,15	77,84	90,12	112,19	134,60	149,22	173,99	208,80

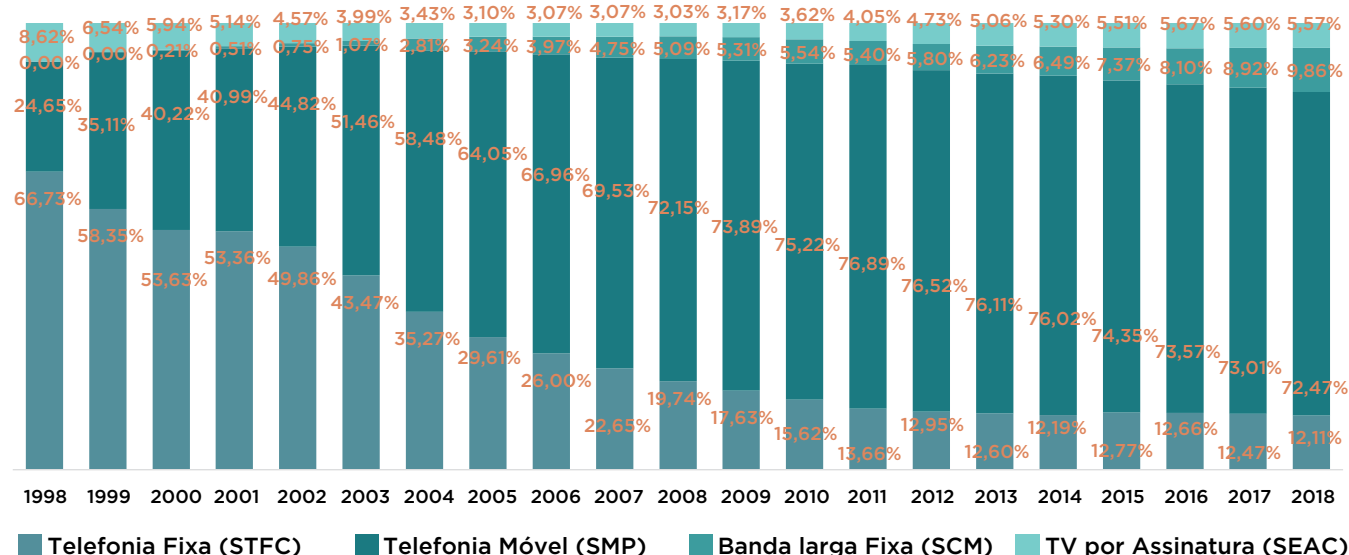


	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Telefonia Fixa (STFC)	41,50	42,14	43,03	44,30	44,88	45,00	44,27	42,01	40,38	38,31
Telefonia Móvel (SMP)	173,96	202,94	242,23	261,81	271,10	280,73	257,81	244,07	236,49	229,21
Banda larga Fixa (SCM)	12,49	14,96	17,02	19,83	22,19	23,97	25,55	26,86	28,91	31,18
TV por Assinatura (SEAC)	7,47	9,77	12,74	16,19	18,02	19,57	19,12	18,82	18,12	17,60
Total Acessos	235,42	269,81	315,02	342,13	356,19	369,27	346,76	331,76	323,90	316,30



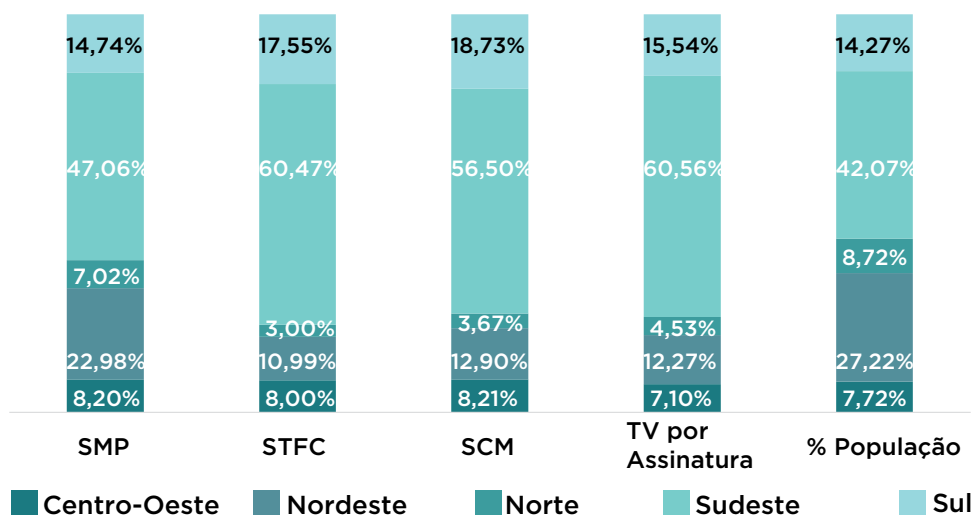
Em 1998, a telefonia fixa respondia por 66,7% dos acessos de serviços de telecomunicações. Ao final do exercício de 2018, o serviço com maior percentual de acessos era a telefonia móvel, com 72,5% do total. Na comparação com 2017, a atual participação dos acessos de banda larga fixa – serviço que não existia quando a Anatel foi criada – teve aumento de 0,9 ponto percentual. O gráfico a seguir mostra como evoluiu, nos últimos 21 anos, a distribuição dos acessos de telecomunicações por tipo de serviço.

### Distribuição de acessos por tipo de serviço



Em 2018, a Região Norte era a que concentrava o menor volume de acessos de serviços de telecomunicações; embora reunisse 8,7% da população, somava apenas 3% dos acessos de telefonia fixa. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos acessos dos quatro serviços de interesse coletivo nas cinco regiões do País, bem como o percentual da população brasileira em cada Região.

### Acessos de telecomunicações por serviço e região



Como resultado dessa concentração, a densidade dos serviços ainda é bastante desigual entre as regiões, como detalhado na tabela a seguir, na qual se percebe que Norte e Nordeste estão bastante distantes das densidades médias do Brasil. A densidade dos serviços de telefonia fixa, banda larga fixa e TV por Assinatura são medidas pela razão entre o número de acessos por grupo de 100 domicílios; a da telefonia móvel considera acessos por grupo de 100 habitantes.

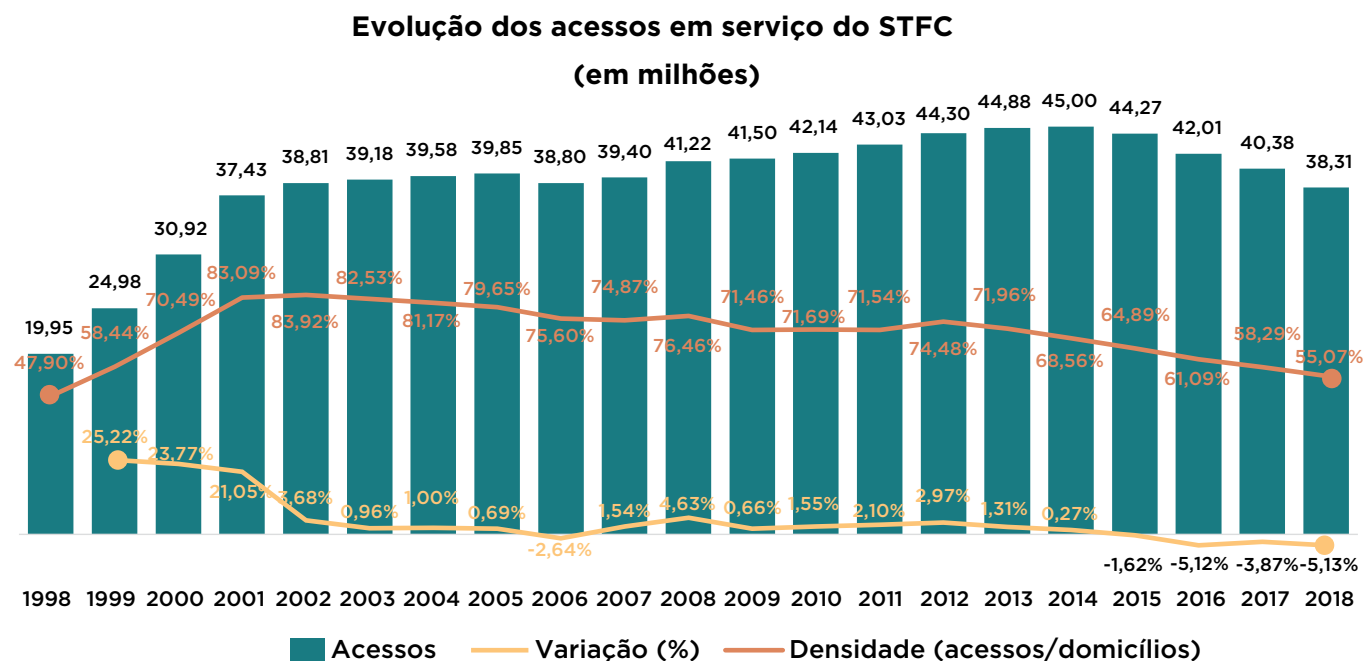
Até a edição do Relatório Anual 2016, a Anatel calculava a densidade da telefonia fixa considerando acessos por 100 habitantes; a partir da percepção de que a análise por grupo de domicílios resultaria em retrato mais preciso da realidade, optou-se por mudar essa métrica.

DENSIDADE DOS SERVIÇOS POR REGIÃO				
Região	SMP	STFC	SCM	TV por Assinatura
<b>Centro-Oeste</b>	106,55	56,40	47,10	23,02
<b>Nordeste</b>	92,78	23,37	22,32	11,99
<b>Norte</b>	96,80	21,84	21,76	15,18
<b>Sudeste</b>	122,98	76,66	58,30	35,28
<b>Sul</b>	113,56	63,19	54,90	25,72
<b>Brasil</b>	<b>109,94</b>	<b>55,07</b>	<b>44,82</b>	<b>25,31</b>

## TELEFONIA FIXA

Pelo quarto ano consecutivo, a base de assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC, a telefonia fixa) diminuiu. Em relação a 2017, a redução – que só não tem sido mais significativa devido à inclusão da telefonia fixa em pacotes com outros serviços, como banda larga, telefonia móvel e TV por Assinatura – foi de 5,1%.

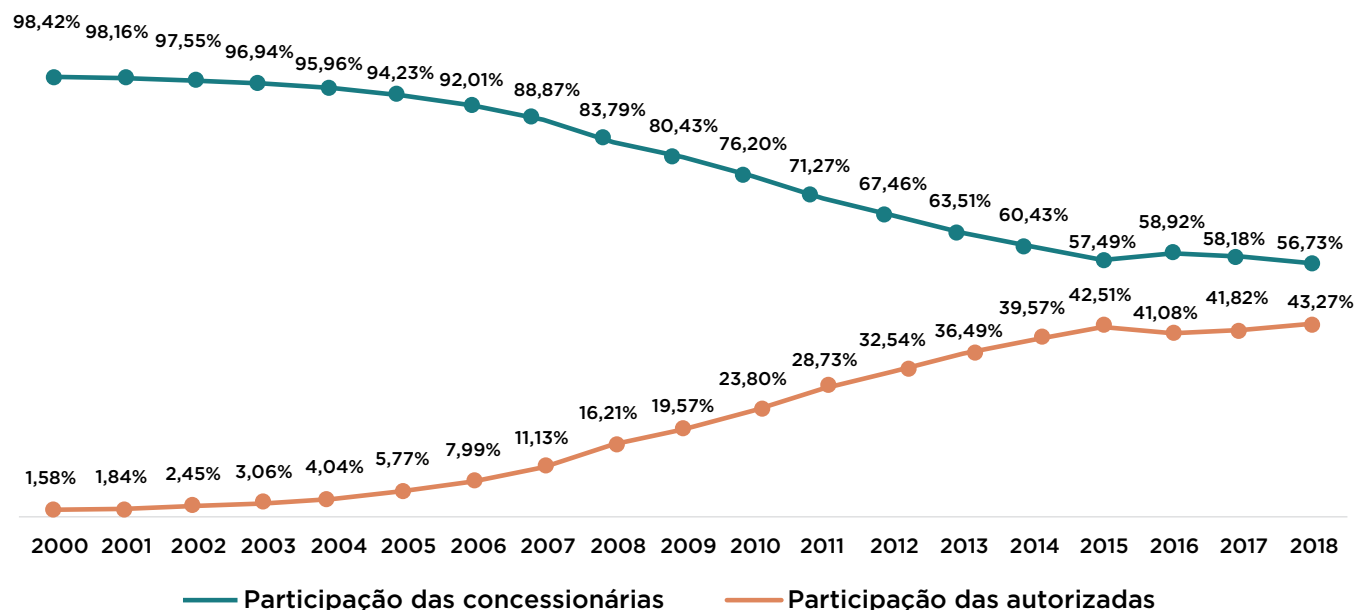
No final do exercício, o Brasil contava com 38,3 milhões de acessos em serviço. O cancelamento de pouco mais de 2,0 milhões de linhas resultou na mais baixa densidade – número de acessos por grupo de 100 domicílios – registrada desde 1999, como mostra o gráfico a seguir.



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

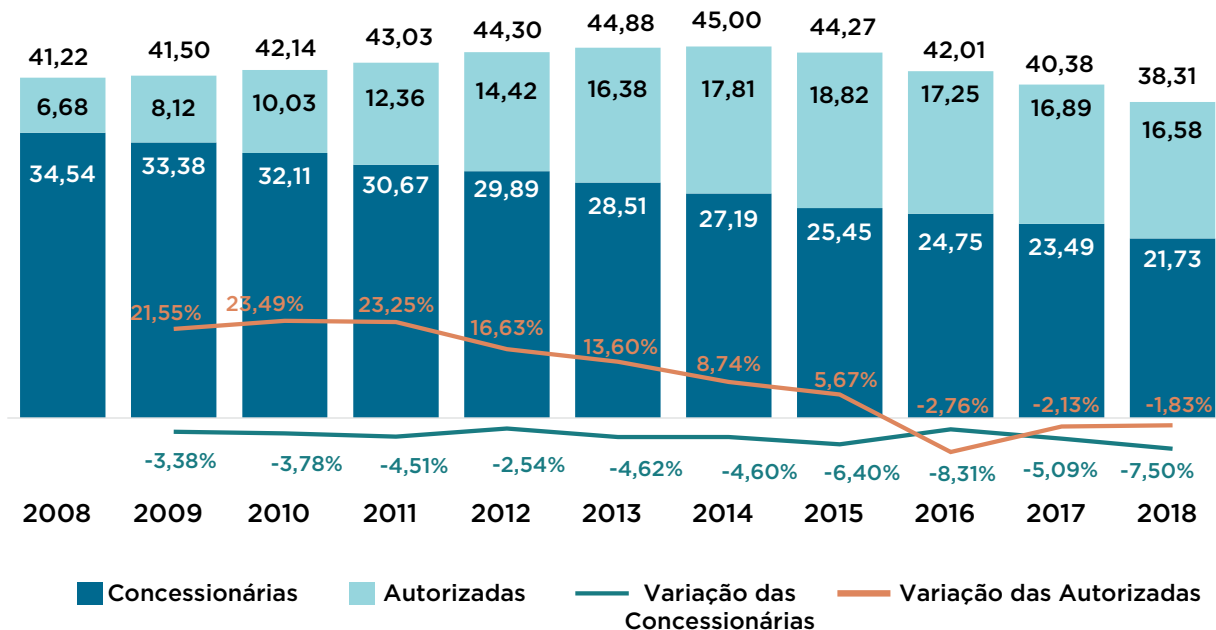
Embora as concessionárias concentrem 56,7% dos acessos da telefonia fixa, a participação das empresas autorizadas – que prestam o serviço no regime privado – tem crescido ano após ano, como mostra o gráfico a seguir.

### Participação dos acessos das concessionárias e das autorizadas no mercado



Tanto autorizadas quanto concessionárias tiveram, em 2018, redução no número de assinantes. A queda foi mais significativa para as concessionárias, que encerraram o ano com 21,7 milhões de acessos, 7,5% a menos que em 2017. Entre as autorizadas, a retração foi de 1,8%, como mostra o gráfico a seguir.

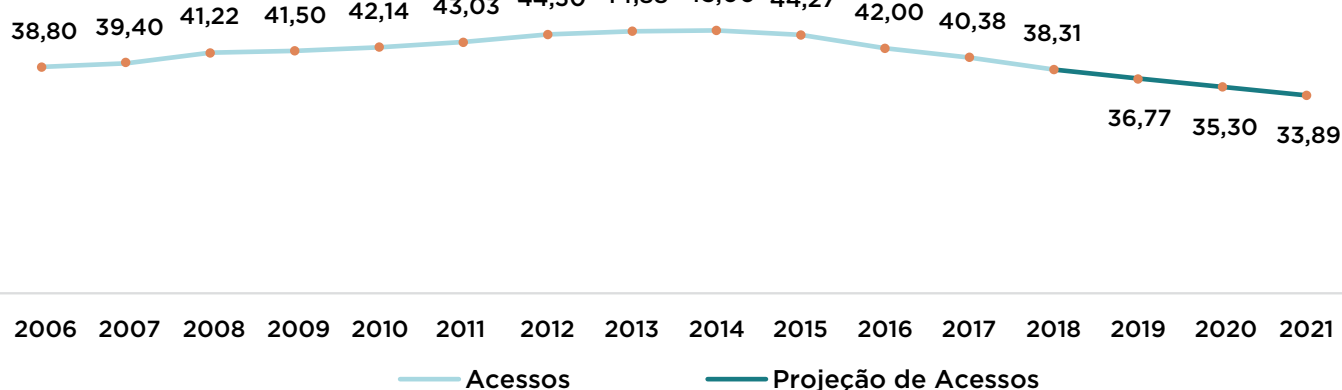
### Distribuição dos acessos do STFC Concessionárias x Autorizadas (em milhões)



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

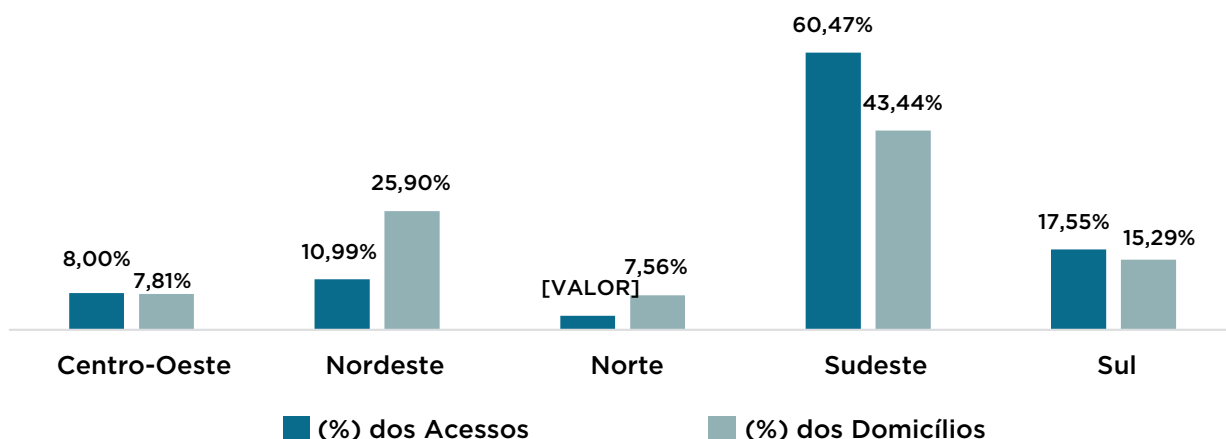
Revistas periodicamente, as projeções da Anatel sugerem que o ritmo da retração da base de assinantes da telefonia fixa tende a diminuir, embora permaneça a tendência de substituição deste serviço por outros. Assim, mantendo-se o comportamento dos últimos anos, em 2021, o Brasil deverá contar com 33,89 milhões de linhas de telefonia fixa, queda de 11,5% em comparação ao registrado no exercício 2018.

### Projeção de acessos do STFC (em milhões)



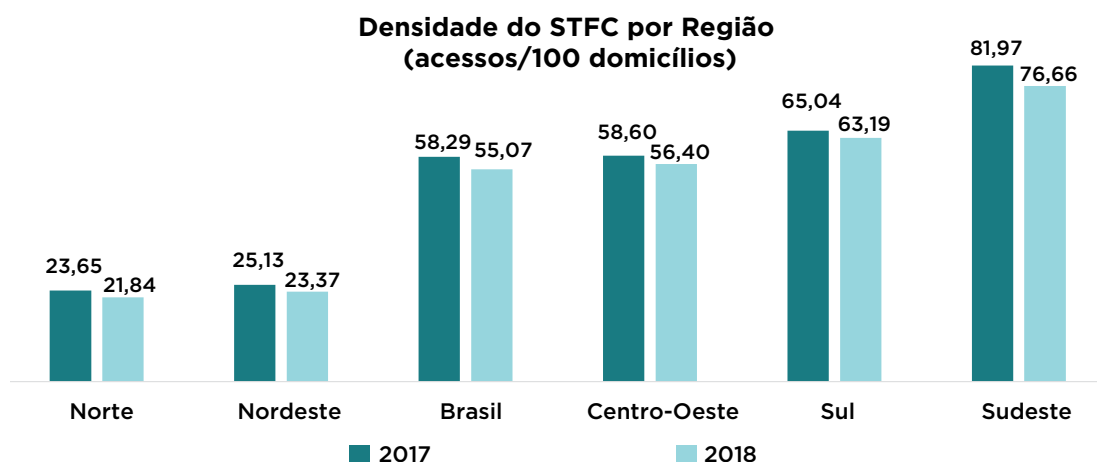
Como mencionado anteriormente, a distribuição da telefonia fixa pelas cinco regiões geográficas do Brasil é bastante irregular. A Região Centro-Oeste é a que apresenta maior proporcionalidade entre domicílios (7,8%) e acessos (8,0%). O Sudeste concentrava, no final do exercício, 60,5% dos acessos e 43,4% dos domicílios.

### Distribuição da telefonia fixa por Região (acessos x domicílios)

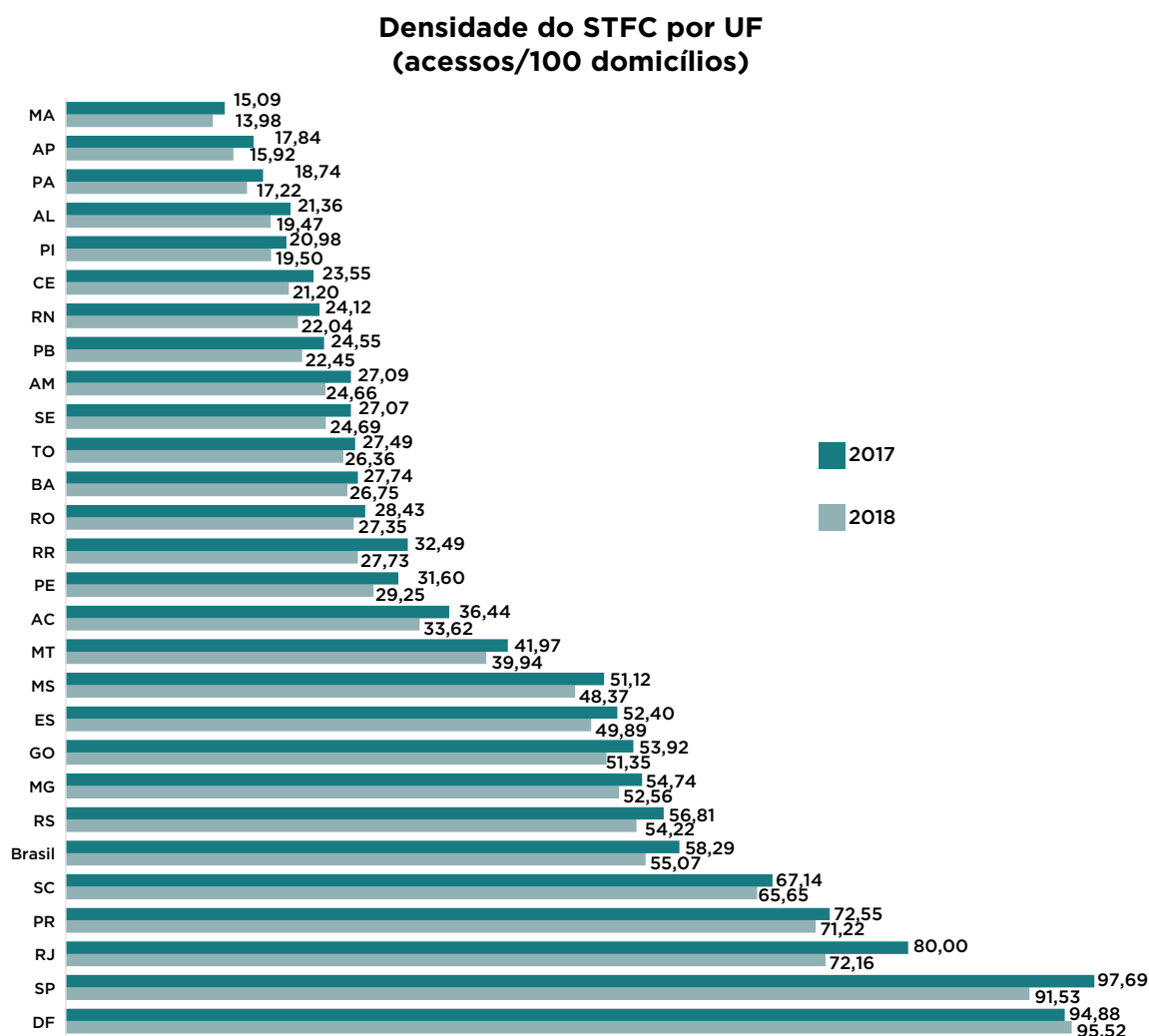


## Densidade

A densidade da telefonia fixa verificada no Brasil no final de 2018 – de 55,1 acessos por grupo de 100 domicílios – representou redução de 5,5% em relação ao valor registrado no exercício anterior. Houve diminuição em todas as regiões do País, sendo mais expressiva (-7,6%) na Região Norte, como mostra o gráfico abaixo.



O Distrito Federal foi a única Unidade da Federação onde houve crescimento na densidade da telefonia fixa (0,7%) e era, no final do exercício, uma das cinco unidades da Federação com densidade superior à média nacional (as outras eram São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Santa Catarina). A maior redução da base de assinantes do serviço (-10,3%) foi verificada em Alagoas, seguido pelo Ceará (-9,4%). O gráfico a seguir aponta como o indicador de densidade evoluiu entre 2017 e 2018.





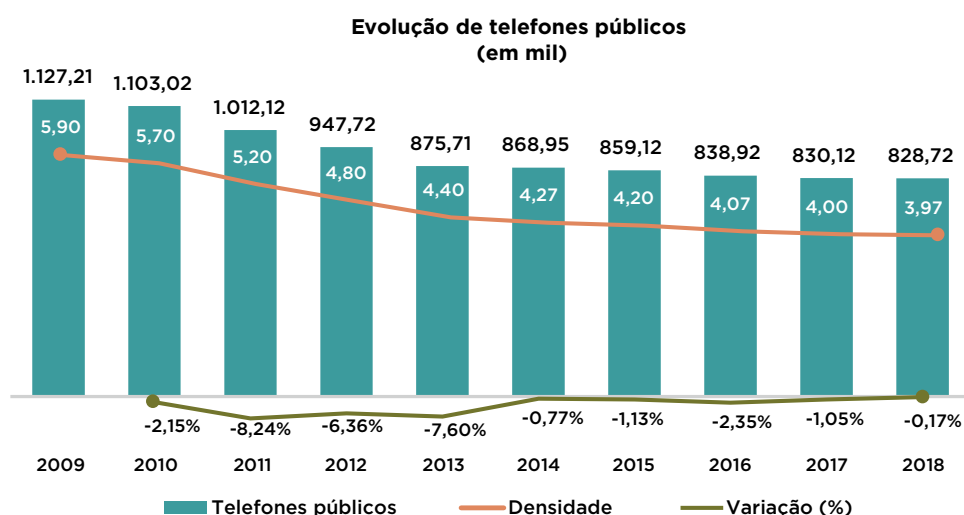
## Telefone popular

O Acesso Individual Classe Especial (Aice) – mais conhecido como telefone popular – foi criado para permitir o atendimento a famílias de baixa renda. Inicialmente foi desenvolvido como um produto pré-pago e posteriormente, destinado a famílias inscritas no Cadastro Único dos programas sociais do Governo Federal. Essa modalidade de serviço possui condições especiais, é oferecida por todas as concessionárias de telefonia fixa e tem assinatura mensal com tarifa reduzida.

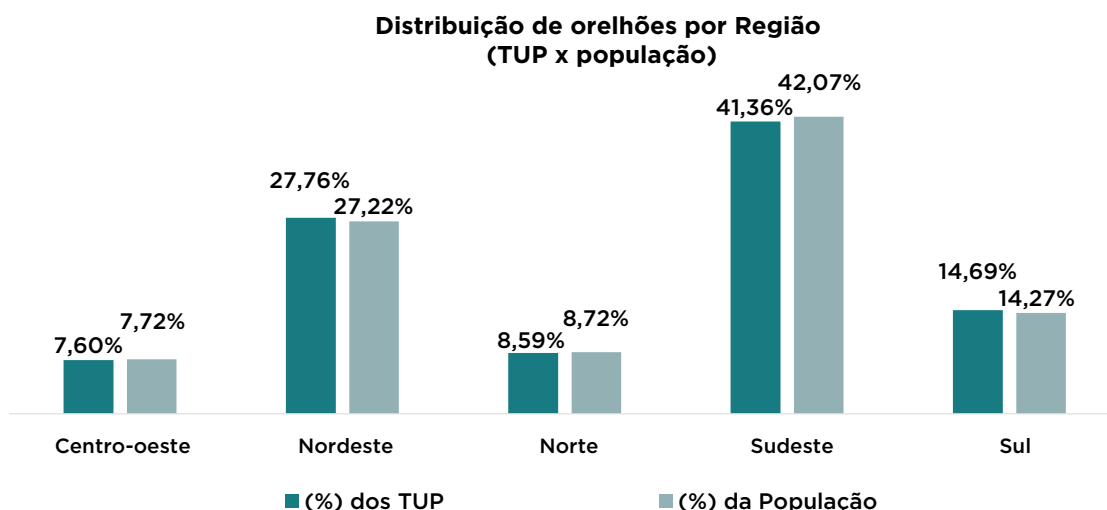
Ao final do exercício, havia 76,39 mil assinantes do telefone popular. A Vivo, com 44,2 mil linhas ativas, era a concessionária com maior número de clientes do Aice; em segundo lugar estava a Oi, com 31,9 mil linhas.

## Telefones públicos

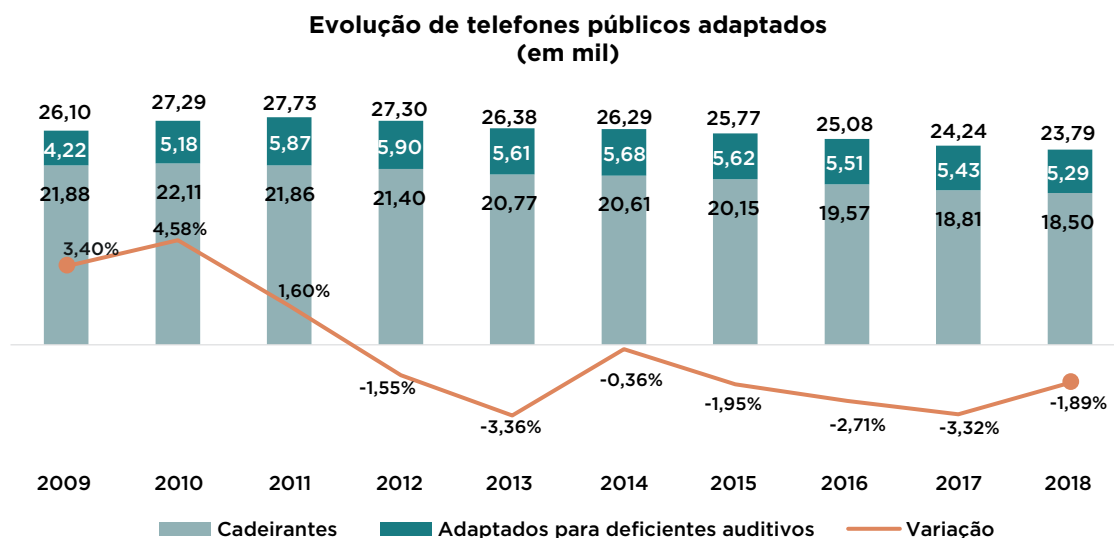
A base de telefones de uso público no Brasil tem passado por seguidas reduções. Entre 2017 e 2018, a diminuição foi de 0,2% e o País encerrou o exercício com 828,7 mil orelhões instalados, como mostra o gráfico seguinte. No final do ano, a densidade da telefonia pública – número de aparelhos por grupo de 1.000 habitantes por município – havia permanecido em 4,0, valor limite para esse indicador, segundo estabelece o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU).



Quando se analisa a distribuição dos telefones públicos nas regiões geográficas, verifica-se um equilíbrio importante entre os percentuais de aparelhos instalados e da população, como demonstra o gráfico abaixo.



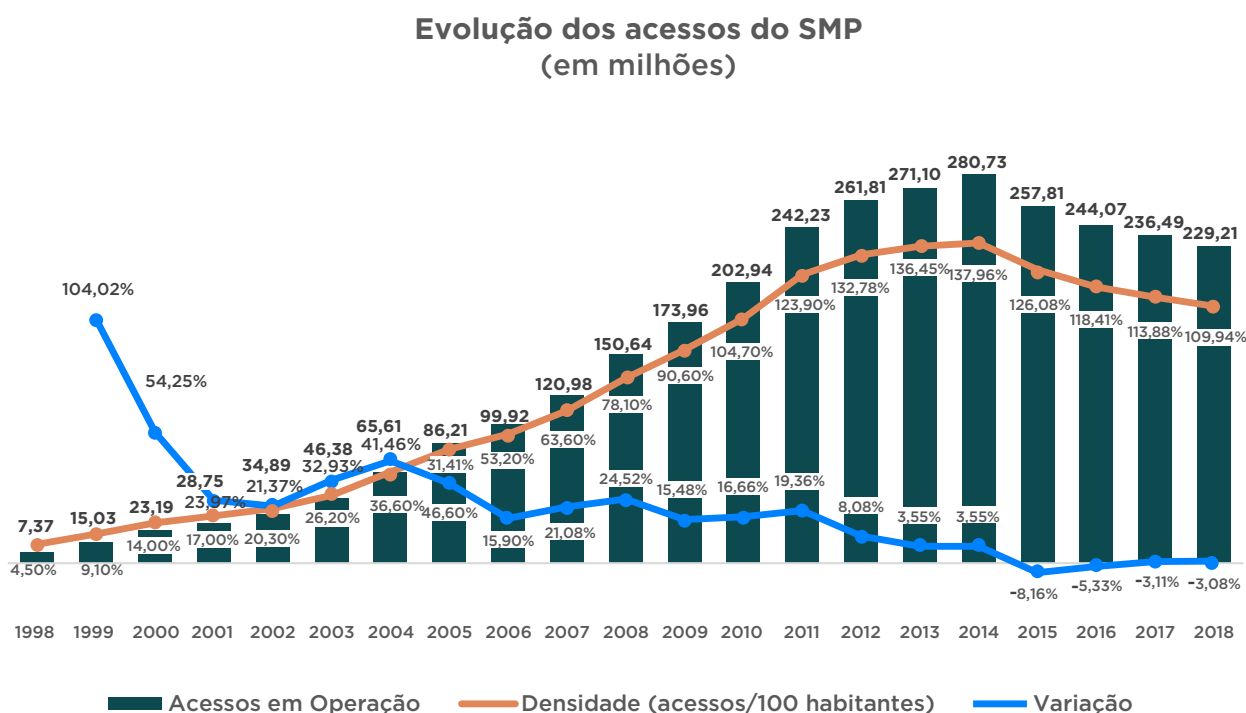
Entre 2017 e 2018, o número de orelhões adaptados para pessoas com deficiências diminuiu 1,9%; os 23,8 mil terminais adaptados representavam 2,9% do total de telefones públicos instalados no País.



## TELEFONIA MÓVEL

O número de acessos da telefonia móvel, em 2018, era mais de 30 vezes superior ao de 1998, como mostra o gráfico a seguir. O Brasil encerrou o exercício com 229,2 milhões de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP, a telefonia móvel) – redução de 3,1% em relação a 2017. Como resultado dessa diminuição da base de acessos, no final do exercício, a densidade da telefonia móvel era de 109,9 acessos por grupo de 100 habitantes – queda de 3,9 pontos percentuais na comparação com o registrado em 2017.

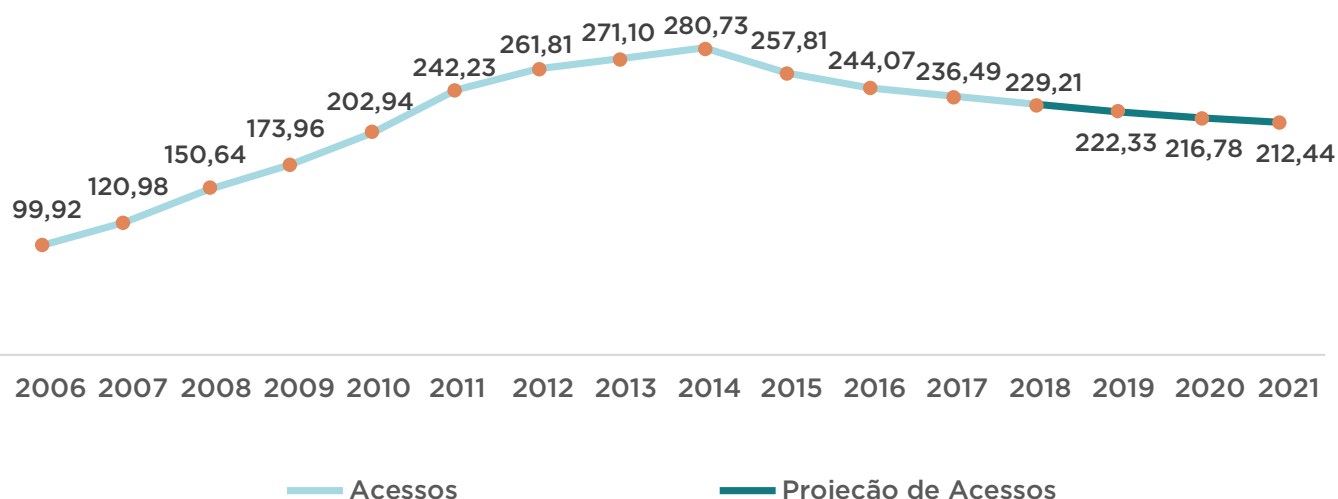
Essa retração, que segue tendência verificada desde 2015, é resultado, entre outros fatores, de decisões da Anatel que estabeleceram uma trajetória de redução do valor de uso de rede móvel (VU-M), que remunera a interconexão entre redes, e resultaram na oferta de planos de serviço com menor diferenciação no custo de chamadas entre operadoras, o que diminuiu o uso de múltiplos chips pelos usuários finais.



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

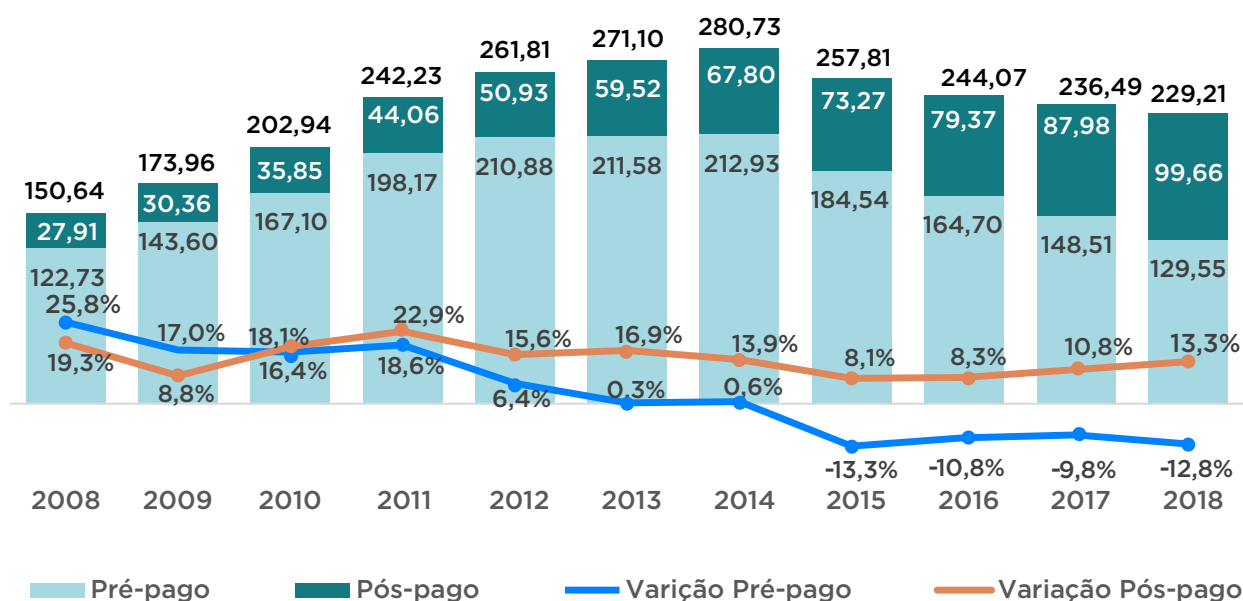
De acordo com projeção da Anatel, a tendência de queda na base de assinantes da telefonia móvel continuará pelos próximos anos, mas em ritmo mais lento. Até 2021, como mostra o gráfico a seguir, o Brasil deverá contar com 212,4 milhões de acessos móveis, volume 7,3% inferior ao registrado em 2018. Cabe mencionar que a introdução de novas tecnologias relacionadas à internet das coisas (IoT) pode afetar positivamente a evolução dos acessos.

**Projeção de acessos do SMP**  
(em milhões)



Em 2018, a base de assinantes da telefonia móvel na modalidade pós-pago registrou aumento de 13,3% como aponta o gráfico a seguir. No pré-pago, manteve-se a tendência de retração do número de acessos, registrada desde 2010.

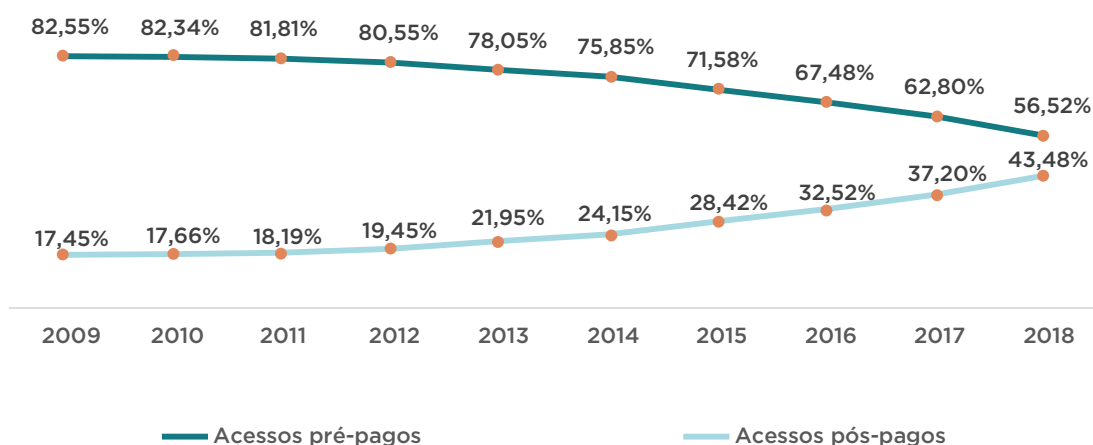
**Distribuição dos acessos do SMP**  
(em milhões)



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

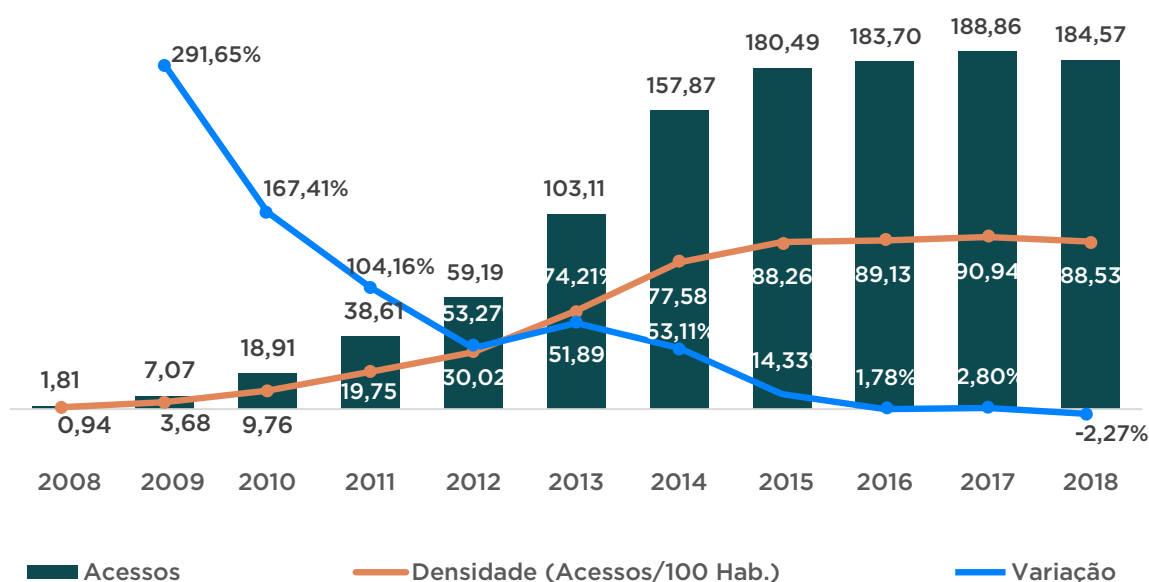
Os últimos anos têm sido marcados por substituição gradual de acessos pré-pagos por pós-pagos. Essa troca se justifica, entre outros fatores, pela alteração do perfil dos usuários do serviço, que cada vez consomem mais dados, o que os faz procurar planos oferecidos na modalidade pós-paga. No final do exercício, 43,5% dos acessos já eram pós-pagos – crescimento de 26,0 pontos percentuais em relação a 2009, quando a base pós-paga reunia 17,5% dos acessos.

### Evolução de acessos pré-pagos x pós pagos



A banda larga móvel é, atualmente, a principal plataforma de acesso à internet no País. Os 184,6 milhões de acessos registrados em 2018 resultaram no atingimento de densidade de 88,5 acessos por grupo de 100 habitantes, como aponta o gráfico seguinte. Para efeitos de comparação, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM, a banda larga fixa) somava, no final do exercício, 31,2 milhões de acessos. Em 11 anos, é a primeira vez que o número de acessos de banda larga móvel diminuiu, com um decréscimo de 2,3% em relação a 2017.

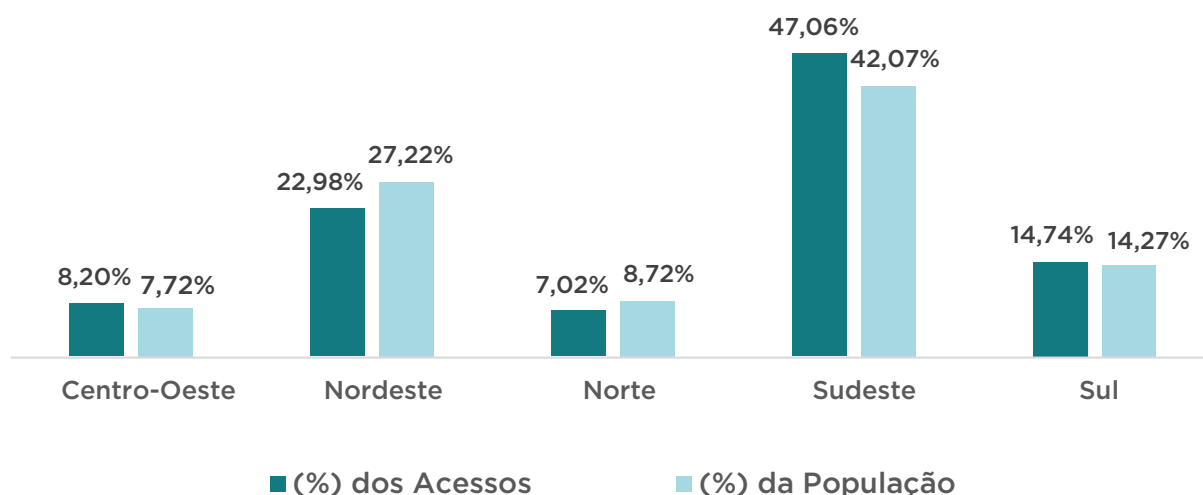
### Evolução de acessos banda larga móvel (em milhões)



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

As regiões Sul e Centro-Oeste eram as que apresentavam, ao final de 2018, maior equilíbrio entre os percentuais de acessos da telefonia móvel e população, como mostra o gráfico a seguir. O Sudeste era a região com maior número de acessos 47,1%; a Região Norte possuía o menor número de acessos 7%.

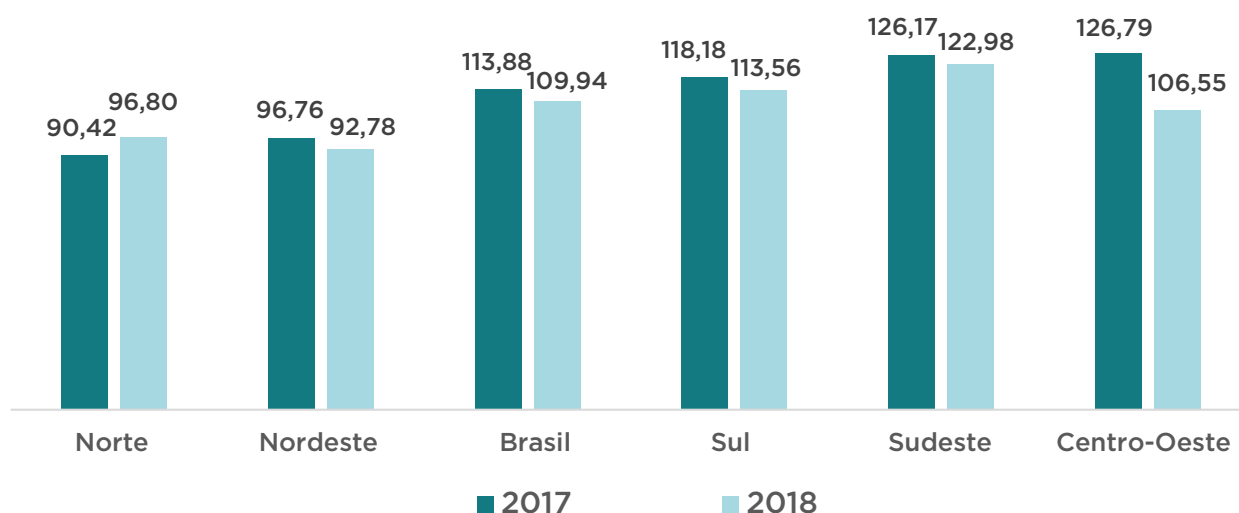
**Distribuição da telefonia móvel por Região  
(acessos x população)**



## Densidade

Resultado da retração da base de assinantes da telefonia móvel, a densidade do serviço diminuiu, no exercício, em todas as regiões do País, exceto da Região Norte com crescimento de 7,1%. A maior redução foi registrada na Região Centro-Oeste (-16%) e, a menor, no Sudeste (-2,5%), como mostra o gráfico a seguir.

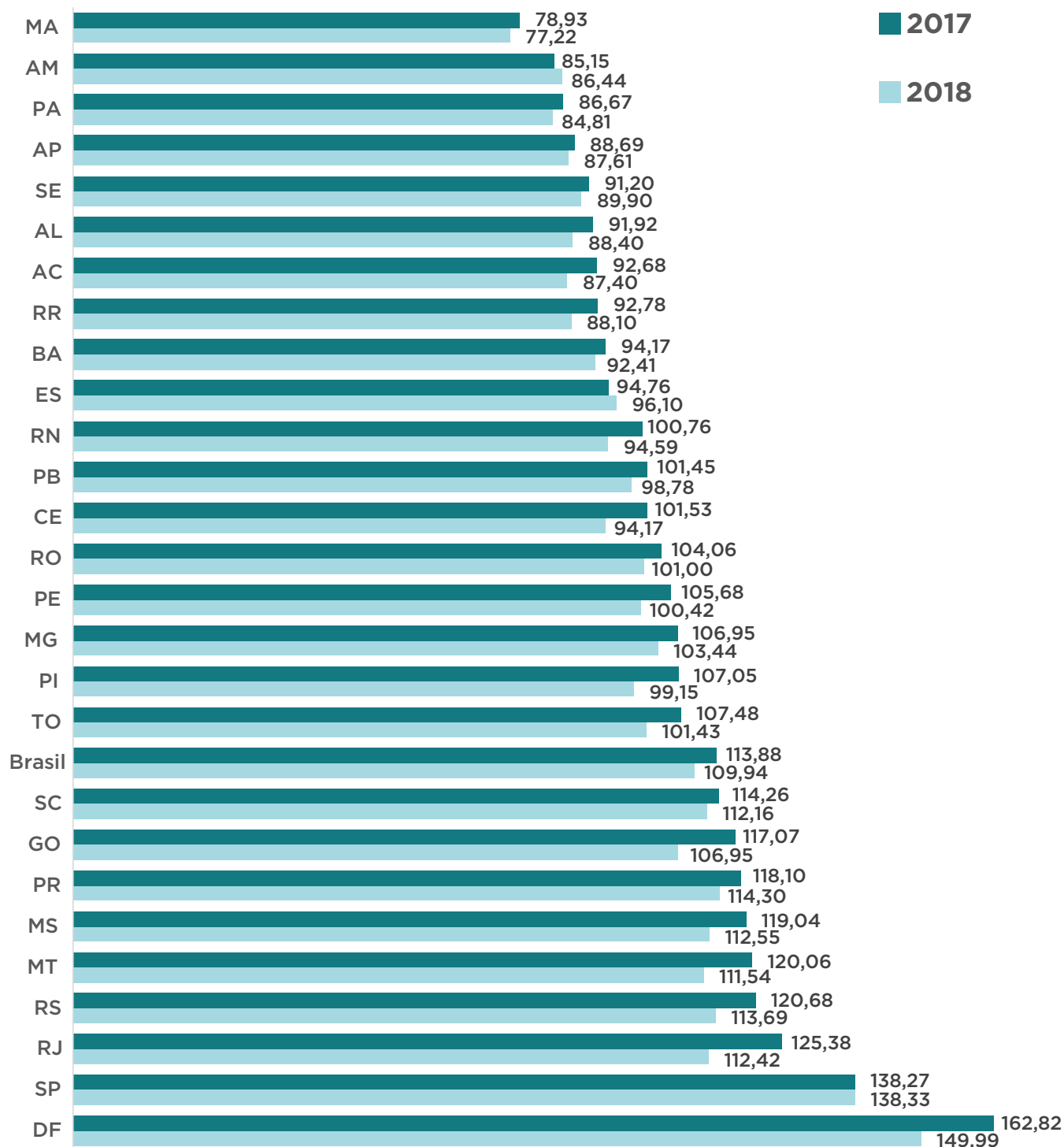
**Densidade do SMP por Região  
(acessos/100 habitantes)**





No final de 2018, o Distrito Federal seguia com a maior densidade da telefonia móvel – 150,0 acessos por grupo de 100 habitantes – ao passo que o estado do Rio de Janeiro alcançou a maior diminuição desse indicador na comparação com o exercício anterior 10,3%. O Maranhão seguia com a menor densidade do serviço: 77,2 acessos por 100 habitantes.

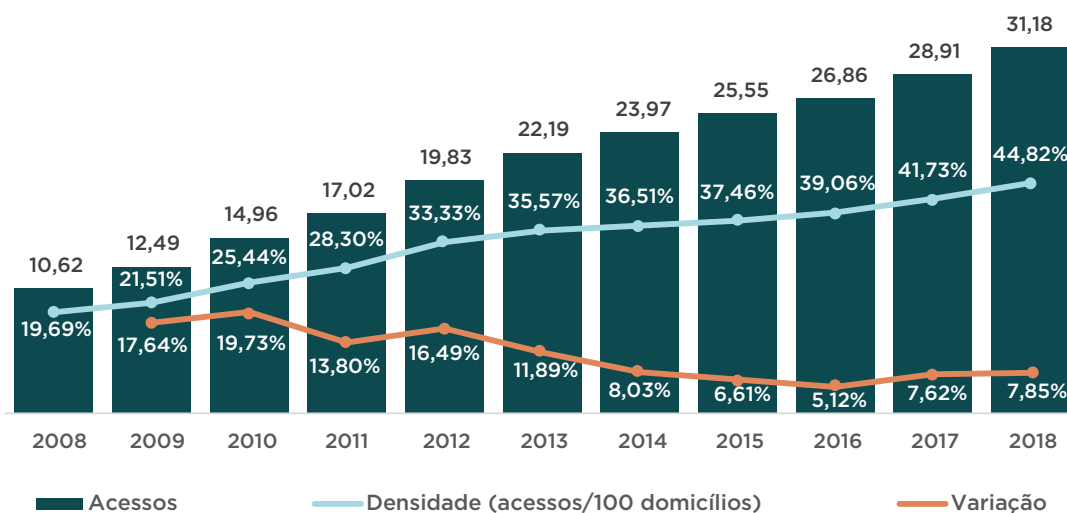
### Densidade do SCM por UF (acessos/100 domicílios)



## BANDA LARGA FIXA

Da mesma forma que em 2017, em 2018 a banda larga fixa foi, novamente, o único serviço de interesse coletivo a registrar crescimento da base de assinantes. Na comparação com 2017, o crescimento foi de 7,9%. O acréscimo de 2,3 milhões de acessos resultou em aumento de 3,1 pontos percentuais na densidade do serviço, que alcançou a marca de 44,8 acessos por grupo de 100 domicílios.

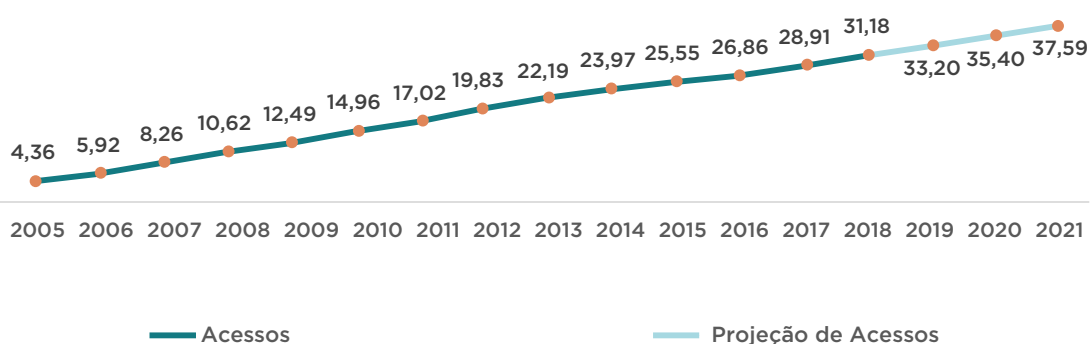
**Evolução dos acessos do SCM  
(em milhões)**



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

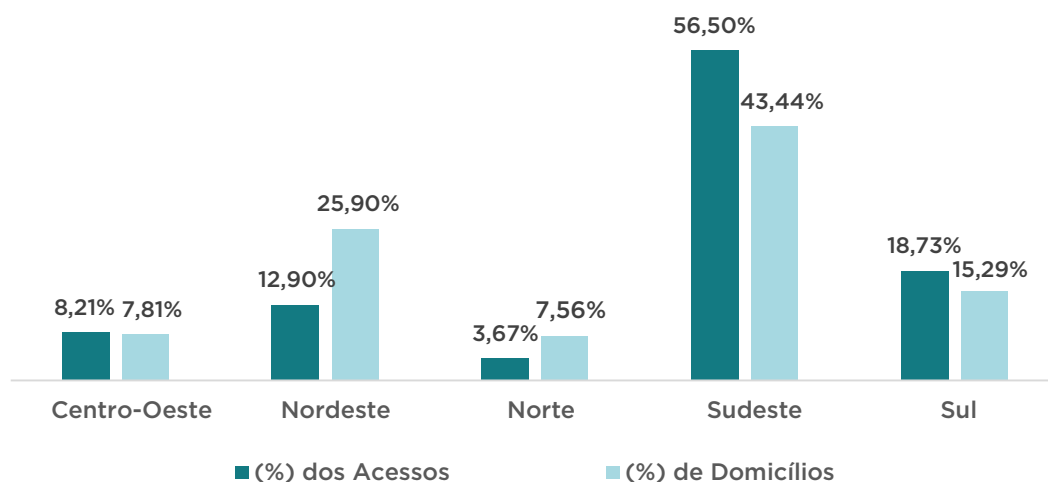
De acordo com projeções da Anatel, o número de acessos da banda larga fixa tende a continuar crescendo nos próximos anos. Até 2021, a quantidade de acessos à banda larga fixa deve alcançar 37,6 milhões, volume 20,6% superior ao registrado no final de 2018, como mostra o gráfico a seguir.

**Projeção dos acessos do SCM  
(em milhões)**



A Região Norte era a que possuía, no final de 2018, o menor número de acessos à banda larga fixa: apenas 3,7%, embora concentrasse 7,6% dos domicílios brasileiros. O Sudeste, por outro lado, respondia por 56,5% dos acessos ao serviço, como aponta o gráfico seguinte.

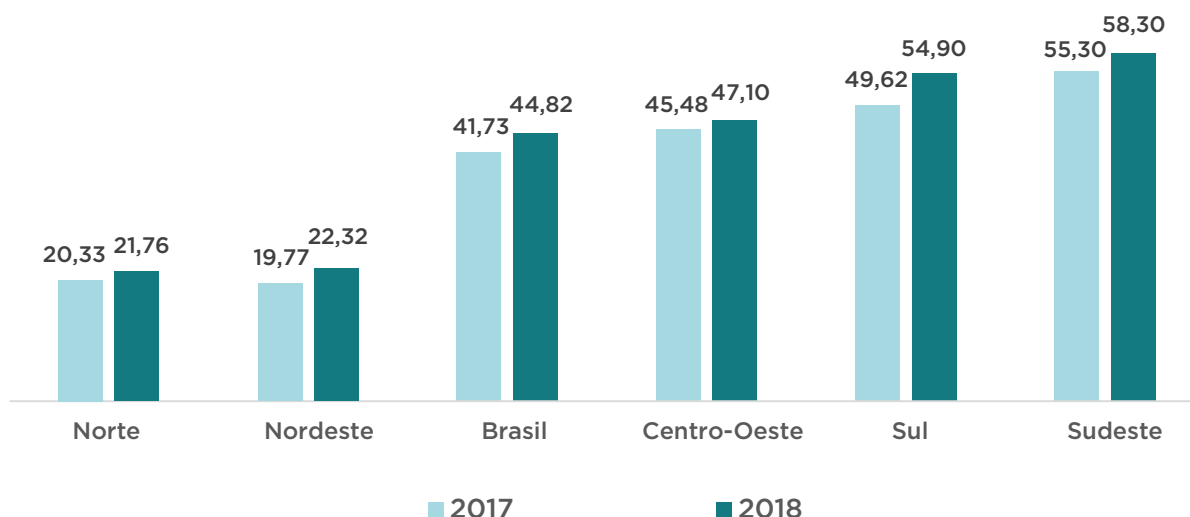
### Distribuição do SCM por Região (acessos x domicílios)



### Densidade

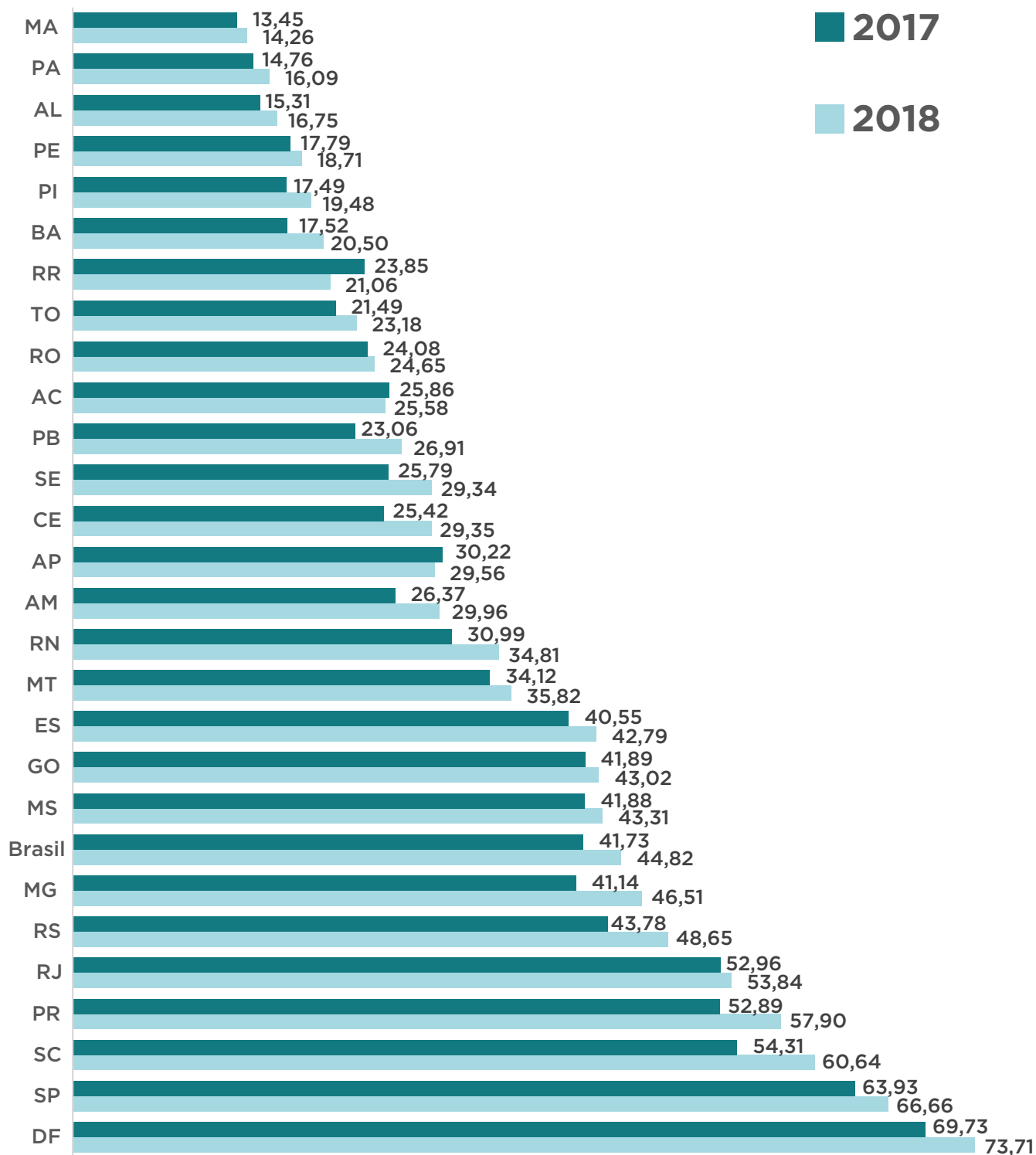
A Região Norte registrou no final do exercício a menor densidade do serviço de banda larga fixa, com 21,8 acessos por grupo de 100 domicílios. Por sua vez, a Região Nordeste apresentou entre 2017 e 2018 o maior incremento desse indicador, 12,9%. O menor aumento (3,6%) foi registrado na Região Centro-Oeste. As Regiões Centro-Oeste, Sul e Sudeste permaneceram com valores acima da densidade nacional (44,8).

### Densidade do SCM por Região (acessos/100 domicílios)



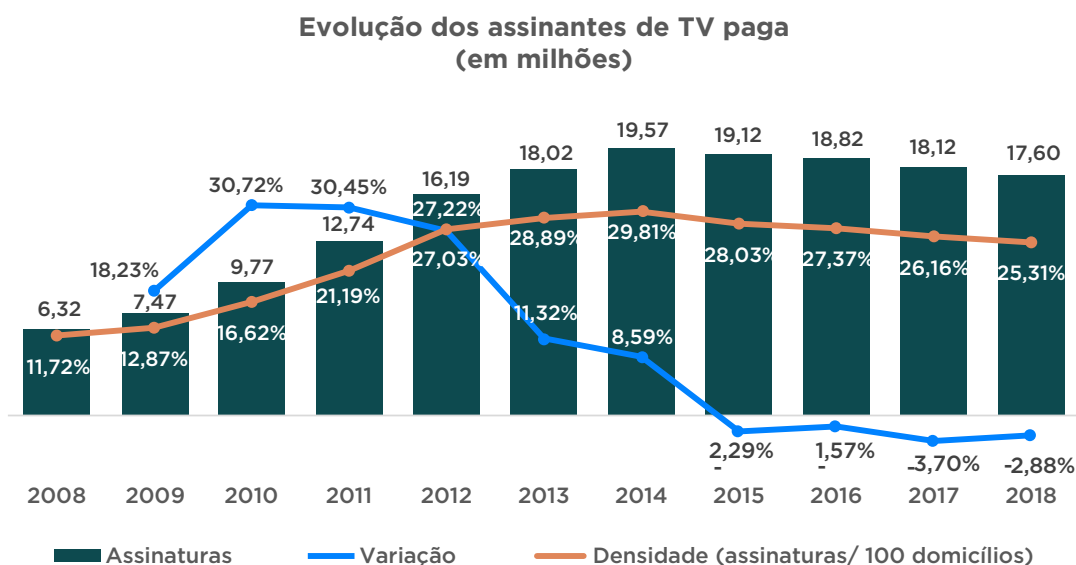
No exercício de 2018, ocorreram reduções na densidade da banda larga fixa nos estados de Roraima (-11,7%), Amapá (-2,2%) e Acre (-1,0%) em comparação com 2017. Maranhão (14,3) e Pará (16,1) eram, no final do exercício, os estados com menor densidade do serviço. O Distrito Federal, com 73,7 acessos para cada grupo de 100 domicílios, era a unidade da Federação que, proporcionalmente à população, concentrava maior quantidade de acessos, como detalhado no gráfico seguinte.

## Densidade do SCM por UF (acessos/100 domicílios)



## TV POR ASSINATURA

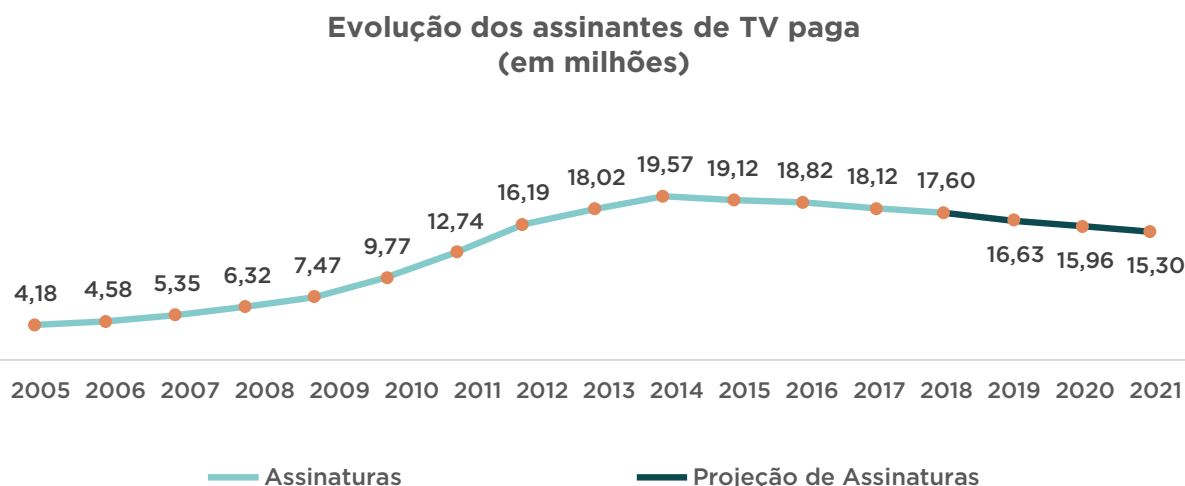
A exemplo do que ocorreu com os serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, a TV por Assinatura também registrou, em 2018, redução da base de assinantes. No final do exercício, o Brasil contava com 17,6 milhões de assinaturas de TV, queda de 2,9% na comparação com o ano anterior. Como resultado, a densidade do serviço – número de assinaturas por grupo de 100 domicílios –, que atingiu 29,8 – seu maior valor na série histórica –, no exercício 2014, caiu para 25,3, menor patamar desde 2011, como mostra o gráfico a seguir.



Nota: A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 3,0 pessoas por domicílio, os serviços de TV por Assinatura estavam disponíveis, no final de 2018, para 52,8 milhões de brasileiros.

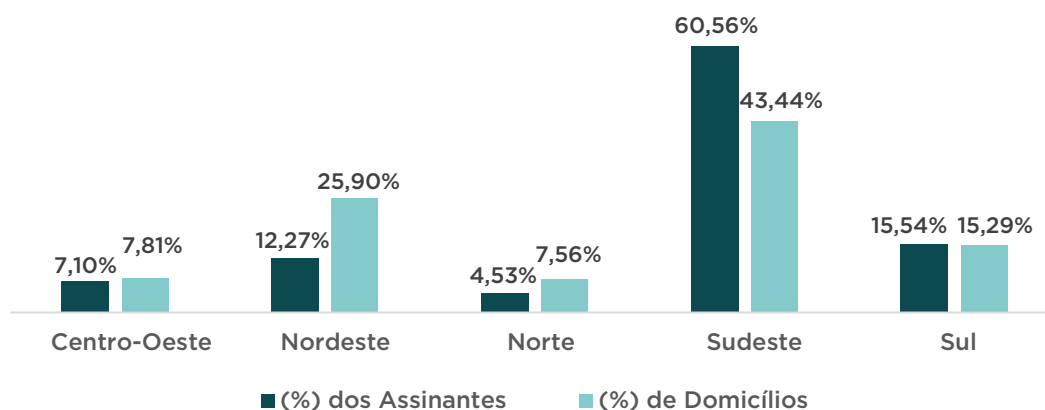
De acordo com projeções da Anatel, se mantida a tendência dos últimos anos, até o final de 2021 o número de assinaturas de TV paga no País deverá ser reduzido em 13,1% chegando a 15,3 milhões, como detalhado no gráfico abaixo.





No final de 2018, o maior desequilíbrio entre quantidade de assinaturas de TV paga e domicílios era verificado na Região Sudeste, que concentrava 43,4% dos domicílios brasileiros e 60,6% de todas as assinaturas de TV paga, como aponta o gráfico seguinte.

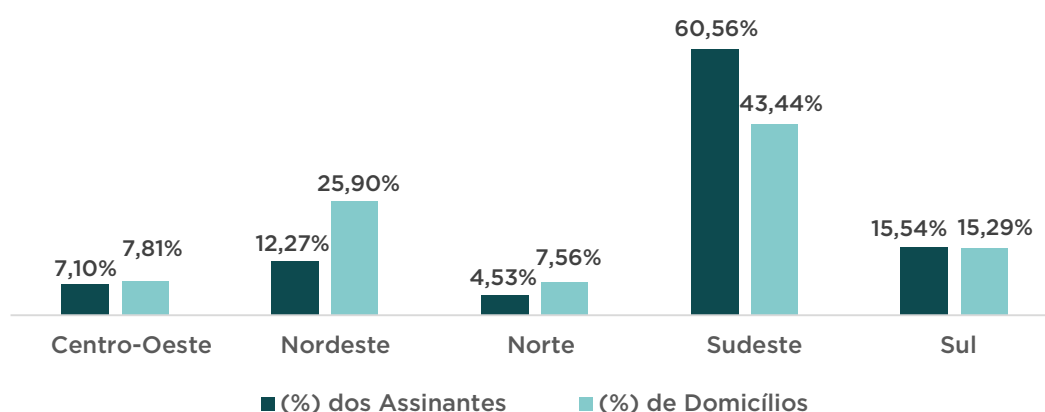
### Distribuição da TV por Assinatura por Região (assinantes x domicílios)



### Densidade

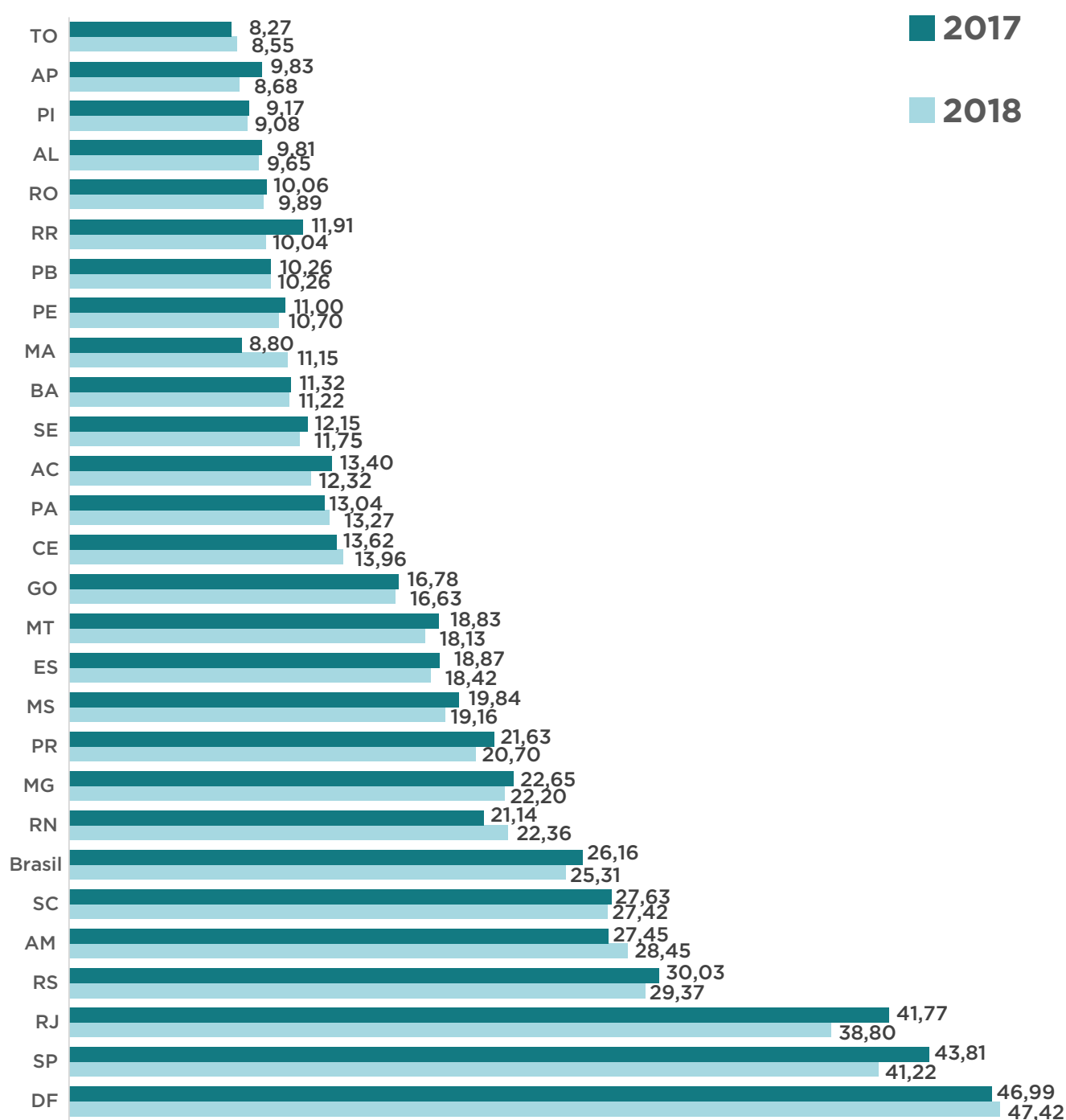
Como resultado do cancelamento, entre 2017 e 2018, de 521,1 mil assinaturas de TV paga, a densidade do serviço diminuiu no Sudeste, Sul e Centro-Oeste. Nas Regiões Norte e Nordeste houve um pequeno crescimento. No final do exercício, o Sul e o Sudeste eram as únicas regiões que possuíam densidade – número de assinaturas por grupo de 100 domicílios – superior à média nacional, como mostra o gráfico a seguir. A maior variação negativa, no período, foi registrada no Sudeste, que encerrou o ano com densidade de 35,3 (redução de 5,4% em relação a 2017).

### Distribuição da TV por Assinatura por Região (assinantes x domicílios)



Apenas sete estados tiveram, em 2018, aumento da densidade da TV por Assinatura: Maranhão (26,7%), Rio Grande do Norte (5,8%), Amazonas (3,6%), Tocantins (3,4%), Ceará (2,5%), Pará (1,8%) e o Distrito Federal (0,9%). As maiores reduções, por outro lado, foram verificadas em Roraima (-15,7%), no Amapá (-11,7%) e no Acre (-8,1%). O gráfico abaixo mostra como evoluiu, na comparação com 2017, a densidade da TV por Assinatura em cada unidade da Federação.

### Densidade da TV por Assinatura por UF (assinaturas/100 domicílios)

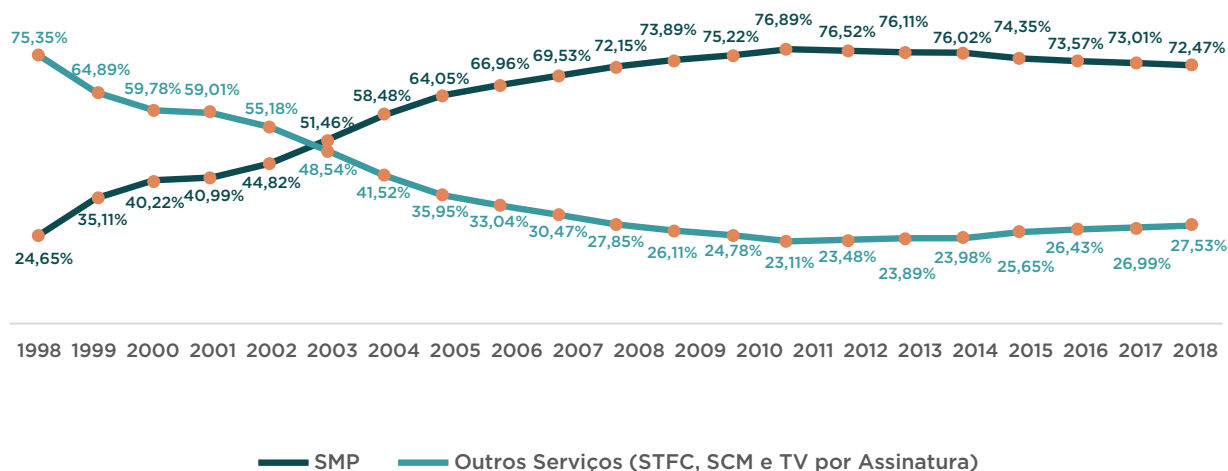


# COMPETIÇÃO

## TELEFONIA MÓVEL

Embora a telefonia móvel ainda responda por mais de 70% do total de acessos a serviços de telecomunicações de interesse coletivo – nos quais se incluem, ainda, a telefonia fixa, a banda larga fixa e a TV por Assinatura –, a participação desse segmento tem diminuído desde 1998, quando concentrava 76,9% dos acessos, como mostra o gráfico abaixo.

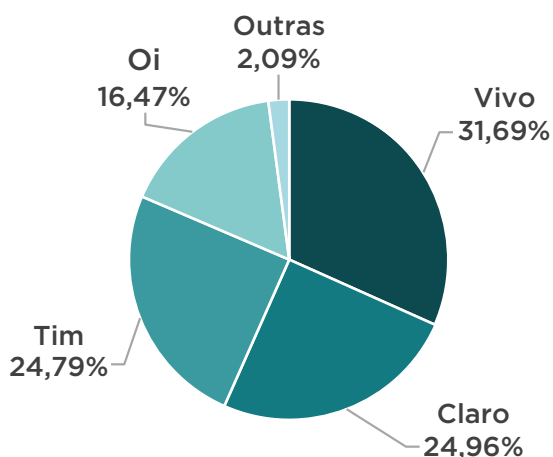
### Participação da telefonia móvel no mercado de telecomunicações



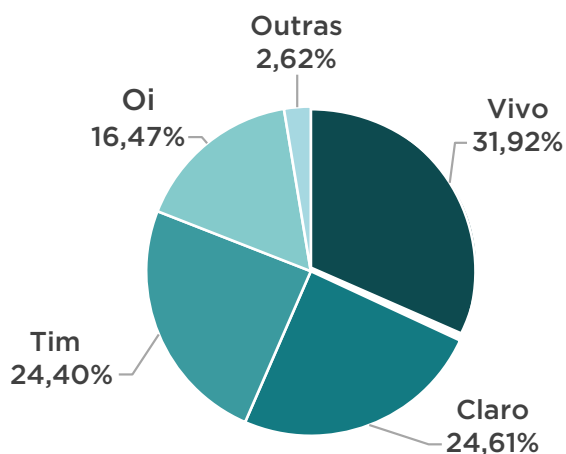
No final de 2018, os principais grupos com atuação nacional – Vivo, Claro, Tim e Oi – respondiam por 97,4% do total de assinantes, como demonstram os gráficos a seguir. Entre 2017 e 2018, a participação da Vivo no mercado registrou crescimento de 0,7%; a maior redução ocorreu na base de clientes da Tim (-1,6%).

### Distribuição dos acessos do SMP por operadora

2017

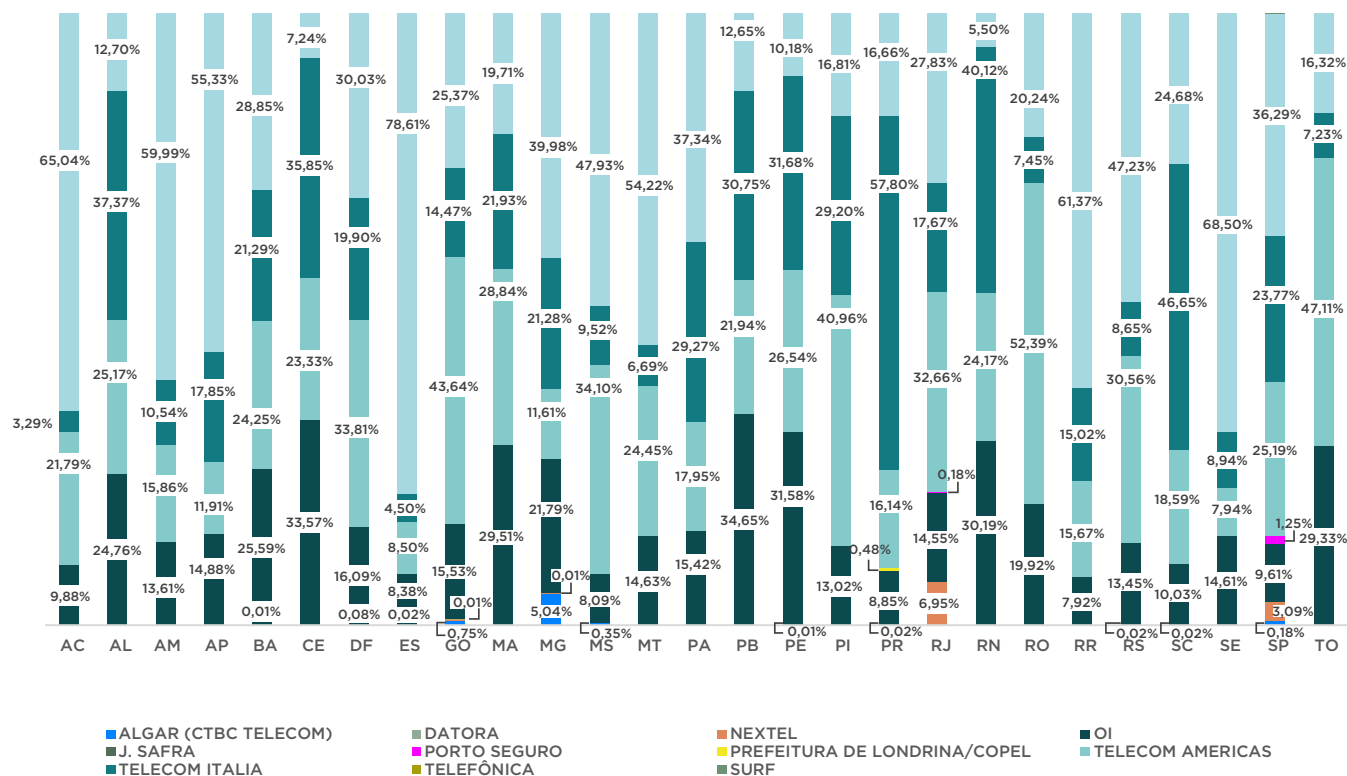


2018



Quando se analisa o *market share* em cada unidade da Federação, verifica-se que, em alguns estados, prestadoras menores têm participação mais significativa. Exemplos disso são a Nextel, que detém 7,0% do mercado do Rio de Janeiro, e a Algar, que, em Minas Gerais, tem 5% dos acessos.

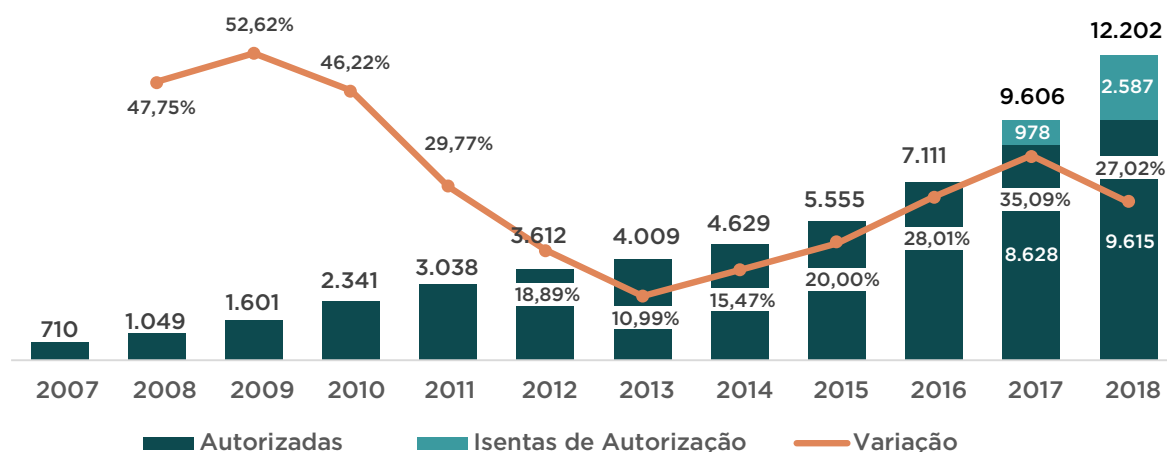
## Market Share do SMP por UF



## BANDA LARGA FIXA

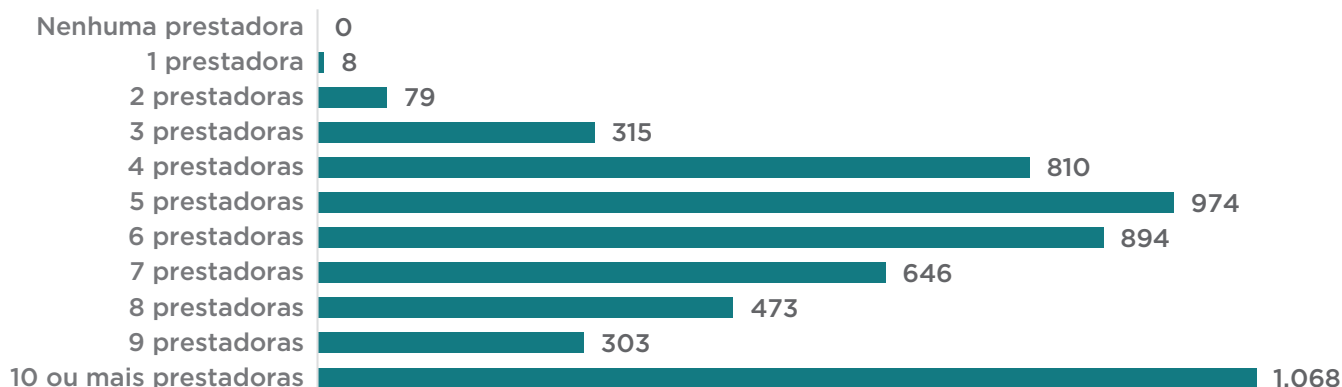
Na comparação com 2017, o número de empresas habilitadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM, a banda larga fixa) registrou aumento de 27,0%, alcançando 12,2 mil prestadoras, como mostra o gráfico abaixo.

## Evolução do número de prestadoras do SCM



No final de 2018, todos os 5.570 municípios brasileiros possuíam ao menos uma prestadora de banda larga fixa, como mostra o gráfico a seguir. Na maioria dos municípios (78,2%), a população contava com cinco ou mais opções para a prestação do serviço.

### Quantidade de prestadoras do SCM por município

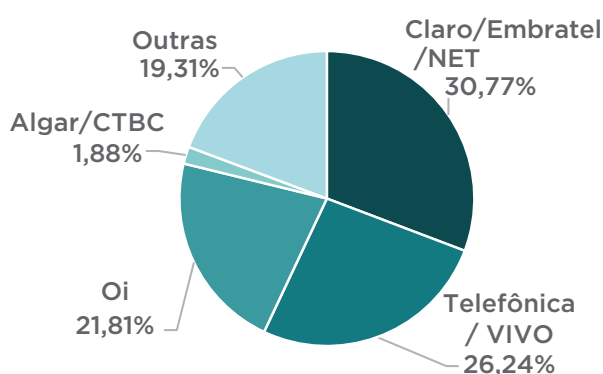


Diversas medidas da Anatel têm contribuído para esse aumento do número de provedores de internet. Dentre elas, cabe destacar a edição do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013, que permitiu a simplificação do processo de autorização e de licenciamento de estações, bem como reduziu o valor da autorização para a prestação do serviço de R\$ 9.000,00 para R\$ 400,00; e o Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita, aprovado pela Resolução nº 680/2017, que permitiu que fossem dispensados de autorização para a prestação do serviço os prestadores com até cinco mil acessos e que utilizassem apenas equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados.

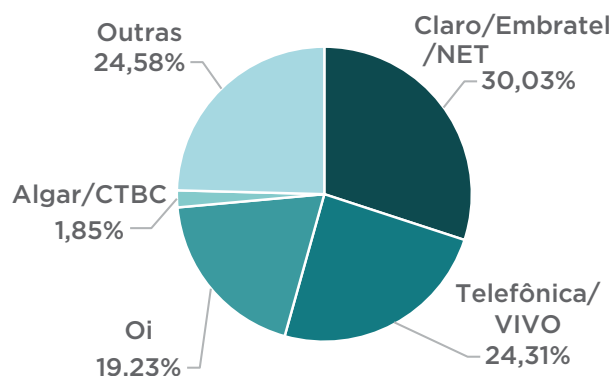
Em 2018, a participação de outras empresas no mercado cresceu pouco mais de cinco pontos percentuais, resultado do aumento no número de empresas habilitadas a explorar o serviço. Apesar desse incremento, as maiores empresas do segmento de banda larga fixa ainda concentravam 75,4% dos acessos, como mostram os gráficos a seguir.

### Distribuição dos acessos do SCM por prestadora

2017



2018

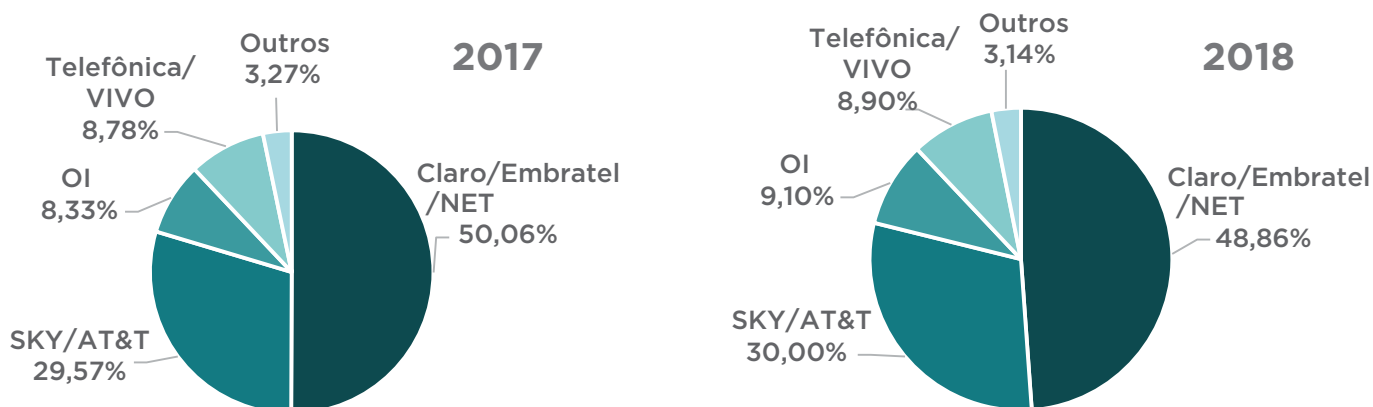




## TV POR ASSINATURA

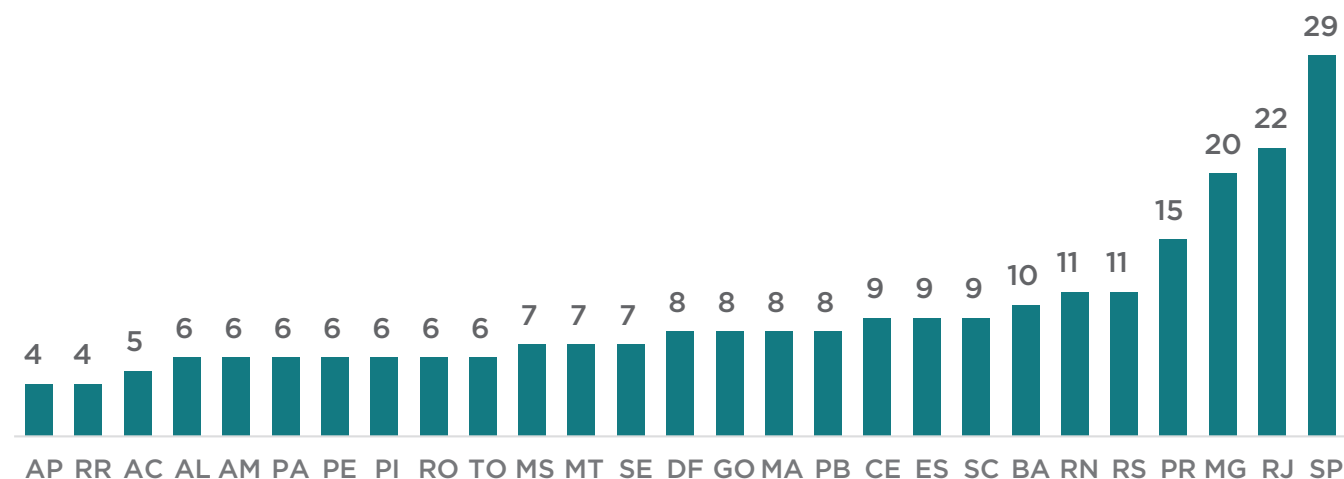
No final de 2018, as duas maiores prestadoras do País – Claro e Sky – concentravam 78,9% do total de assinaturas, como apontam os gráficos a seguir. Em regiões onde há ofertas de serviços por meio de várias tecnologias, as prestadoras menores registram bons resultados, embora não sejam capazes de contestar a posição de mercado dos principais grupos.

### Distribuição de assinaturas por prestadora



Amapá e Roraima eram, em dezembro de 2018, as unidades da Federação com menor número de prestadoras de TV por Assinatura: apenas quatro empresas ofereciam o serviço em cada um desses estados. No outro extremo, São Paulo reunia 29 opções para os consumidores.

### Prestadoras de TV por Assinatura por UF



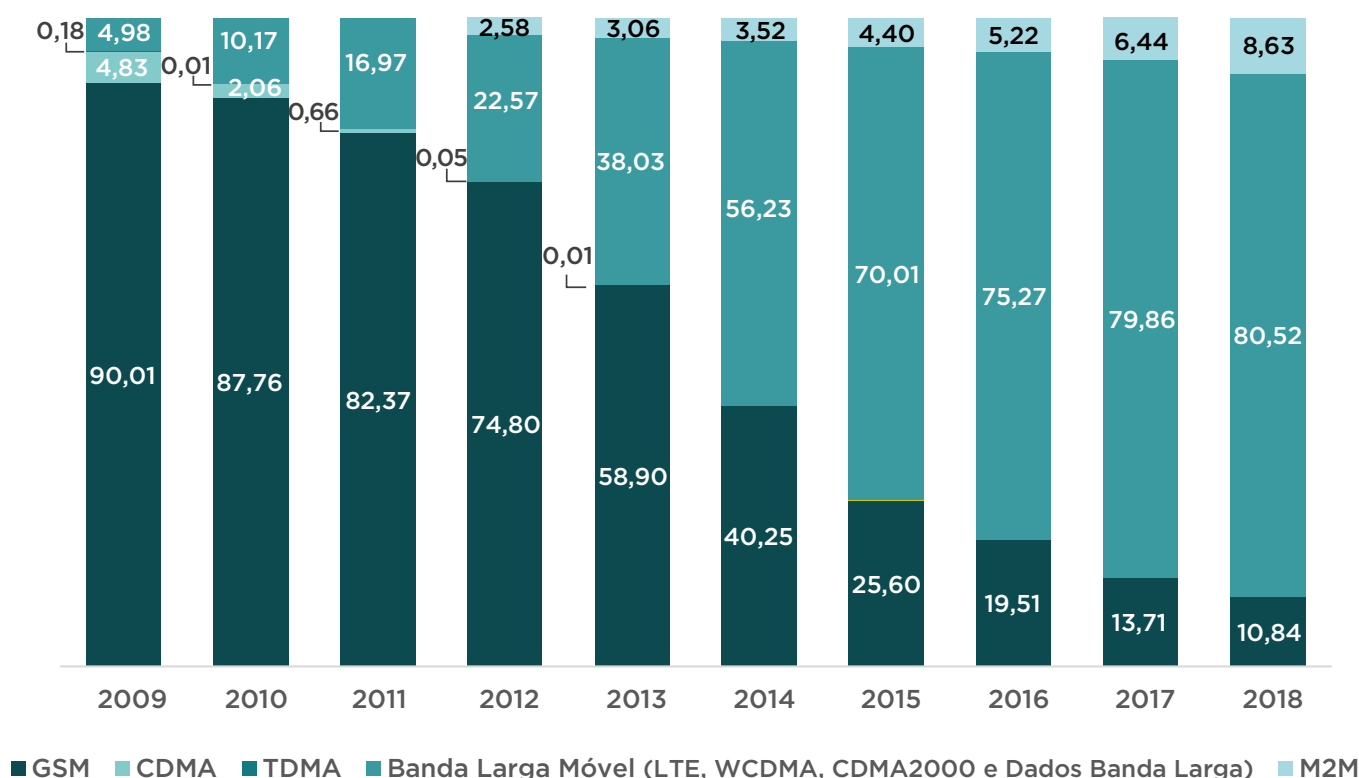


## TECNOLOGIA

### TELEFONIA MÓVEL

Seguindo tendência verificada desde 2010, em 2018 o percentual de acessos de segunda geração (tecnologia GSM) registrou diminuição de 2,9 pontos percentuais. A participação dos acessos providos por tecnologias que suportam a banda larga móvel – como LTE e WCDMA – e daqueles usados como terminais de dados seguiu crescente, como mostra o gráfico a seguir.

#### Evolução dos acessos do SMP por tecnologia

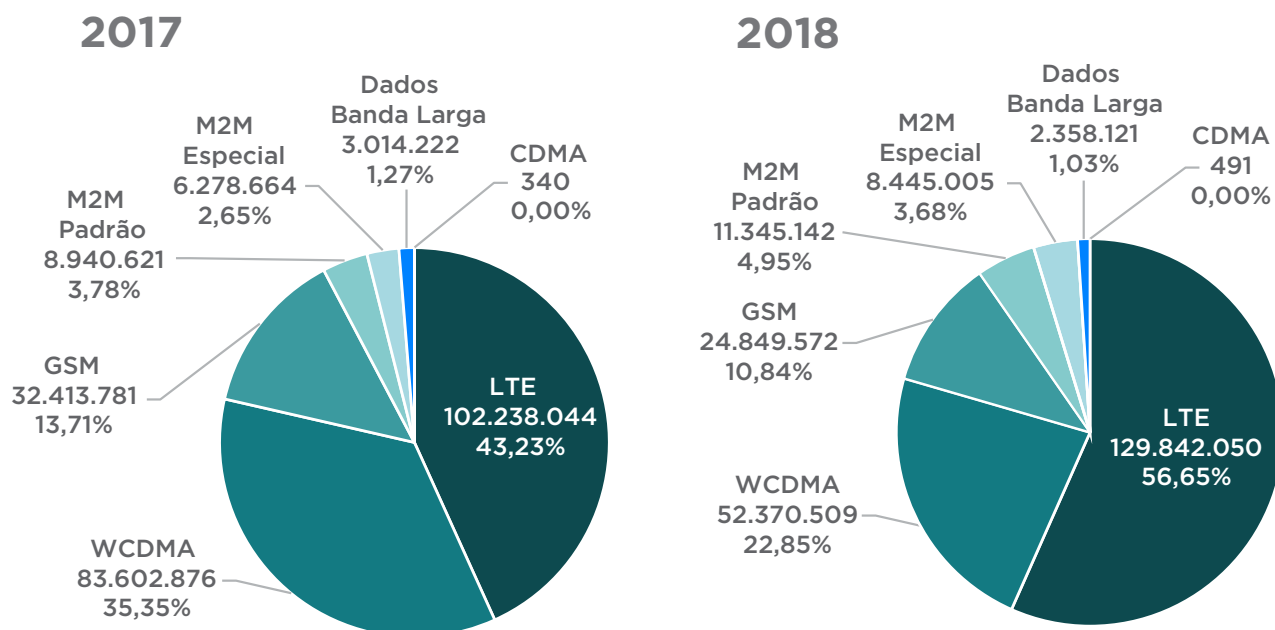


A participação dos acessos atendidos pela tecnologia LTE (4G, quarta geração) registrou, no exercício, aumento de 13,4 pontos percentuais em relação a 2017, atingindo a marca de 56,6% do total de acessos móveis em funcionamento no Brasil. Com esse acréscimo, a maioria dos terminais em operação no Brasil suporta a quarta geração (4G) da telefonia móvel. Por outro lado, o número de acessos providos pela tecnologia WCDMA (3G, terceira geração), manteve tendência de queda de participação no mercado (redução de 12,5 pontos percentuais).

No final do exercício, os acessos M2M Especial (desonerados) somavam 8,4 milhões e os M2M Padrão (não desonerados), terminais máquina-a-máquina (M2M) que não se enquadram na definição do Decreto nº 8.234/2014, totalizavam 11,3 milhões de acessos.

Os gráficos a seguir mostram a distribuição de acessos, por tecnologia, em 2017 e 2018.

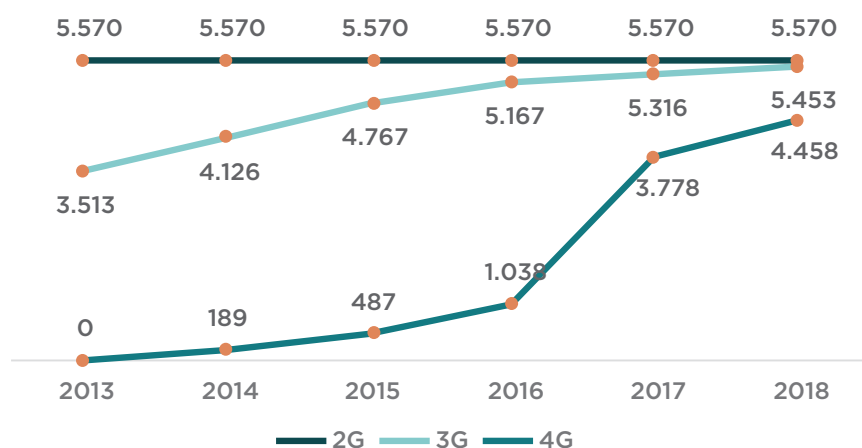
### Distribuição dos acessos do SMP por tecnologia



Apesar de a telefonia móvel ser um serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações de universalização, a Anatel tem estabelecido obrigações de cobertura em seus editais de licitação de radiofrequências. Como resultado desses compromissos assumidos pelas prestadoras, o atendimento com tecnologias mais modernas tem crescido nos municípios.

No final do exercício, 5,4 mil municípios – o equivalente a 97,8% do total – já contavam com atendimento por 3G, como aponta o gráfico abaixo. Além disso, 4,5 mil municípios eram atendidos também por 4G.

### Municípios atendidos por tecnologia

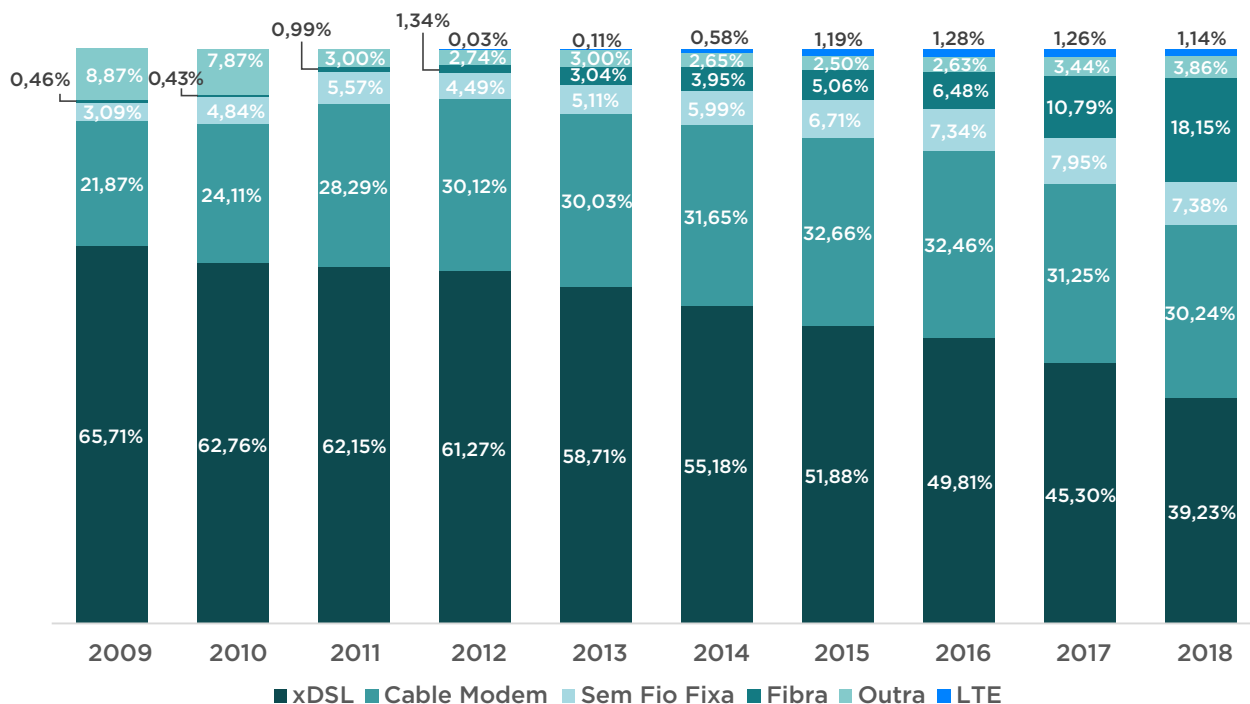


## BANDA LARGA FIXA

Os acessos à banda larga fixa por meio de redes de fibras ópticas registraram, entre 2017 e 2018, um aumento de 2,5 milhões no número de acessos em serviço, o equivalente a 81,3% de aumento em relação à base existente em 2017, passando a responder por 18,1% do mercado, como aponta o gráfico seguinte.

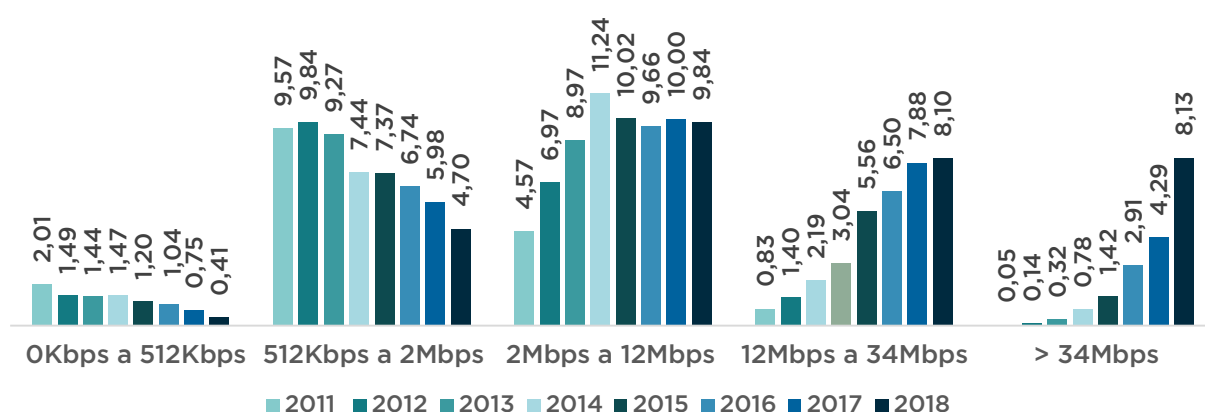
No exercício, os acessos por cabo (Cable Modem e HFC) tiveram 394,3 mil adições líquidas; ao final de 2018, os acessos providos por essa tecnologia eram 30,2% do total. Fibra e cabo permitem acessos com velocidades superiores a 50 Mbps.

### Evolução dos acessos do SCM por tecnologia



No final do exercício, 31,6% dos acessos de banda larga fixa operavam na faixa de 2-12 Mbps. O maior crescimento, no entanto, ocorreu em velocidades superiores a 34 Mbps, com incremento de 89,4% na comparação com 2017, passando a representar 26,1% do total de acessos. O gráfico seguinte mostra a evolução da velocidade de acesso na banda larga fixa.

### Acessos do SCM por faixa de velocidade (em milhões)



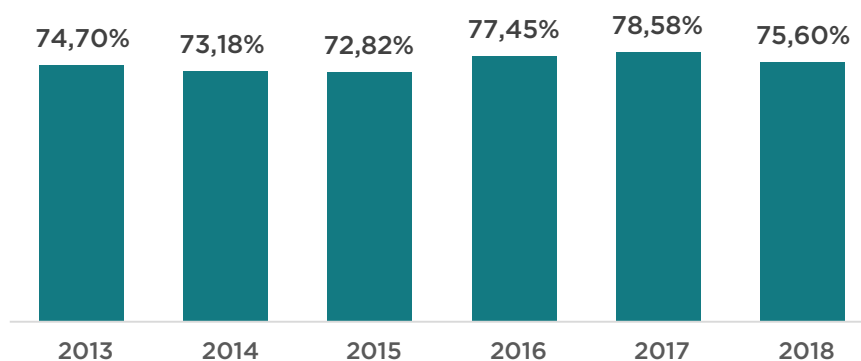
## QUALIDADE

Além das atividades mencionadas no capítulo Desempenho da Anatel, como a elaboração de proposta de revisão do modelo de gestão da qualidade e a mudança no modelo de medições de desempenho de banda larga, a Agência, no exercício, deu continuidade ao acompanhamento da qualidade dos serviços por meio do monitoramento dos resultados dos indicadores previstos em regulamentos.

### TELEFONIA FIXA

Para o acompanhamento da qualidade da telefonia fixa, a Anatel monitora três aspectos: reação do usuário, rede e atendimento. Esse monitoramento inclui prestadoras com pelo menos 50 mil acessos. No final de 2018, o percentual de cumprimento das metas de qualidade havia atingido 75,6% – queda de 3 pontos percentuais em relação a 2017 –, como mostra o gráfico seguinte.

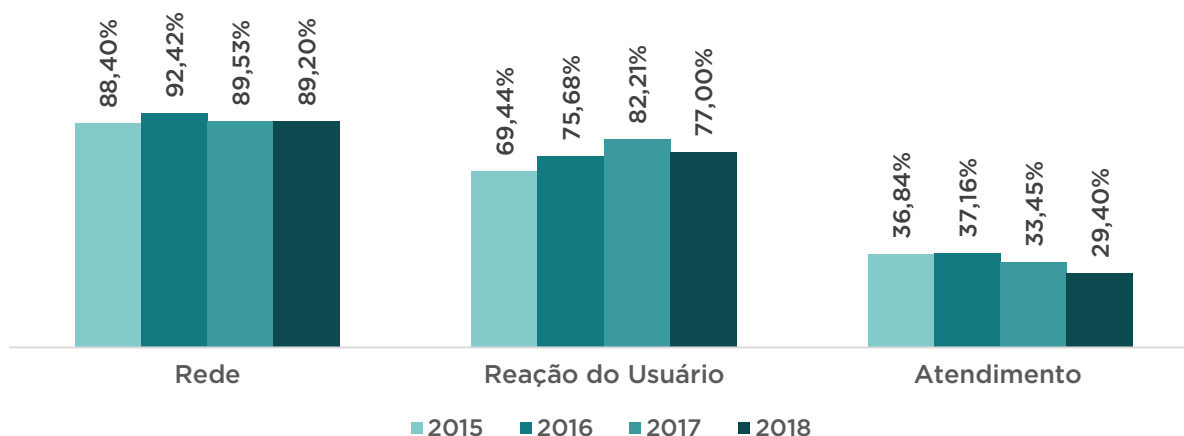
Percentual de Indicadores do STFC atendidos



Em 2018, o STFC foi o único serviço que registrou queda do percentual dos indicadores atendidos.

Entre 2017 e 2018, houve piora no indicador de reação do usuário, que registrou diminuição de 5,2 pontos percentuais, passando de 82,2% para 77,0%, como aponta o gráfico a seguir.

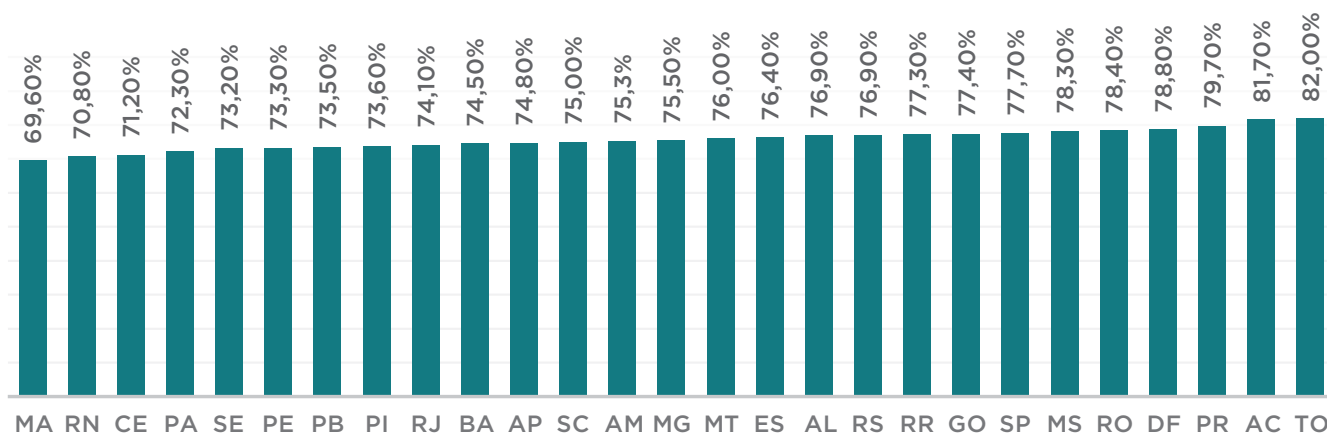
Percentual de indicadores do STFC atendidos por grupo





O maior percentual de cumprimento das metas de qualidade foi verificado no Tocantins (82,0%); os menores, no Maranhão (69,6%) e Rio Grande do Norte (70,8%). O gráfico abaixo apresenta o resultado do monitoramento da qualidade da telefonia fixa por unidade da Federação.

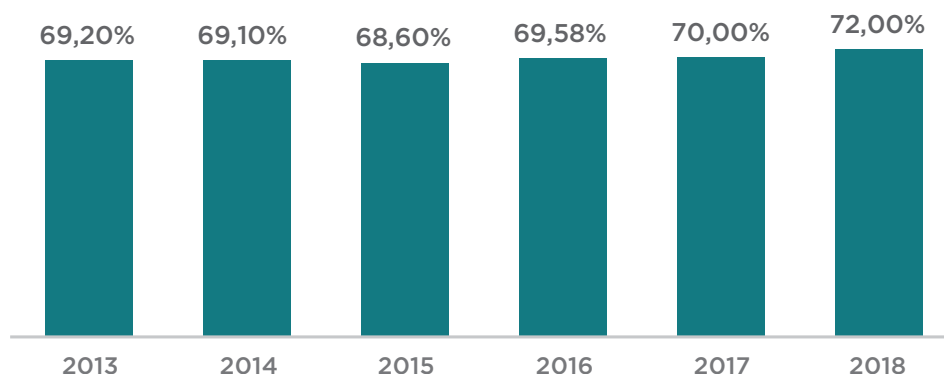
### Cumprimento de metas de qualidade do STFC por UF



### TELEFONIA MÓVEL

A avaliação da qualidade da telefonia móvel considera, além de reação do usuário, aspectos relacionados à rede e ao atendimento, bem como à conexão de dados. A exemplo do que ocorre na telefonia fixa, também na telefonia móvel o monitoramento é feito em empresas com mais de 50 mil acessos. No exercício, o percentual de cumprimento de metas de qualidade alcançou 72%, tendo sido o maior verificado nos últimos cinco anos, como indica o gráfico a seguir.

### Percentual de Indicadores do SMP atendidos



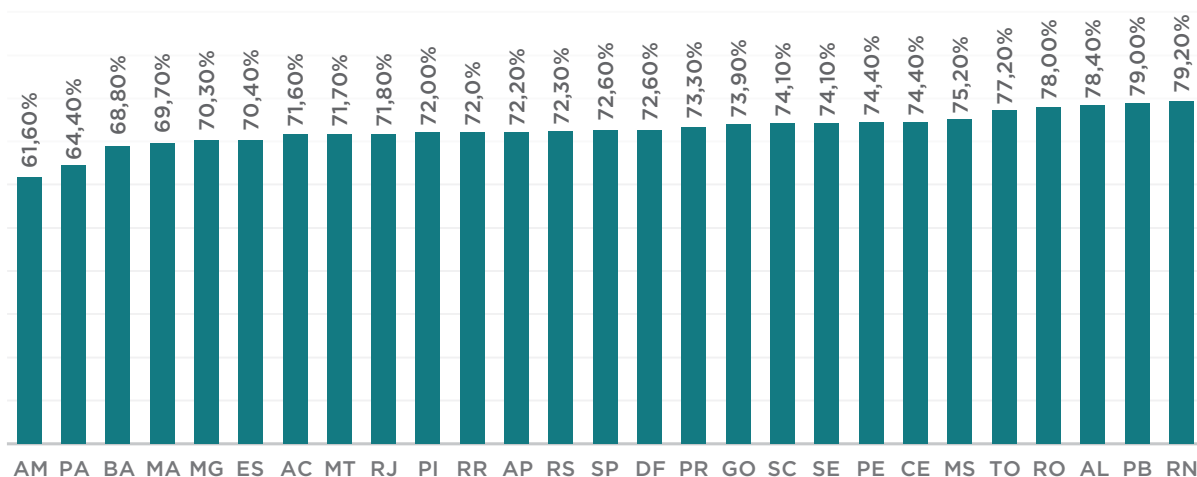
Apesar da melhoria apresentada, em 2018 o Serviço Móvel Pessoal (SMP) foi o serviço com menor percentual de indicadores atendidos. Na comparação com 2017, a variação mais expressiva ocorreu nos indicadores de conexão de dados e de reação dos usuários, que registraram melhoria de aproximadamente 7 pontos percentuais.

120

Gráfico de barras mostrando a evolução da satisfação com o atendimento, conexão de dados, reação do usuário e rede de 2015 a 2018. O eixo horizontal representa as categorias de avaliação, e o eixo vertical representa a porcentagem de satisfação. As barras são coloridas de acordo com o ano: 2015 (azul claro), 2016 (azul escuro), 2017 (verde-azulado) e 2018 (verde escuro).

Categoria	2015	2016	2017	2018
Atendimento	63,08%	64,32%	66,70%	64,20%
Conexão de Dados	88,23%	93,97%	91,06%	98,00%
Reação do Usuário	65,44%	49,82%	42,36%	49,00%
Rede	67,05%	69,35%	70,59%	72,20%

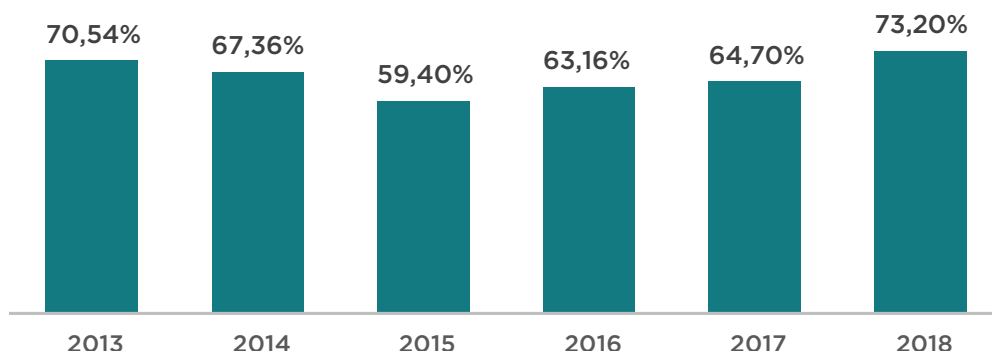
## Cumprimento de metas de qualidade do SMP por UF



## BANDA LARGA FIXA

Em 2018, o percentual de cumprimento das metas de qualidade da banda larga fixa atingiu a marca de 73,2%, melhoria expressiva de quase 9 pontos percentuais em relação a 2017, como aponta o gráfico seguinte. Manteve-se, assim, tendência de melhora do indicador verificada desde 2015. Como nas telefonias fixa e móvel, na banda larga fixa o monitoramento abrange empresas com mais de 50 mil acessos.

**Percentual de Indicadores do SCM atendidos**



De 2017 para 2018, o número de unidades da Federação com percentual de metas de qualidade do SCM inferior a 60% caiu de expressivamente, de dez para duas UFs. Amapá e Roraima apresentaram os piores resultados, 51,7% e 57,2%, conforme mostra o gráfico. Os estados do Ceará, Pernambuco e Paraná apresentaram resultados superiores a 79%.

**Cumprimento de metas de qualidade do SCM por UF**



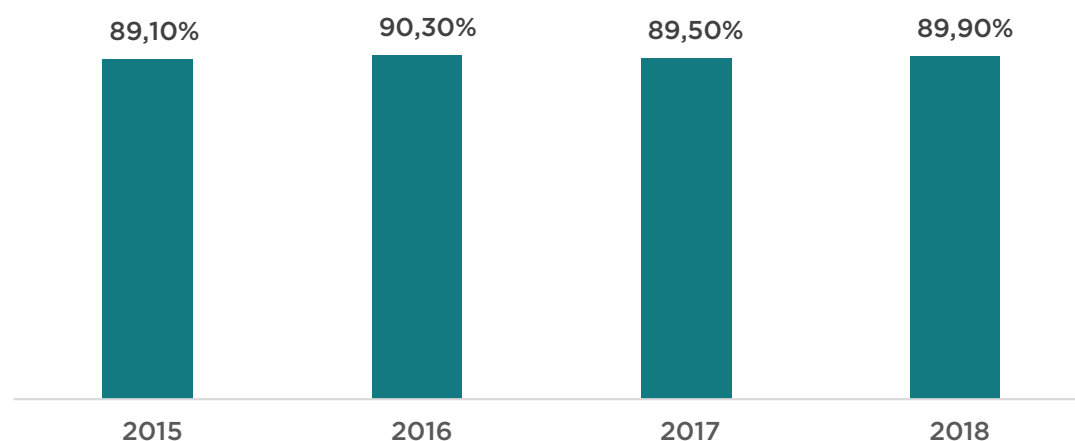
## TV POR ASSINATURA

Para a apresentação dos resultados da qualidade da TV por Assinatura, são consolidados os percentuais de cumprimento de indicadores para os dez maiores grupos empresariais do segmento.

Ressalta-se que o Índice de Cessação de Cobrança (ICCo) não mais compõe o rol de indicadores de TV por Assinatura e deve ser desconsiderado para toda a série histórica dos resultados. Assim, os percentuais apresentados neste relatório foram ajustados em relação ao Relatório Anual de 2017, com a exclusão do ICCo.

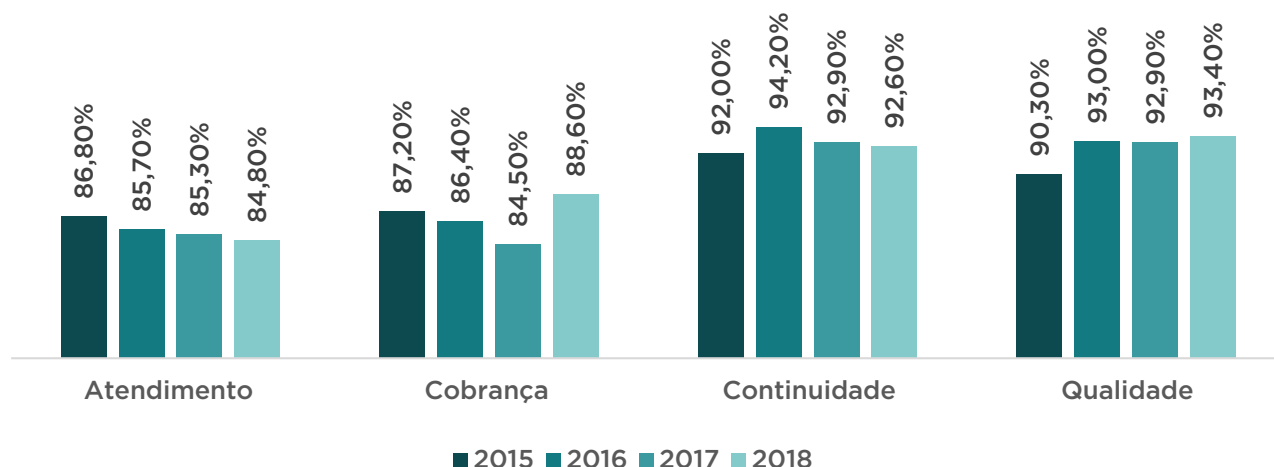
O percentual de indicadores atendidos de TV por Assinatura manteve-se praticamente estável de 2017 para 2018, passando de 89,5% para 89,9%.

### Percentual de indicadores de TV por Assinatura atendidos



Na comparação com 2017, os indicadores de cobrança apresentaram melhoria mais expressiva, subindo aproximadamente 4 pontos percentuais. Os demais grupos de indicadores mantiveram os percentuais praticamente estáveis, conforme se observa no gráfico abaixo.

### Percentual de indicadores de TV por Assinatura atendidos por grupo

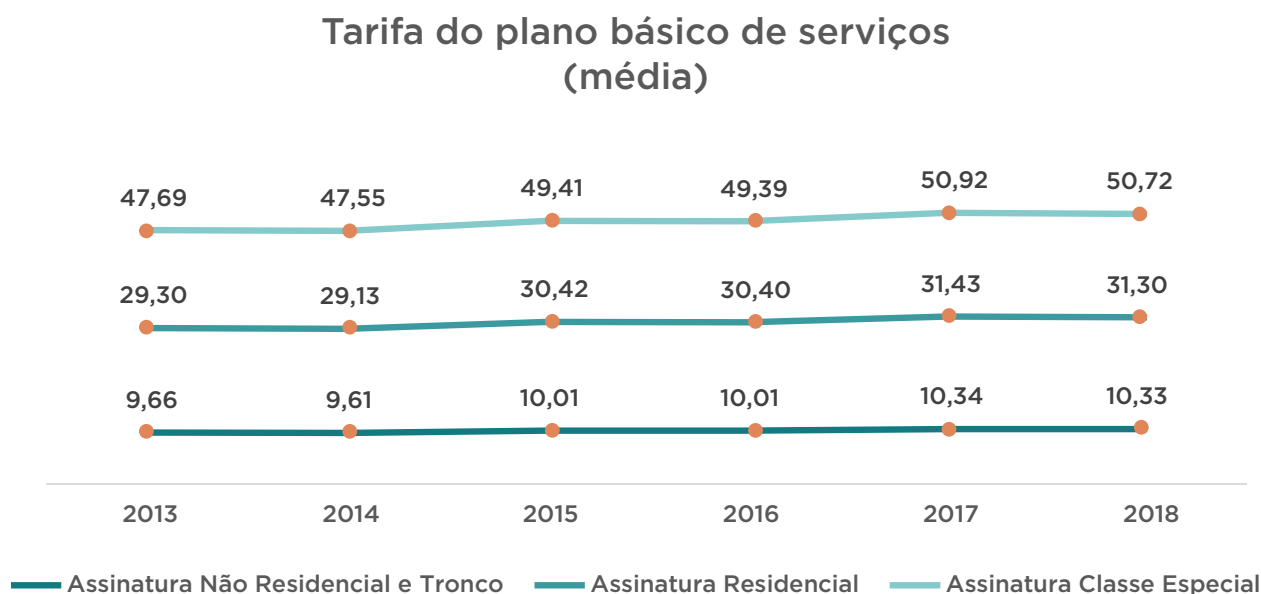


# TARIFAS E PREÇOS

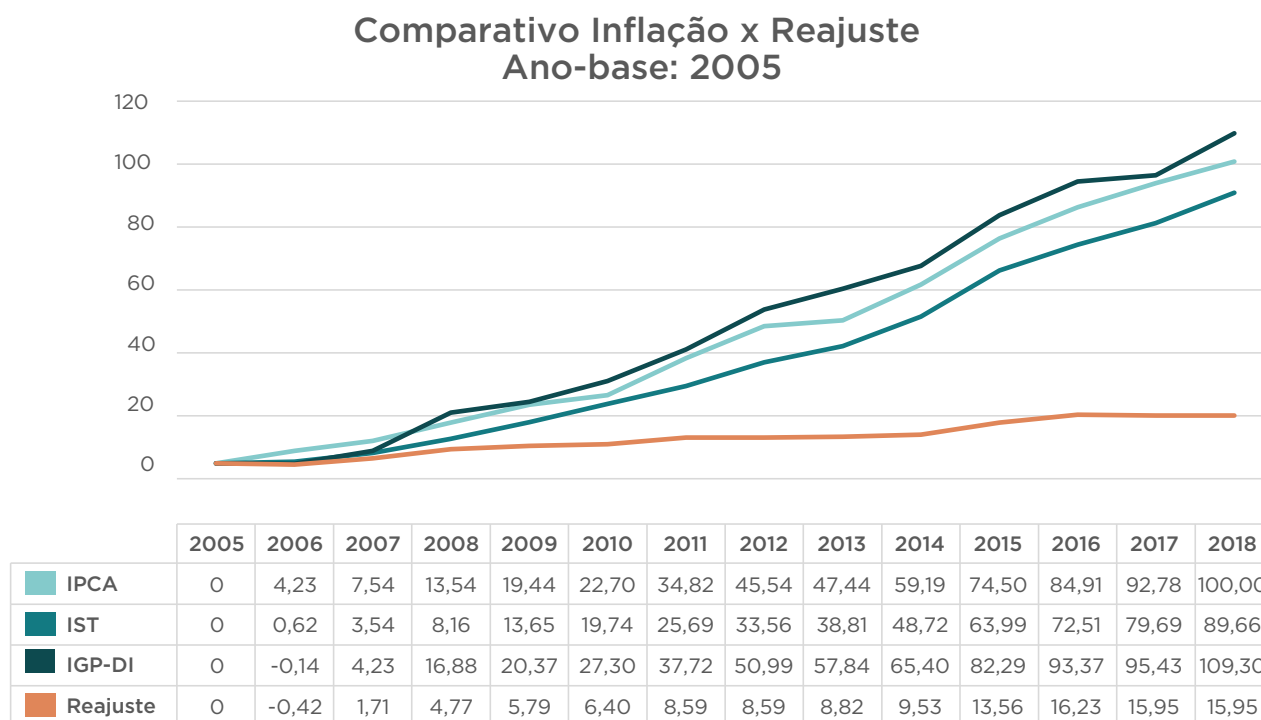
## TELEFONIA FIXA

Em 2018 foram realizadas revisões específicas nos valores das assinaturas, resultado de processos de incorporações da GVT pela Telefônica Brasil S.A. e da Algar Celular pela Algar Telecom. Assim, os valores médios das assinaturas ficaram estáveis no período.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos valores das assinaturas residencial, não residencial, tronco e Aice, entre 2012 e 2018.



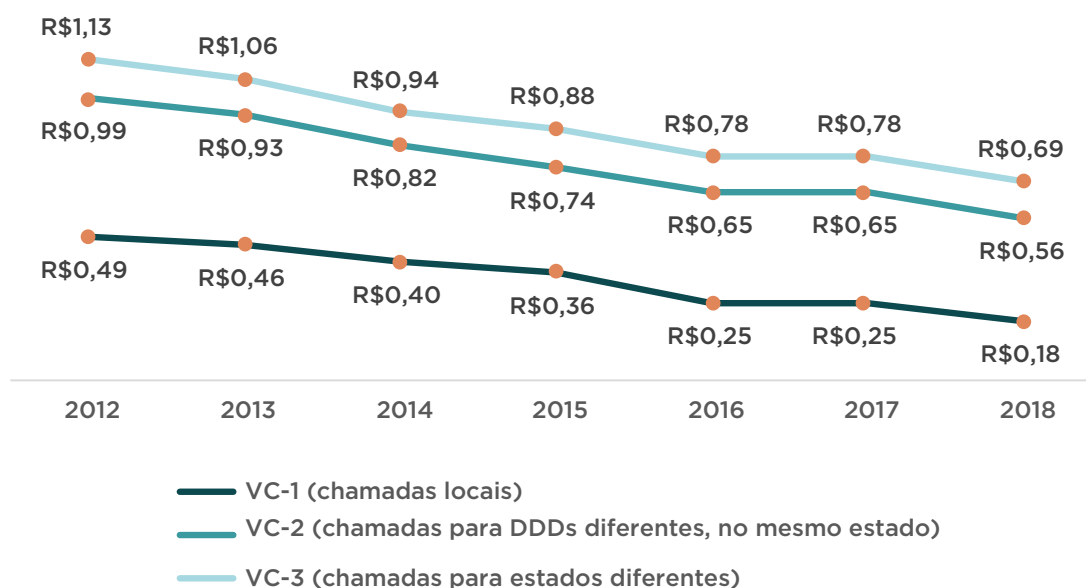
Por sua vez, no gráfico a seguir, é destacado um comparativo entre a inflação, medida pelos diversos índices econômicos, e os reajustes médios homologados pela Anatel. Desde 2005, a Agência tem homologado reajustes abaixo dos principais índices inflacionários. Por exemplo, enquanto o reajuste médio acumulado no período de 2005 a 2018 foi de 16,0%, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulou 100%.





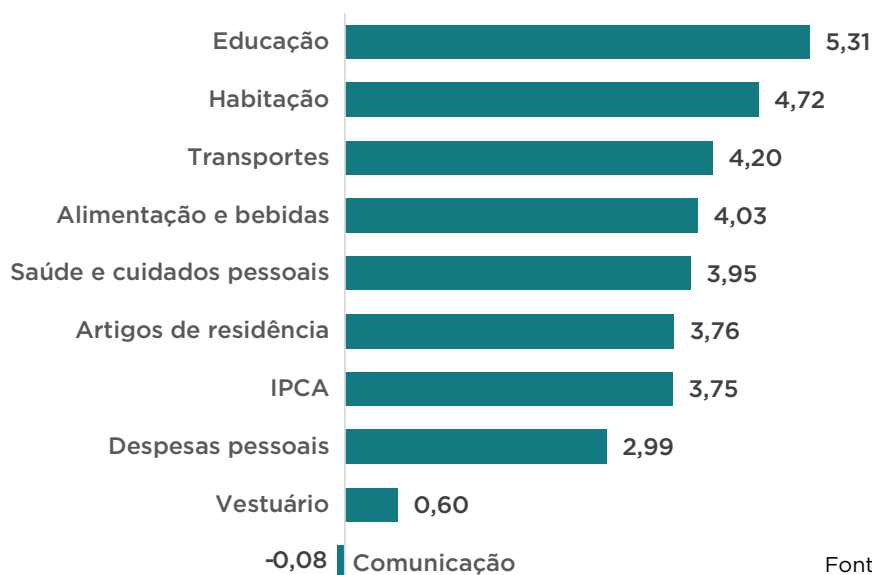
Em função das medidas pró-competitivas adotadas no âmbito do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), que orientaram os valores de uso de rede móvel a custos, foram promovidas revisões tarifárias cujos resultados se materializaram em reduções significativas nos valores das chamadas fixo-móvel, como mostra o gráfico a seguir. Entre 2012 e 2018, o valor das chamadas locais de fixo para móvel (VC-1), por exemplo, teve redução de 62,3%, passando de R\$ 0,49 para R\$ 0,18. Nas chamadas para diferentes estados (VC-3), a redução das tarifas foi de 38,9%.

### Tarifa fixo - móvel do plano básico (média)



Entre janeiro e dezembro, o IPCA registrou variação de 3,8%. No item Comunicação, a variação foi de -0,1%. O IPCA mede a inflação de um conjunto de produtos e serviços comercializados no varejo, referentes ao consumo pessoal de famílias com rendimento entre um e 40 salários mínimos. O gráfico a seguir mostra a variação do índice nos grandes grupos avaliados.

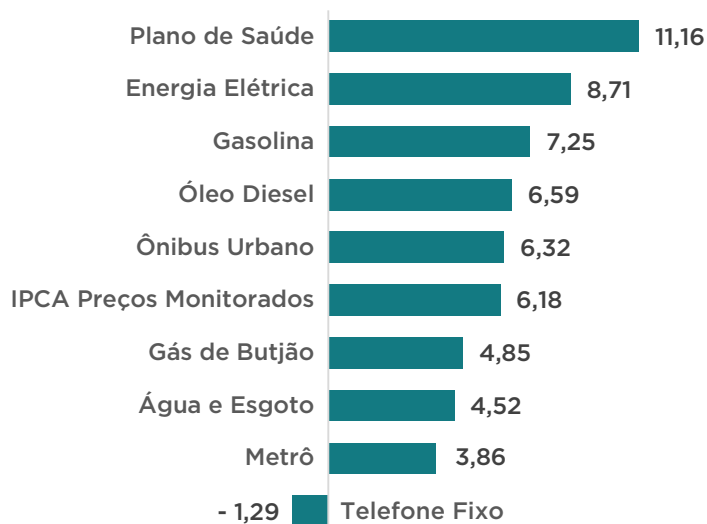
### IPCA grandes grupos (janeiro a dezembro/2018)



Fonte: BCB- Depec (IBGE)

Quando se analisam os preços monitorados, aqueles estabelecidos por contrato ou por órgão público, a variação do IPCA entre janeiro e dezembro foi de 6,2%. A telefonia fixa foi o único serviço em que foi registrada redução: a diminuição das tarifas atingiu 1,3%, como mostra o gráfico a seguir.

### IPCA, Preços Monitorados (Janeiro a dezembro/2018)

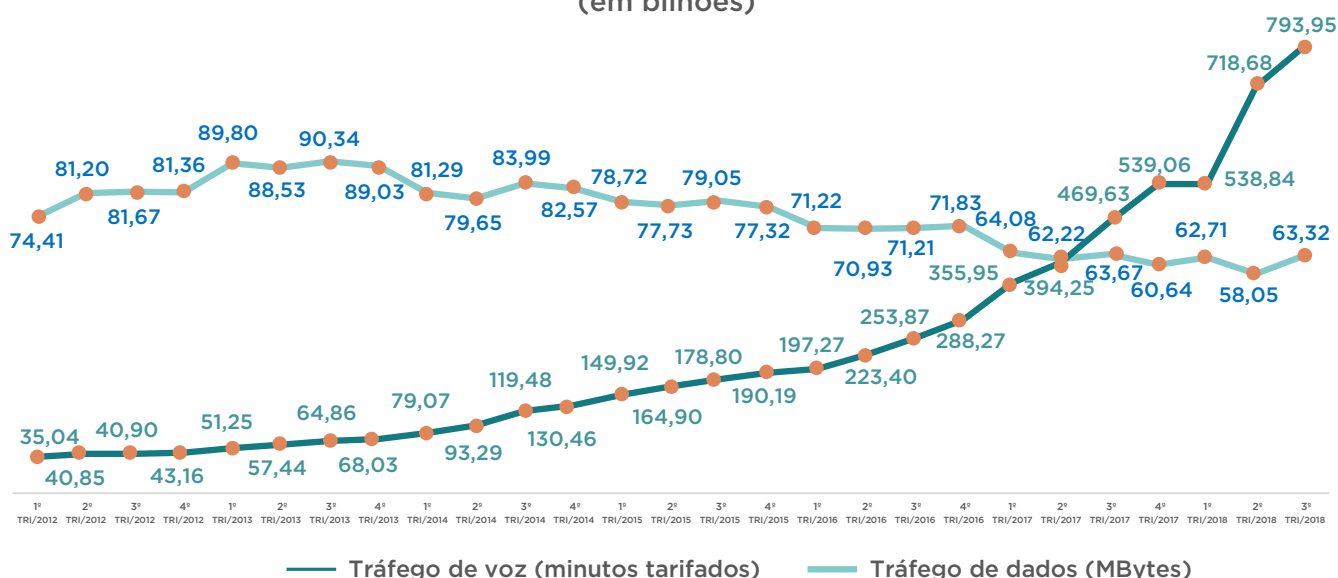


Fonte: BCB- Depec (IBGE)

## TELEFONIA MÓVEL

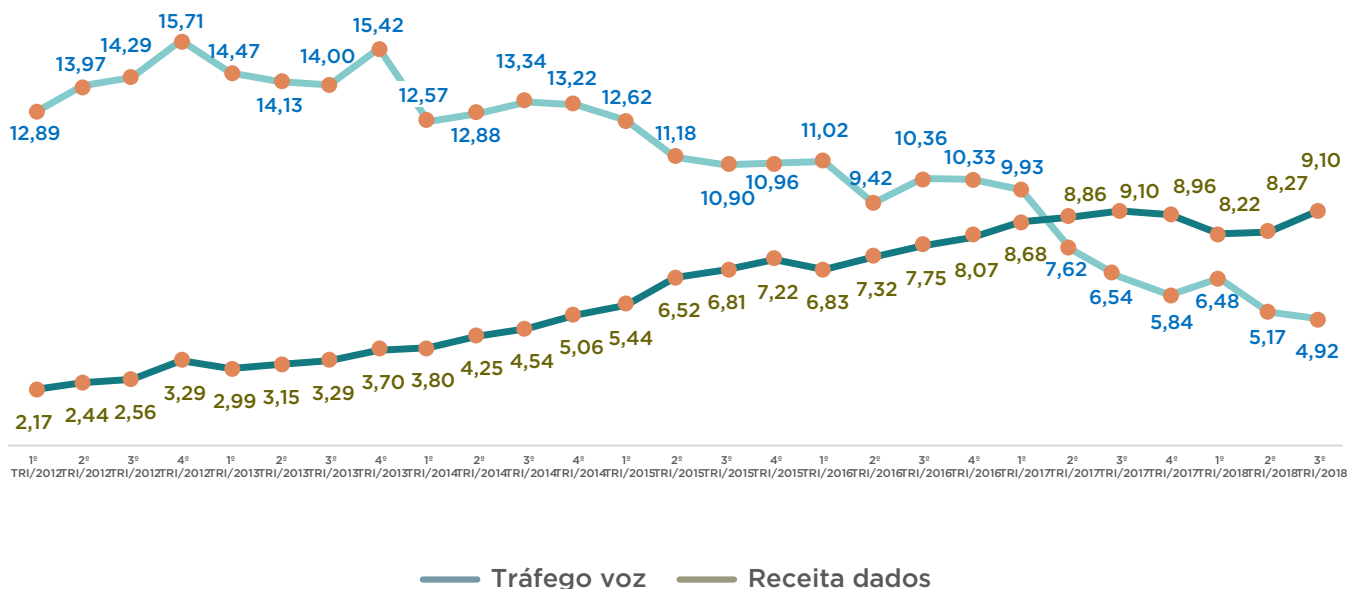
Nos últimos anos houve redução do tráfego de voz no Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme explicitado no gráfico a seguir. Entre o início de 2012 e o terceiro trimestre de 2018 (até o fechamento deste Relatório, não estavam disponíveis dados do quarto trimestre), o volume de tráfego de voz diminuiu 14,9%. No mesmo período, o tráfego de dados no Brasil cresceu 2.165,8%.

### Tráfego de voz x tráfego de dados (em bilhões)



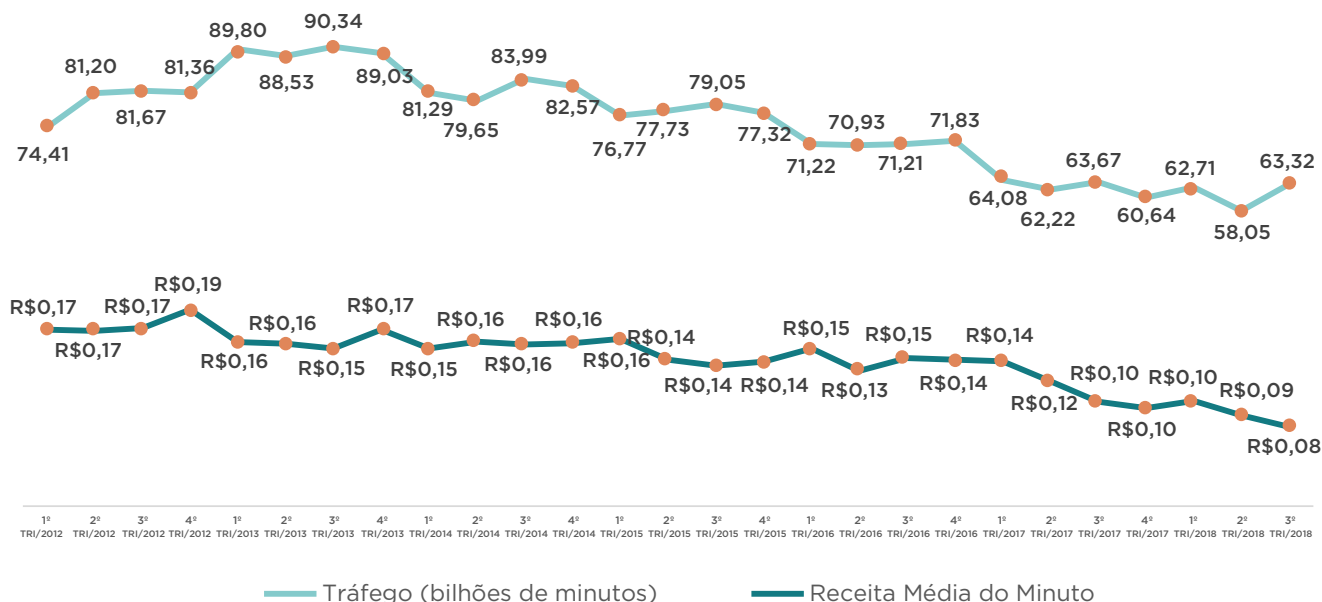
Do ponto de vista da receita, verifica-se, no mesmo período, queda mais acentuada no mercado de voz, de R\$ 12,9 bilhões no início de 2012, para R\$ 4,9 bilhões em 2018 – redução de 62%. As receitas decorrentes do tráfego de dados, por outro lado, registraram aumento de 319,3%.

**Receita voz x receita dados  
(em R\$ bilhões)**



A partir dos dados de receita e tráfego, a Anatel acompanha indicadores de receita por minuto dos serviços prestados nas modalidades pré-paga e pós-paga. Os cálculos feitos pela Agência consideram, além dos minutos cobrados diretamente dos assinantes, os minutos com preço zero (promocionais), o que permite refletir as promoções praticadas pelas prestadoras no valor médio do minuto. O gráfico a seguir mostra como evoluiu, desde 2012, o preço médio do minuto na telefonia móvel. No período, a redução alcançou 52,9%, passando de R\$ 0,17 para R\$ 0,08.

**Evolução - Tráfego e Receita**

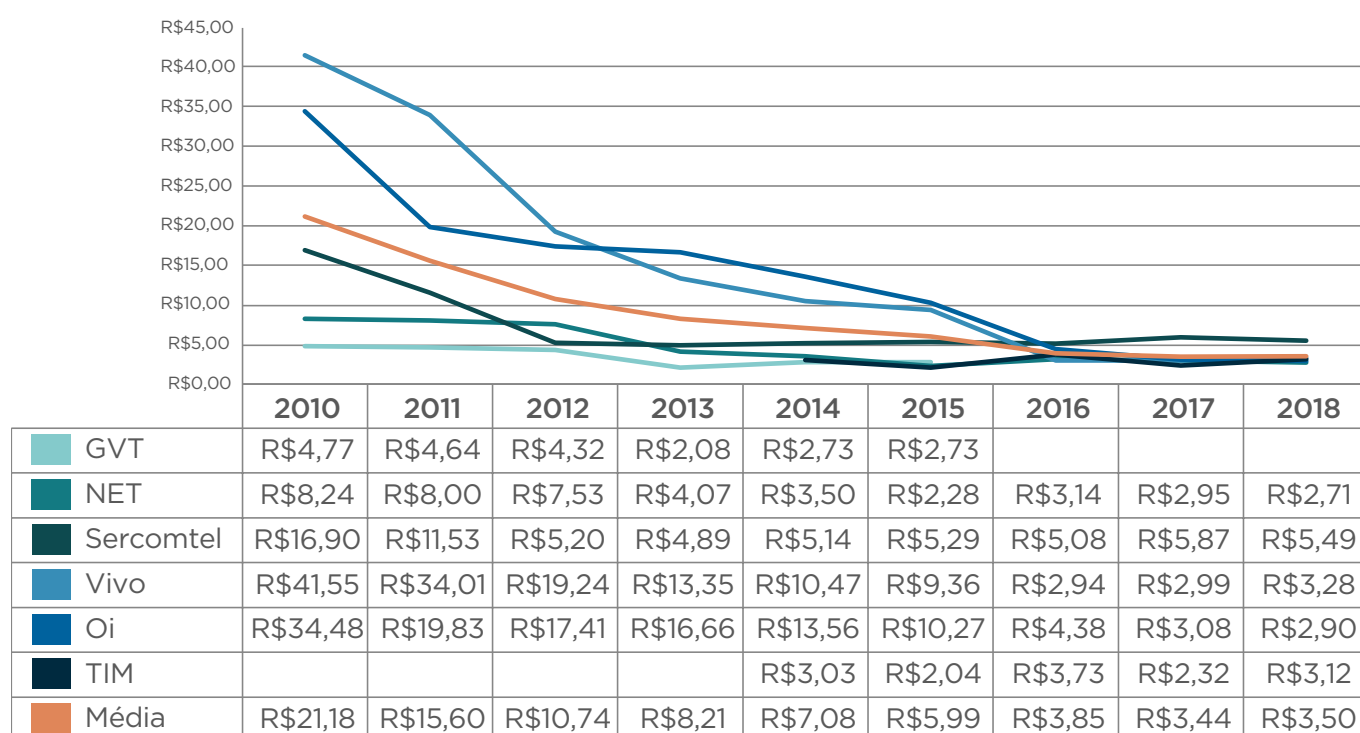


## BANDA LARGA FIXA

Também na banda larga fixa existe uma tendência histórica de redução dos valores cobrados pelas prestadoras dos serviços. Os preços são acompanhados pela Anatel a partir da análise do número de usuários por faixa de velocidade, da velocidade média oferecida pelas empresas e da receita total das prestadoras. Com base nesses indicadores, é calculado o valor médio mensal para 1 Mbps. A Anatel não regula os preços do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que, como na telefonia móvel, também é prestado em regime privado.

Entre 2010 e 2018, o preço médio mensal de 1Mbps caiu 83%, passando de R\$ 21,18 para R\$ 3,50, como aponta o gráfico a seguir.

Preço médio de 1 Mbps



Nota: os valores do preço médio mensal de 1Mbps da Sercomtel S.A. Telecomunicações, exercício de 2016 e das demais empresas, em 2017, foram retificados.

## SATÉLITES

Em janeiro de 2018, foram lançados dois novos satélites brasileiros, o Al Yah 3 e o SES-14. O satélite Al Yah 3, na posição orbital de 20°O, possui carga útil na banda Ka, correspondente ao direito de exploração conferido à operadora Yah Telecomunicações na terceira etapa da Licitação 01/2015. O satélite Al Yah 3, a propulsão química, entrou em operação em 7/6/2018 e o seu direito de exploração vai até 4/3/2031, podendo ser prorrogado por mais 15 anos.

No mesmo foguete foi lançado o satélite SES-14, na posição orbital 47,5°O. Possui carga útil nas bandas C, Ku e Ka, correspondentes ao direito de exploração conferido à operadora SES DTH do Brasil, na segunda etapa da Licitação 1/2014. O satélite SES-14, a propulsão elétrica, entrou em operação em 4/9/2018 e o seu direito de exploração vai até 13/8/2029, podendo ser prorrogado por mais 15 anos.

Em junho de 2018, foram realizadas as manobras de deorbit dos satélites Brasilsat B2 e Brasilsat B3, nas posições orbitais 68°O e 63°O, respectivamente. Devido ao elevado tempo de operação (o Brasilsat B2, por exemplo, operava por 23 anos) e ao desgaste dos equipamentos e escassez de combustível, a operadora Star One informou a necessidade de desativar esses dois objetos espaciais. Ambos os satélites foram deslocados para a órbita-cemitério, 300 km acima da órbita dos satélites geoestacionários.

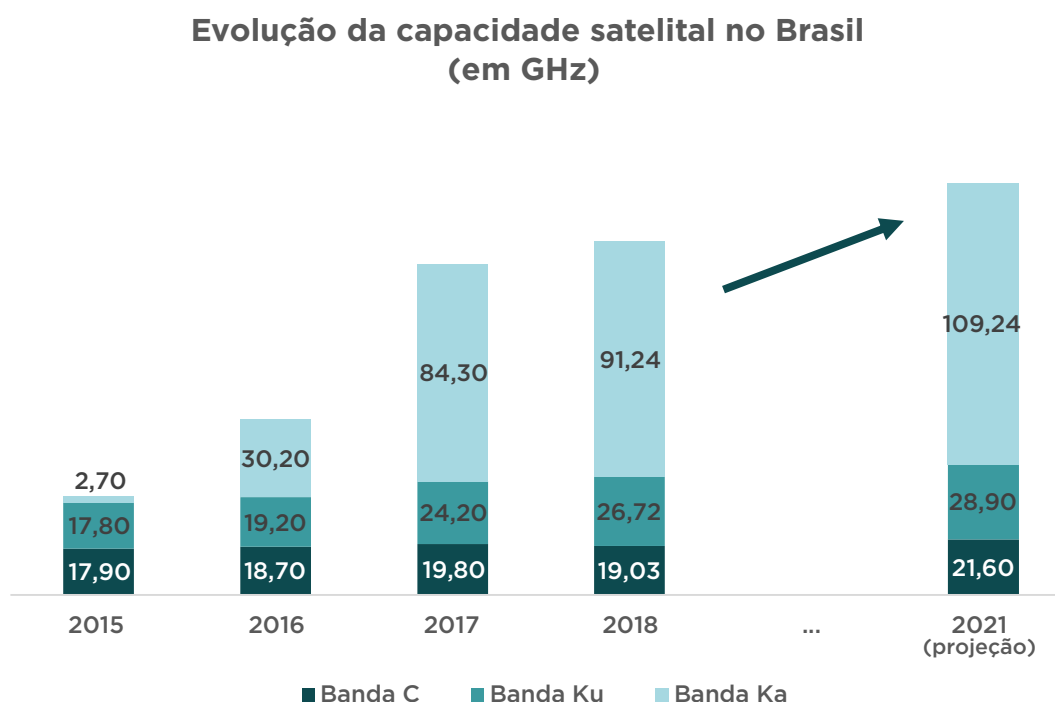
Em julho de 2018, foi lançado o satélite brasileiro Telstar 19 Vantage, na posição orbital 63°O. O satélite T19V substituiu o satélite Estrela do Sul 2, também na posição orbital 63°O e com carga útil na banda Ku. Além da carga útil em banda Ku, o satélite T19V possui carga útil nas bandas Ku planejada e Ka, correspondentes ao direito de exploração conferido à operadora Telesat Brasil Capacidade de Satélites, na primeira e na segunda etapa da Licitação 1/2015. O T19V, a propulsão química, entrou em operação em 28/8/2018 e, para a banda Ku, o direito de exploração vale até 22/12/2023; para as bandas Ku planejada e Ka, o direito vai até 4/3/2031. Ambos podem ser prorrogados por mais 15 anos.

## CAPACIDADE SATELITAL

Seguindo tendência observada em todo o mundo, a capacidade satelital sobre o território brasileiro passou por amplo crescimento, em 2018, nas faixas de frequências da banda Ka, utilizada, principalmente, para provimento de acesso de banda larga à internet.

Devido ao lançamento de satélites brasileiros no exercício, a participação da capacidade em banda Ka no mercado brasileiro obteve crescimento significativo, quando comparada com a capacidade em outras bandas, passando de cerca de 30 GHz, em 2016, para mais de 90 GHz, em 2018, aumento de 200%.

O gráfico seguinte aponta o crescimento da capacidade satelital no mercado brasileiro nos últimos anos e a expectativa de crescimento até 2021. Essa projeção considera apenas os satélites brasileiros previstos para entrar em operação até 2021, como resultado de licitações realizadas pela Anatel.





# ADMINISTRAÇÃO



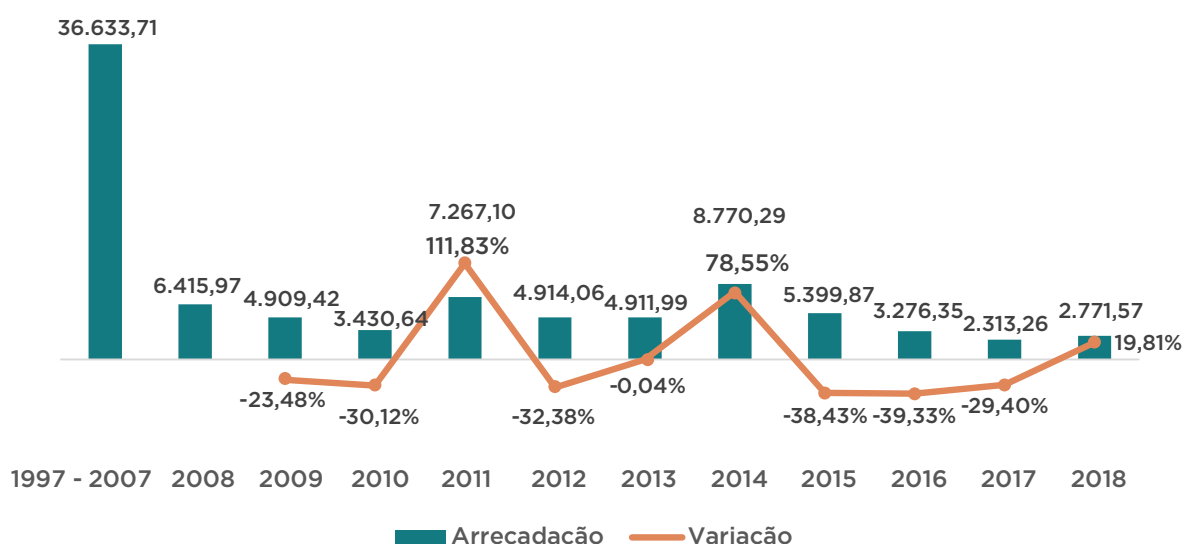


## ORÇAMENTO

### RECEITAS

Em 2018, as receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) alcançaram R\$ 2,77 bilhões, montante 19,8% maior que o registrado em 2017, como indicado no gráfico abaixo. Desde a criação da Anatel, a arrecadação do Fistel somou R\$ 91,01 bilhões.

**Evolução da arrecadação do Fistel**  
(em R\$ milhões)



A partir do exercício de 2016, passou a incidir a dedução de 30% sobre o total arrecadado na receita de Taxas de Fiscalização, referente à Desvinculação das Receitas da União (DRU), em conformidade com a EC 93/2016. A variação percentual é calculada com base na arrecadação absoluta.

Criado pela Lei 5.070/1966, o Fistel é destinado a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa atividade.

Em 2018, houve um acréscimo na arrecadação de 19,8% em relação a 2017. No que se refere às Taxas de Fiscalização, houve um aumento de 41,9%, em decorrência de conversão e recebimento de cerca de R\$ 1,1 bilhão oriundo de processos judiciais.

Em relação à receita de outorgas, a arrecadação apresentou uma queda 57,6% em relação ao ano anterior. Essa redução advém, em parte, do não recolhimento de parcelas dos leilões que venceram em 2018, no montante aproximado de R\$ 287,2 milhões, por força de recursos judiciais das operadoras. Além disso, em 2017 houve a arrecadação bial da concessão de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), cujo próximo vencimento ocorrerá em 2019.

Em 2018, a receita de taxas representou 85,3% do valor total arrecadado, como mostra a tabela seguinte.

RECEITAS DO FISTEL						(em R\$ milhões)
Grupo de Receita	Arrecadado em 2017		Arrecadado em 2018		Variação 2017-2018	
	Valor	Participação	Valor	Participação		
Taxas de Fiscalização (TFF <sup>1</sup> e TFI <sup>2</sup> )	1.666,77	72,05%	2.365,15	85,34%	41,90%	
Multas LGT	25,62	1,11%	140,93	5,08%	450,08%	
Outorgas de Telecomunicações	618,15	26,72%	262,25	9,46%	-57,58%	
Outras Receitas	2,72	0,12%	3,24	0,12%	19,12%	
<b>Total</b>	<b>2.313,26</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.771,57</b>	<b>100,00%</b>	<b>19,81%</b>	

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi)

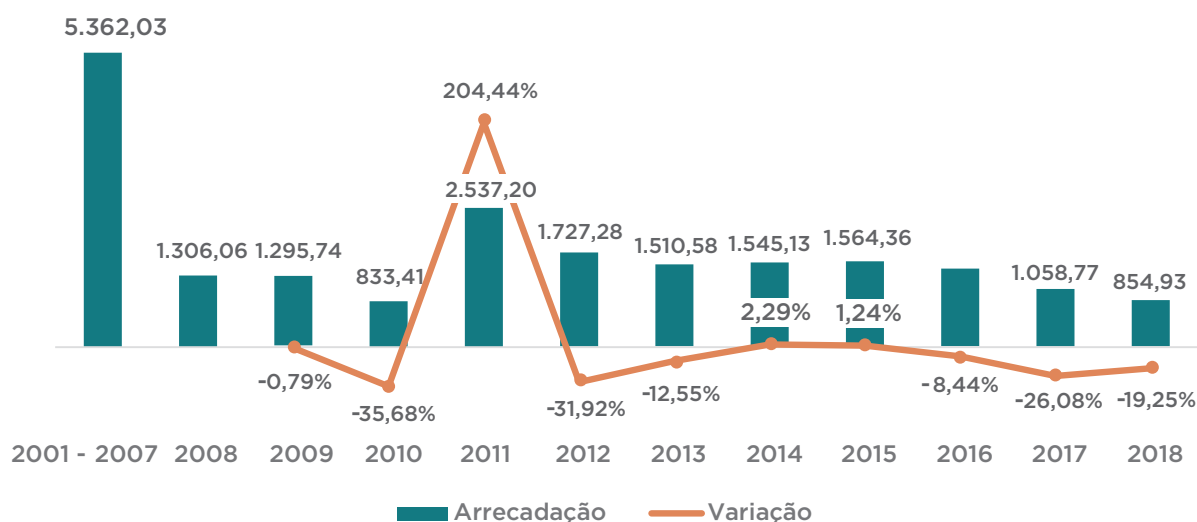
1 TFF: Taxa de Fiscalização de Funcionamento

2 TFI: Taxa de Fiscalização de Instalação

A variação tem como referência o valor absoluto arrecadado

Por sua vez, no exercício, a arrecadação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) totalizou R\$ 854,93 milhões, valor 19,3% inferior ao registrado em 2017, como aponta o gráfico a seguir. Essa queda foi causada, principalmente, pela redução das receitas de outorgas do Fistel. O Fust foi criado pela Lei 9.998/2000 para proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço e, desde sua criação, arrecadou R\$ 21,03 bilhões.

### Evolução da arrecadação do Fust (em R\$ milhões)



A partir do exercício de 2016, passou a incidir a dedução de 30% sobre o total arrecadado na receita de Taxas de Fiscalização, referente à Desvinculação das Receitas da União (DRU), em conformidade com a EC 93/2016.

A variação percentual é calculada com base na arrecadação absoluta.

No exercício, as receitas resultantes de contribuições sobre a Receita Operacional Bruta decorrente de prestação de serviços de telecomunicações responderam por 76,3% da arrecadação do Fust. A tabela a seguir mostra como evoluiu a arrecadação, por grupo de receita, entre 2017 e 2018.

<b>RECEITAS DO FUST</b> (em R\$ milhões)					
<b>Grupo de Receita</b>	<b>Arrecadado em 2017</b>		<b>Arrecadado em 2018</b>		<b>Variação 2017-2018</b>
	Valor	Participação	Valor	Participação	
Multas LGT	12,81	1,21%	70,47	8,24%	<b>450,12%</b>
Outorgas de Telecomunicações	308,88	29,17%	131,18	15,34%	<b>-57,53%</b>
Certificação/Homologação de Produtos de Telecomunicações	1,25	0,12%	1,41%	0,17%	<b>12,80%</b>
Contribuição sobre a Receita Operacional Bruta de serviços de Telecomunicações	753,83	69,50%	651,87	76,25%	<b>-11,41%</b>
<b>Total</b>	<b>1.058,77</b>	<b>100,00%</b>	<b>854,93</b>	<b>100,00%</b>	<b>-19,25%</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi)  
A variação tem como referência o valor absoluto arrecadado

A Anatel é responsável por planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, à fiscalização, à arrecadação, à cobrança e ao recolhimento da Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP), criada pela Lei 11.652/2008 com o objetivo de propiciar meios para a melhoria dos serviços de radiodifusão pública e para a ampliação de sua penetração mediante a utilização de serviços de telecomunicações. No exercício, a arrecadação da CFRP alcançou a marca de R\$ 1.424,97 milhões. A expressiva variação em relação a 2017 se deve ao ingresso de recursos provenientes de conversão em renda de depósitos judiciais realizados por diversas empresas.

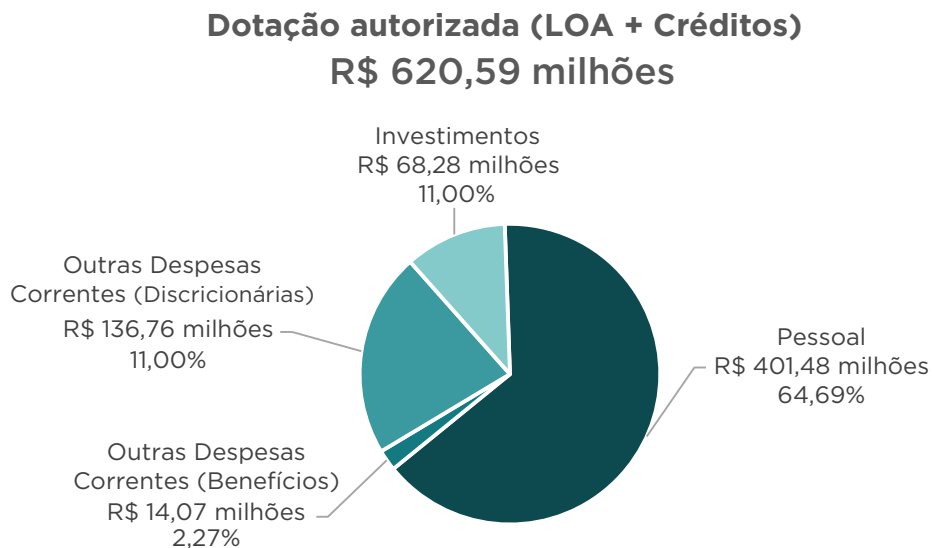
Os valores arrecadados são destinados à Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A Agência é retribuída por seus serviços em 2,5% do montante, valor que compõe as receitas da Anatel.

<b>EVOLUÇÃO DA ARRECADAÇÃO DA CFRP</b> (em R\$)				
Ano	CFRP EBC	CFRP Anatel	Valor Arrecadado	Variação
<b>2009</b>	41.801.638,00	1.071.378,14	42.873.016,14	--
<b>2010</b>	3.462.479,99	88.253,80	3.550.733,79	-91,72%
<b>2011</b>	2.977.073,81	75.832,23	3.052.906,04	-14,02%
<b>2012</b>	3.286.202,92	83.679,80	3.369.882,72	10,38%
<b>2013</b>	3.296.709,39	84.011,01	3.380.720,40	0,32%
<b>2014</b>	485.717.502,97	12.453.954,67	498.171.457,64	14.635,66%
<b>2015</b>	242.914.500,28	6.228.238,25	249.142.738,53	-49,99%
<b>2016</b>	102.480.850,00	2.627.709,92	105.108.559,92	-57,81%
<b>2017</b>	107.647.147,35	2.760.178,39	110.407.325,74	5,04%
<b>2018</b>	1.389.344.174,06	35.624.207,03	1.424.968.381,09	1.190,65%
<b>Total</b>	<b>2.382.928.278,77</b>	<b>61.097.443,24</b>	<b>2.444.025.722,01</b>	

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi)

## DESPESAS

O orçamento inicial da Agência, consignado na Lei Orçamentária Anual (LOA – Lei 13.587/2018), foi de R\$ 614,18 milhões. Acrescida dos créditos suplementares autorizados ao longo do exercício, a dotação orçamentária da Anatel atingiu, ao final do ano, R\$ 620,59 milhões, distribuídos conforme apresenta o gráfico seguinte.



Em 2018, a Anatel teve o valor de dotação integralmente liberado para empenho e movimentação. Da dotação autorizada e liberada, foram empenhados R\$ 592,32 milhões, liquidados R\$ 507,16 milhões e pagos R\$ 481,23 milhões. Assim, o valor executado (empenhado/LOA) correspondeu a 95,4% da dotação orçamentária autorizada para 2018.

EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO POR GRUPO DE DESPESA							(em R\$)
Grupo de Despesa	LOA + Créditos	Limite para Empenho	Empenhado	Liquidado	Inscritos em RPNP*	Pago	Execução Orçamentária
Pessoal (a)	401.477.531	401.477.531	388.640.699	387.210.529	1.430.170	362.596.457	96,80%
Outras Despesas Correntes (b)	150.833.993	150.833.993	149.492.013	113.044.036	36.447.977	111.725.824	99,11%
ODC (exceto benefícios)	136.762.805	136.762.805	135.715.565	99.417.165	36.298.400	99.068.484	99,23%
Investimentos (c)	68.277.195	65.277.195	54.184.354	6.909.874	47.274.479	6.909.874	79,36%
<b>TOTAL (a+b+c)</b>	<b>620.588.719</b>	<b>617.588.719</b>	<b>592.317.066</b>	<b>507.164.439</b>	<b>85.152.627</b>	<b>481.232.156</b>	<b>95,44%</b>

\* Considera os Restos a Pagar Não Processados, ou seja, as despesas empenhadas que não foram liquidadas no exercício.

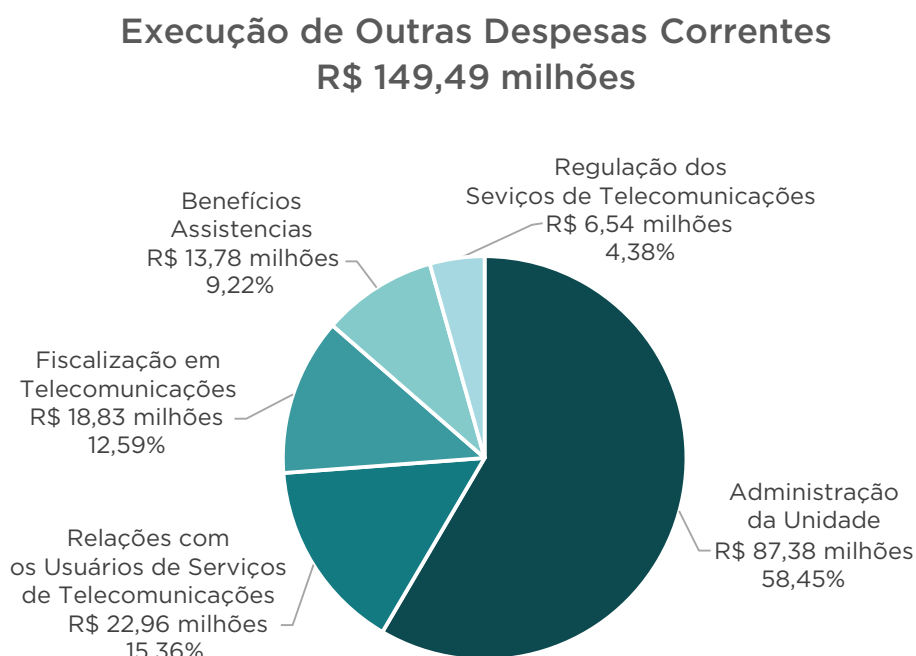


Do montante de R\$ 401,48 milhões destinados às despesas com o grupo Pessoal e Encargos Sociais, foram empenhados 96,8% dos recursos (R\$ 388,64 milhões), sendo que 83,0% desse valor destinaram-se ao pagamento de pessoal ativo.

Da dotação disponível para outras despesas correntes, 58,5% foram utilizados na administração da unidade, destinando recursos principalmente para:

- modernização e ampliação da infraestrutura de tecnologia da informação da Anatel;
- capacitação dos servidores da Agência, imprescindível diante do dinamismo do setor de telecomunicações; e
- manutenção da sede e das unidades descentralizadas.

A execução das despesas relacionadas ao grupo Outras Despesas Correntes, excluídos os benefícios assistenciais, foi de 99,2%. Os valores empenhados somaram R\$ 149,49 milhões distribuídos conforme gráfico a seguir.



No grupo Investimentos, a execução alcançou 79,4%. Foram empenhados R\$ 54,18 milhões e a maior parte desse montante foi destinada à atualização dos equipamentos de tecnologia da informação (TI) e de fiscalização e à consecução de projetos de re-composição da infraestrutura física das unidades da Agência.

Para dar suporte à atividade de fiscalização, foi adquirido conjunto de opcionais para os equipamentos de drive-test para medição de cobertura, qualidade e benchmarking de redes do SMP na faixa de 700 MHz.

Na área de TI, foram contratados diversos projetos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC), que possibilitarão a modernização e a ampliação da infraestrutura de TI da Anatel. Citam-se, como exemplos, a contratação de ampliação da plataforma Qlik Sense, a atualização do pacote Office e do Correio Eletrônico da Agência e o incremento da segurança da informação por meio da aquisição de novos switches e firewall de aplicação.

A recuperação da infraestrutura da Anatel também recebeu investimentos, com contratações que visaram melhorias nas condições de trabalho dos servidores.

A tabela a seguir apresenta a série histórica de despesas da Agência, desde sua criação.

ORÇAMENTO DA ANATEL - SÉRIE HISTÓRICA										(em R\$ milhões)
Ano	Pessoal e Encargos Sociais		Outras Despesas Correntes		Investimentos		Inversões Financeiras		Total	
	LOA + Créditos	Empenho Liquidado	LOA + Créditos	Empenho Liquidado	LOA + Créditos	Empenho Liquidado	LOA + Créditos	Empenho Liquidado	LOA + Créditos	Empenho Liquidado
1997	44,7	0,5	64,0	0,5	10,4	0,6	0,0	0,0	119,1	1,6
1998	32,2	4,2	178,2	84,7	124,3	23,1	1,8	1,8	336,6	113,8
1999	12,7	5,8	181,9	118,0	75,4	30,6	6,0	6,0	276,1	160,4
2000	43,8	20,5	195,6	116,7	82,4	7,3	33,7	1,5	355,5	146,0
2001	117,9	38,9	308,7	122,8	70,8	8,1	21,0	21,0	518,4	190,8
2002	108,1	72,3	347,3	126,3	77,8	22,2	23,3	7,5	556,5	228,3
2003	84,3	78,1	206,3	105,4	44,5	10,2	4,7	0,0	339,8	193,7
2004	83,7	74,1	191,2	127,1	26,1	11,5	0,0	0,0	301,0	212,7
2005	96,0	86,8	323,1	107,7	53,4	4,8	0,6	0,0	473,1	199,3
2006	109,2	107,0	127,3	103,7	12,2	1,3	0,0	0,0	248,7	212,0
2007	130,9	128,4	194,5	94,9	30,9	6,0	0,0	0,0	356,3	229,3
2008	173,4	166,0	166,3	88,3	32,6	0,5	9,2	0,0	381,5	254,8
2009	204,6	203,7	156,8	83,3	36,3	0,7	0,0	0,0	397,7	287,7
2010	257,7	254,4	189,9	99,7	36,5	2,5	0,2	0,0	484,3	356,6
2011	272,8	259,8	204,3	99,6	20,0	1,7	0,0	0,0	497,1	361,1
2012	268,7	266,9	146,0	97,0	83,9	0,4	0,0	0,0	498,6	364,3
2013	276,8	271,3	152,1	98,2	105,3	7,5	0,0	0,0	534,2	377,0
2014	319,4	311,8	150,2	105,6	17,9	3,3	0,0	0,0	487,5	420,7
2015	338,7	334,0	138,2	91,5	7,5	1,0	0,0	0,0	484,4	426,5
2016	365,2	358,2	123,2	89,9	7,2	2,2	0,0	0,0	495,6	450,3
2017	394,9	389,0	133,6	83,9	20,9	3,6	0,0	0,0	549,4	476,5
2018	401,5	387,2	150,8	113,0	68,3	6,9	0,0	0,0	620,6	507,2

Fonte: Leis Orçamentárias e Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi)

Os valores se referem às despesas executadas exclusivamente na Anatel e não incluem, portanto, as movimentações de crédito para outros órgãos.



# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES

O uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) resultou em ganhos de agilidade na tramitação de processos, na coleta de assinaturas e na publicação oficial. O SEI amplia a transparência e dá mais segurança aos processos, ao eliminar a possibilidade de extravio de documentos.

Em 2018, a Anatel iniciou a geração de intimações eletrônicas para usuários externos do SEI, viabilizando o uso do meio eletrônico e segurança jurídica necessário em toda interação da Agência com os interessados. Com a política constante de transparência ativa, por meio da pesquisa pública do SEI e acesso externo aos processos objeto de intimação eletrônica, ocorreu redução em cerca de 50% no número de pedidos de vistas.

Ao final do exercício, o Sistema contabilizava cerca de nove mil usuários externos credenciados.

## INFRAESTRUTURA

O Plano de Recuperação da Infraestrutura da Anatel (PRA) tem por objetivo garantir a integridade da estrutura, a segurança e as condições de trabalho dos servidores e usuários e atender a exigências legais dos órgãos de controle – obrigações que foram afetadas pelas restrições orçamentárias enfrentadas em anos anteriores.

O Plano consiste na contratação de projetos categorizados em 18 tipos diferentes conforme quadro a seguir.

PLANO DE RECUPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DA ANATEL (PRA)	
Classificação dos Projetos	Número
Instalação de Luminotecnica	20
Reforma de instalações elétricas e SPDA	19
Reforma de cabeamento estruturado	18
Prevenção e combate a incêndio	17
Aproveitamento de água de chuva	17
Aproveitamento de água de chuva; minigeração de energia solar fotovoltaica	16
Adequação de acessibilidade	16
Adequação e reforma de Instalação hidráulica e sanitária	12
Manutenção predial civil	11
Ventilação, exaustão e Climatização	9
CFTV (circuito fechado de TV)	9
Impermeabilização	8
Projeto arquitetônico	7
Patologia estrutural	7
Mobiliário e layout	5
Urbanização e paisagismo do pátio	3
Atualização de automação	2
Modernização de elevadores	1

O projeto foi dividido em duas etapas: a Contratação de Projetos Executivos e a Execução dos Serviços.

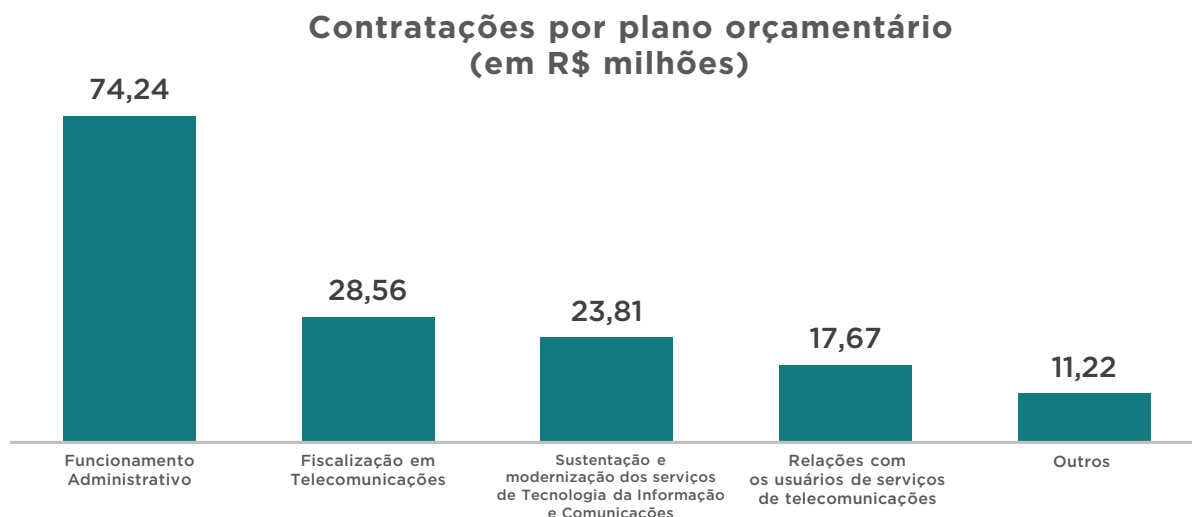
Ao final de 2018, as duas fases da primeira etapa, contratação dos Projetos Executivos para a sede e para as 19 unidades descentralizadas, haviam sido concluídas.

Aprovados os projetos executivos da primeira etapa, a segunda etapa será da contratação/execução da obra ou dos serviços de engenharia. Nessa etapa, caberá a cada unidade descentralizada realizar a respectiva contratação.

## AQUISIÇÕES E CONTRATOS

Em 2018, foram realizados 336 procedimentos de contratação, sendo 233 contratações diretas e 103 pregões.

Foram empenhados R\$ 155.497.060,04 em contratações no exercício. A figura abaixo mostra as contratações por plano orçamentário. Nela, o item Funcionamento Administrativo agrupou os planos orçamentários administração da unidade e gestão da infraestrutura física.

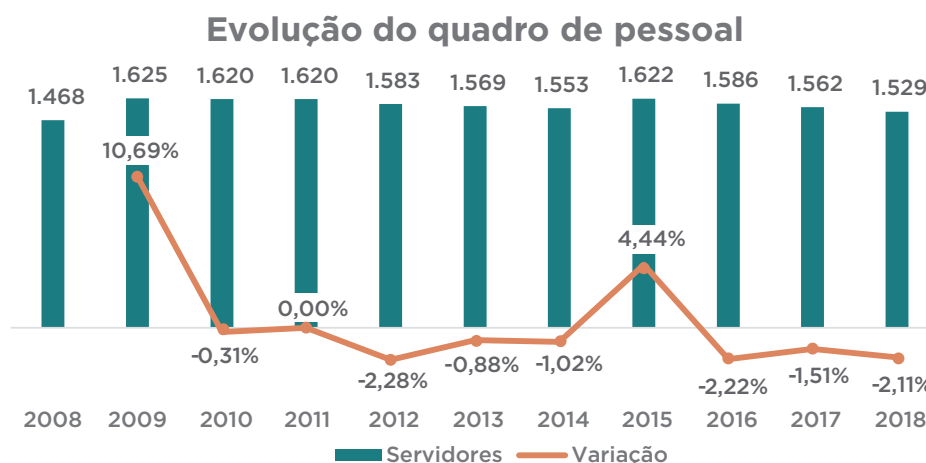


# RECURSOS HUMANOS

## QUADRO DE PESSOAL

A força de trabalho da Anatel era, no final de 2018, formada por 1.529 agentes públicos, 91,9% deles, servidores de carreira vinculada à Agência. Considerando o quantitativo total autorizado pela [Lei 10.871/2004](#), de 1.690 servidores efetivos, o quadro de pessoal da Anatel apresentava déficit de 16,9%.

O gráfico a seguir mostra como evoluiu o quadro de pessoal da Agência nos últimos anos.



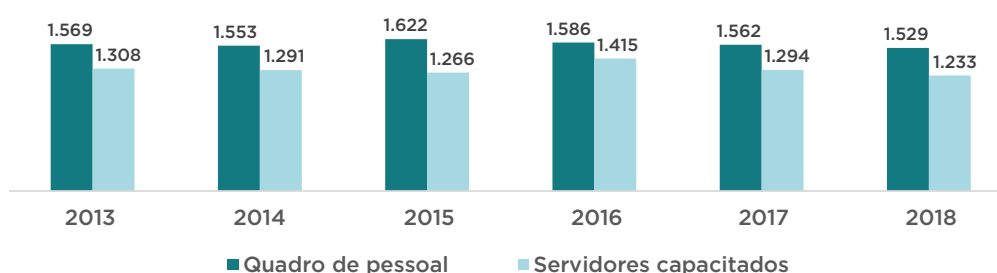
Ao final de 2018 havia 30 servidores da Anatel cedidos ou requisitados para outros órgãos da administração pública, principalmente para órgãos que dispensam concordância do órgão ou entidade de origem, como, por exemplo, a Presidência da República (Lei 9.007/1995).

Em maio de 2018, a Agência encaminhou pedido de autorização de concurso público ao Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) com o intuito de completar o quadro de pessoal da Anatel, que atualmente encontra-se defasado, sofrendo decréscimos significativos em virtude de vacâncias para posse em outros cargos inacumuláveis, aposentadorias, servidores cedidos/requisitados e retorno de empregados da Telebrás.

## CAPACITAÇÃO

No exercício, 80,6% do quadro de pessoal da Anatel participaram de uma ou mais ações de capacitação. Foram realizadas 5.233 ações, correspondendo a mais de 117,3 mil horas de treinamentos – presenciais ou a distância – numa média de 95,1 horas de capacitação por servidor.

### Evolução do número de servidores capacitados



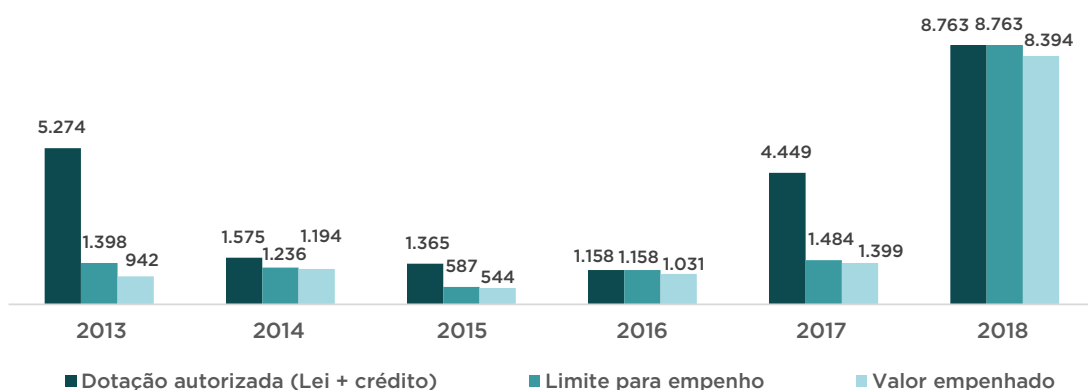


Em 2018, os recursos disponibilizados permitiram a contratação e execução de 1.792 vagas em eventos de capacitação, nos quais 53,9% dos servidores tiveram a oportunidade de participar.

A dotação autorizada na LOA/2018 para ações de capacitação foi de R\$ 8,76 milhões, correspondendo também ao valor liberado para empenho. Ao final do ano, o valor empenhado havia alcançado R\$ 8,39 milhões, o que representa execução orçamentária de 95,8%.

O gráfico a seguir mostra a evolução do orçamento destinado a ações de capacitação e demonstra que a Anatel tem executado, todos os anos, praticamente todo o orçamento disponível para o aprimoramento de seu quadro de pessoal. Ressalta-se ainda a evolução significativa que houve em 2018 sobre o valor disponível para empenho e sua execução. Na comparação com 2017, houve aumento de 500,0% no valor empenhado.

### Evolução das despesas com capacitação (em R\$ mil)



O aporte orçamentário permitiu à Agência investir em capacitações institucionais com participação ativa de suas representações regionais. Dentre elas destacam-se: cursos na área de telecomunicações, TI e estatística do Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA) e do Inatel; Academia de Liderança, em parceria com a Fundação Dom Cabral; desenvolvimento de competências de licitações e contratos, com a Elo Treinamentos; workshop de media training e oratória; desenvolvimento de competências interpessoais, com a Dale Carnegie; programa de preparação para aposentadoria; e curso de *Best Practices in Telecom Cost Modeling & LRIC*.

Os recursos disponíveis permitiram, ainda, o pagamento de 26 bolsas de pós-graduação e 160 bolsas de idiomas.





# SÉRIE HISTÓRICA





# SÉRIE HISTÓRICA | DADOS RETROSPECTIVOS

INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979
<b>EXPANSÃO DO SETOR</b>									
TOTAL DE TELEFONES	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)</b>									
ACESSO FIXO INSTALADO <sup>1</sup>	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3	3,7	4,7	5
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4	4,2
ACESSO FIXO EM SERVIÇO <sup>1 4</sup>	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	acesso serviço / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)</b>									
TELEFONE DE USO PÚBLICO	mil	10,5	13,8	14,0	18,7	24,7	29,7	38,5	46,0
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4
<b>SERVIÇO MÓVEL</b>									
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-	-	-	-
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO</b>									
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME) <sup>2</sup>	mil	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO <sup>3</sup>	acesso / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA</b>									
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TELEVISÃO POR ASSINATURA</b>									
SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>RADIODIFUSÃO</b>									
GERADORES DE TV	estação	ND	ND	ND	ND	ND	ND	113	118
RETRANSMISSORA DE TV		ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369
RÁDIOS FM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266
RÁDIOS OM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009
RÁDIOS OC		ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39
RÁDIOS OT		ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-	-

Nota:

1 Dados referentes às concessionárias e autorizadas do STFC

2 Dados alterados, em 2009, devido à revisão de sistema

1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993
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
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
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
4,6	4,8	5,2	5,4	5,6	5,8	6	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3	7,8	8,2
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
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
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,9
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
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
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7	31,7	191,4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	6,2	7,9
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
											-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
119	126	129	133	141	162	180	192	235	235	238	255	257	257
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
320	369	413	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235	1.247	1.247
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
39	39	37	37	35	33	30	30	33	33	33	33	33	33
104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	82
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3 Dados calculados com base na população de municípios atendidos por SME  
4 Inclui TUP



# SÉRIE HISTÓRICA | DADOS RETROSPECTIVOS

INDICADORES	UNIDADE	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
<b>EXPANSÃO DO SETOR</b>								
TOTAL DE TELEFONES	milhões	13,1	14,7	17,5	21,5	27,4	40,0	54,1
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	8,5	9,4	11,0	13,4	16,8	24,2	32,4
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)</b>								
ACESSO FIXO INSTALADO <sup>1</sup>	milhões	13,3	14,6	16,5	18,8	22,1	27,8	38,3
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	8,6	9,3	10,4	11,7	13,6	16,8	23,1
ACESSO FIXO EM SERVIÇO <sup>1 4</sup>	milhões	12,3	13,3	14,8	17,0	20,0	25,0	30,9
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	acesso serviço / 100 habitantes	8,0	8,5	9,4	10,6	12,4	15,1	18,6
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	35,5	45,8	56,1	67,8	73,2	84,6	92,5
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)</b>								
TELEFONE DE USO PÚBLICO	mil	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	2,2	2,3	2,7	3,2	3,6	4,5	5,5
<b>SERVIÇO MÓVEL</b>								
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0
<b>SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO</b>								
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME) <sup>2</sup>	mil	20,1	20,8	21,4	23,8	82,2	193,83	358,6
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO <sup>3</sup>	acesso / 100 habitantes	-	-	0,1	0,1	0,2	0,5	0,8
<b>COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA</b>								
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	-	-	-	-	-	-	122,5
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	0,7
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-
<b>TELEVISÃO POR ASSINATURA</b>								
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
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	1,1	2,6	4,7	6,0	6,2	6,5	7,7
<b>RADIODIFUSÃO</b>								
GERADORES DE TV	estação	257	257	259	259	259	266	274
RETRANSMISSORA DE TV		6.462	6.755	7.749	7.945	7.986	8.427	8.677
RÁDIOS FM		1.247	1.265	1.285	1.290	1.291	1.297	1.345
RÁDIOS OM		1.573	1.575	1.576	1.576	1.576	1.578	1.588
RÁDIOS OC		32	32	35	64	64	65	64
RÁDIOS OT		82	80	80	80	80	80	80
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		-	-	-	-	-	-	-

Nota:

1 Dados referentes às concessionárias e autorizadas do STFC

2 Dados alterados, em 2009, devido à revisão de sistema

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
66,1	73,7	85,5	105,2	126,0	138,7	160,4	191,8	215,5	245,0	285,2	306,1	316,0
39,0	42,9	48,3	58,7	68,1	73,9	84,3	99,5	112,2	126,4	145,9	155,3	159,0
47,8	49,2	49,8	50	50,5	51,2	52,7	57,9	59,6	62,0	64,7	68,3	44,4
28,2	28,7	28,2	27,9	27,3	27,26	27,7	30,1	31,0	32,0	33,1	34,7	22,3
37,4	38,8	39,2	39,6	39,8	38,8	39,4	41,2	41,5	42,1	43,0	44,3	44,9
22,1	22,6	22,2	22,1	21,5	20,7	20,7	21,4	21,6	21,7	22,0	22,5	22,6
97,2	98,3	98,7	99,4	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9
1.378,7	1.368,2	1.318,3	1.316,6	1.274,0	1.132,8	1.142,0	1.131,1	1.127,2	1.103,0	1.012,1	947,7	875,7
8,1	8,0	7,5	7,3	6,9	6,0	6,0	5,9	5,9	5,7	5,2	4,8	4,4
28.745,8	33.188,2	3.377,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9	121,0	150,6	174,0	202,9	242,2	261,8	271,1
17,0	20,3	26,2	36,6	46,6	53,2	63,6	78,1	90,6	104,7	123,9	132,8	136,4
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	3.868,3	3.630,0
1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	1,8	2,6	3,5	4,6	6,1	7,4	3,0	2,7
360,2	587,2	966,3	3.157,5	4.363,8	5.921,9	8.260,5	10.618,6	12.491,8	14.956,8	17.021,4	19.828,7	22.185,7
2,1	3,4	5,5	17,6	23,6	31,6	43,4	55,1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	15,7	19,7	21,5	25,4	28,3	33,3	35,6
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	16.189,0	18.021,2
8,0	7,7	7,6	7,9	8,3	8,9	10,2	11,7	12,9	16,6	21,2	27,2	28,9
366	427	441	449	462	478	481	492	498	512	514	519	541
8.841	9.638	9.787	9.878	9.816	9.897	9.993	10.044	10.208	10.403	10.506	10.471	10.513
1.622	2.025	2.149	2.223	2.320	2.600	2.678	2.732	2.903	3.064	3.125	3.162	3.180
1.632	1.682	1.697	1.707	1.708	1.711	1.718	1.749	1.773	1.784	1.785	1.783	1.781
64	62	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
78	76	75	75	75	75	75	74	74	74	74	74	74
980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734	3.154	3.386	3.897	4.150	4.409	4.514	4.613

3 Dados calculados com base na população de municípios atendidos por SME

4 Inclui TUP

# SÉRIE HISTÓRICA | DADOS RETROSPECTIVOS

INDICADORES	UNIDADE	2014	2015	2016	2017	2018
<b>EXPANSÃO DO SETOR</b>						
TOTAL DE TELEFONES	milhões	325,7	301,5	286,1	277,4	267,5
DENSIDADE TOTAL DE TELEFONES	telefones total / 100 habitantes	160,1	147,4	138,8	133,6	128,3
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO INDIVIDUAL (STFC)</b>						
ACESSO FIXO INSTALADO <sup>1</sup>	milhões	-	-	-	-	-
DENSIDADE TELEFÔNICA INSTALADA	acesso instalado / 100 habitantes	-	-	-	-	-
ACESSO FIXO EM SERVIÇO <sup>1 4</sup>	milhões	45,0	44,3	42,0	40,4	38,3
DENSIDADE TELEFÔNICA EM SERVIÇO	acesso serviço / 100 habitantes	22,1	21,4	20,4	19,7	18,4
TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DA REDE LOCAL	%	-	-	-	-	-
<b>SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO USO PUBLICO (STFC - TUP)</b>						
TELEFONE DE USO PÚBLICO	mil	869,0	859,1	838,9	830,1	828,7
DENSIDADE TELEFONE DE USO PÚBLICO	telefones / 1000 habitantes	4,3	4,2	4,1	4,0	4,0
<b>SERVIÇO MÓVEL</b>						
ACESSO MÓVEL CELULAR	mil	-	-	-	-	-
ACESSO MÓVEL PESSOAL (SMP)	milhões	280,7	257,8	244,1	236,5	229,2
DENSIDADE ACESSO MÓVEL PESSOAL	acesso / 100 habitantes	138,0	126,1	118,4	113,9	109,9
<b>SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO</b>						
ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME) <sup>2</sup>	mil	2.717,9	1.620,0	924,1	309,7	17,4
DENSIDADE ACESSO MÓVEL ESPECIALIZADO <sup>3</sup>	acesso / 100 habitantes	2,0	1,2	0,7	0,2	0,0
<b>COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA</b>						
ACESSO FIXO EM SERVIÇO (SCM)	mil	23.968,4	25.490,7	26.759,4	28.907,6	31.177,9
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 1000 habitantes	-	-	-	-	-
DENSIDADE ACESSO FIXO	acesso / 100 domicílios	36,5	37,4	38,9	41,4	44,8
<b>TELEVISÃO POR ASSINATURA</b>						
SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA	mil assinaturas	19.569,3	19.121,8	18.821,3	18.124,7	17.603,5
DENSIDADE SERVIÇO TV POR ASSINATURA	assinaturas / 100 domicílios	29,7	28,0	27,3	25,9	25,3
<b>RADIODIFUSÃO</b>						
GERADORES DE TV	estação	542	541	545	558	583
RETRANSMISSORA DE TV		11.308	12.595	13.630	13.790	13.692
RÁDIOS FM		3.208	3.222	3.533	3.839	3.889
RÁDIOS OM		1.781	1.781	1.790	1.679	1.497
RÁDIOS OC		62	61	61	61	59
RÁDIOS OT		73	73	72	71	69
RÁDIOS COMUNITÁRIAS		4.650	4.727	4.775	4.830	4.872

Nota: 1 Dados referentes às concessionárias e autorizadas do STFC. | 2 Dados alterados, em 2009, devido à revisão de sistema. | 3 Dados calculados com base na população de municípios atendidos por SME. | 4 Inclui TUP

# **ANEXO I**

## **PLANO OPERACIONAL (TÁTICO) 2018**

# ANEXO I – PLANO OPERACIONAL (TÁTICO) 2018

O Plano Operacional (Tático 2018), desdobramento do Plano Estratégico 2015-2024, foi aprovado por meio da Portaria nº 1.701, de 5 de dezembro de 2017, como mencionado no capítulo Desempenho da Anatel, está estruturado em 8 camadas temáticas:

A tabela abaixo aponta as camadas do Plano Tático 2018 e execução média atingida nos principais indicadores.

Camada	Descrição	Indicador	Execução
Projetos Estratégicos	Portfólio de projetos estratégicos que consolidam as iniciativas para alavancar processos e projetos de toda Anatel, catalisando o atingimento de um elevado número de objetivos estratégicos traçados no Plano Estratégico 2015-2024. Formado por um conjunto de 18 projetos de implantação de macroprocessos da Cadeia de Valor e de outros sete relacionados à reavaliação da gestão da qualidade, modelo de qualidade, orientações a provedores regionais, satisfação dos usuários com serviços prestados pela Anatel, fortalecimento da relação institucional e fortalecimento das relações internacionais.	% execução do portfólio de projetos	68%
Temas e subtemas da Fiscalização	Diretrizes de fiscalização que viabilizam o alinhamento das atividades de fiscalização à estratégia definida para a Anatel.	ações executadas/ ações planejadas	96,9%
Agenda Regulatória 2017-2018	Plano de iniciativas regulamentares traçado para o biênio 2017-2018 alinhado aos objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico.	nível de avanço das iniciativas ponderado pela realização de fases previstas	89,6%
PDTIC 2017-2019	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação que compreende as iniciativas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação e as iniciativas de suporte, que alinhadas aos objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico, bem como com a Estratégia de Governança Digital 2016-2019.	média ponderada dos indicadores propostos	74%
Diretrizes de Capacitação	Programação de capacitação crucial para manter os servidores com condições de resposta ao ambiente dinâmico e complexo com que lidam, compreendendo as competências críticas a serem desenvolvidas no período: competências técnicas, organizacionais e comportamentais.	vagas contratadas de capacitação	1.792
Plano de Comunicação	Conjunto de ações de comunicação destinadas aos públicos interno e externo para contribuir com o atingimento dos objetivos e das iniciativas propostas pelas demais áreas da Anatel.	informativos de comunicação elaborados e divulgados	291



Camada	Descrição	Indicador	Execução
Atuação Internacional da Anatel	Conjunto de ações tidas como estratégicas para atuação internacional da Anatel, de forma síncrona e alinhada ao planejamento institucional.	participação em reuniões/eventos internacionais	134
Plano Orçamentário	Programação orçamentária para o exercício de 2018 com a finalidade de custear as despesas e os investimentos necessários para cumprir com a missão institucional da Anatel.	percentual de despesas empenhadas/orçamento liberado	95,4%



# **ANEXO II**

## **AGENDA REGULATÓRIA**

## ANEXO II – AGENDA REGULATÓRIA

Conforme mencionado no capítulo Desempenho da Anatel, no exercício, a Agência revisou a Agenda Regulatória 2017-2018, por meio da Portaria nº 1/2018, além de incluir uma nova iniciativa regulamentar em agosto de 2018.

Dados sobre o acompanhamento da Agenda Regulatória são publicados trimestralmente no portal da Anatel na Internet. A tabela abaixo apresenta as iniciativas contidas na Agenda 2017-2018, bem como a situação de cada processo ao final de 2018.

Acompanhamento da Agenda Regulatória 2017-2018		
Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<p><b>1.</b> Reavaliação do regime e escopo dos serviços de telecomunicações - PGO, Termo de Autorização único e Temas relevantes para alteração da legislação de telecomunicações</p> <p><b>2.</b> Reavaliação do regime e escopo dos serviços de telecomunicações - Regulamento de adaptação</p>	<p>Reavaliação do modelo regulatório brasileiro de prestação de serviços de telecomunicações considerando, entre outros aspectos, as melhores práticas internacionais sobre o tema, a essencialidade dos diversos serviços de telecomunicações, os modelos de outorga, a reversibilidade dos bens, a continuidade, a universalização e os regimes de estabelecimento de preços. Incluem-se no projeto a proposição de alterações legislativas, a revisão do Plano Geral de Outorgas (PGO), a elaboração de um modelo de Termo de Autorização único e a elaboração de normatização que discipline a adaptação de instrumentos de outorga vigentes.</p> <p>O projeto inclui também a revisão dos modelos de contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e das obrigações do Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU).</p>	<p>Análise do Parecer pós-CP da PFE.</p> <p>Análise do Parecer pré-CP da PFE.</p>
<p><b>3.</b> Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de infraestrutura entre prestadores de serviços de telecomunicações</p>	<p>Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de infraestrutura entre prestadores de serviços de telecomunicações, atualmente regido pela Resolução nº 274/2001, considerando as determinações da Lei nº 11.934/2009 e da Lei nº 13.116/2015.</p>	<p>Processo concluído com a edição da Resolução nº 683/2017 que aprovou o Regulamento de Compartilhamento de Infraestrutura de Suporte à Prestação de Serviço de Telecomunicações.</p>
<p><b>4.</b> Reavaliação da regulamentação sobre fiscalização regulatória</p>	<p>Detalhamento do procedimento de acompanhamento e controle previsto no Regimento Interno da Anatel, definido como o conjunto de medidas necessárias para o acompanhamento da prestação dos serviços de telecomunicações, para a prevenção e a correção de práticas em desacordo com as disposições estabelecidas em normativos ou em ato administrativo de efeitos concretos em matéria de competência da Agência.</p>	<p>Consulta Pública nº 53/2018.</p>

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>5.</b> Reavaliação do modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações	Reavaliação do arcabouço normativo afeto à qualidade dos diversos serviços de telecomunicações, avaliando a viabilidade de concentrar esforços em um número reduzido de indicadores estratégicos que melhor atendam aos anseios dos usuários e minimizem os custos administrativos e operacionais aplicáveis à Anatel e às prestadoras. Busca-se, ainda, avaliar a possibilidade de convergência desses indicadores e metas para os diversos serviços de telecomunicações. O projeto também inclui a reavaliação do arcabouço normativo sobre interrupções na prestação de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.	Parecer da PFE sobre nova proposta da área técnica.
<b>6.</b> Reavaliação do modelo de gestão de espectro	Reavaliação do atual modelo de gestão do espectro de radiofrequências, considerando, entre outros aspectos, as melhores práticas internacionais em relação ao planejamento do espectro, ao monitoramento de seu uso eficiente, às formas de autorização e custos relacionados, às práticas de compartilhamento, às políticas econômicas e de desenvolvimento industrial e tecnológico, entre outros.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 703/2018, que estabelece Limites Máximos de Quantidade de Espectro de Radiofrequências.
<b>7.</b> Reavaliação da regulamentação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC)	Reavaliação do arcabouço normativo estabelecido para o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) por meio da Resolução nº 581/2012, especialmente no que diz respeito ao tratamento isonômico a ser dispensado pelos prestadores deste serviço no carregamento dos canais obrigatórios. Busca avaliar também o procedimento para dispensa do carregamento desses canais em virtude de limitação técnica, o procedimento de outorga e de transferência desse serviço e os regramentos sobre acessibilidade.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 692/2018 que alterou o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581/2012, e alterado pela Resolução nº 618/2013.
<b>8.</b> Elaboração de novo Regimento Interno da Anatel	Reavaliação do Regimento Interno da Anatel, conforme diretrizes constantes da Portaria nº 1.701/2016.	Análise do Parecer pré-CP da PFE.
<b>9.</b> Reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita	Estabelecimento de critérios para definição dos casos que independem de outorga para a exploração de serviço de telecomunicações em regime privado, de modo a permitir a simplificação do procedimento de outorga e a minimização dos custos administrativos e operacionais afetos à Anatel e aos prestadores, mas garantindo a identificação e a rastreabilidade dos diversos prestadores de serviços de telecomunicações, outorgados ou não pela Agência. O projeto inclui também a reavaliação da regulamentação sobre radiação restrita.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 705/2018 que alterou o Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>10.</b> Reavaliação do modelo de outorga e licenciamento de serviços de telecomunicações	Reavaliação dos atuais procedimentos de outorga para exploração de serviços de telecomunicações e para licenciamento de estações, considerando, entre outros aspectos, as melhores práticas internacionais. Busca-se avaliar o impacto desses procedimentos burocráticos na prestação dos serviços. Visa, também, simplificar os processos e, assim, minimizar os custos administrativos e operacionais afetos à Anatel e aos prestadores de serviços de telecomunicações, principalmente nos casos de uso compartilhado de estações.	Consulta Pública nº 38/2018.
<b>11.</b> Reavaliação da regulamentação sobre controle de bens reversíveis	Reavaliação da regulamentação sobre controle de bens reversíveis, atualmente regida pela Resolução nº 447/2006, com vistas a aprimorar procedimentos operacionais pertinentes à anuência prévia de operações de alienação, substituição, oneração e desvinculação de bens reversíveis. Busca-se, também, avaliar novas formas de controle e melhor organização de listas de bens reversíveis e serviços prestados por terceiros.	Diligência do Conselho Diretor à área técnica.
<b>12.</b> Reavaliação da regulamentação sobre interconexão	Reavaliação do arcabouço normativo afeto à interconexão de redes no intuito de minimizar a existência de conflitos relacionados, principalmente, à inadimplência dos valores devidos a título de remuneração pelo uso de redes, ao uso fraudulento de interconexão e à oferta de trânsito e transporte. Serão avaliados, ainda, aspectos da regulamentação relacionados à atualidade tecnológica, à modernização dos procedimentos administrativos previstos e à remuneração pelo uso de redes.	Processo concluído com a Resolução nº 693/2018 que aprovou o Regulamento Geral de Interconexão (RGI) e altera o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, o Regimento Interno da Anatel e os Regulamentos de Remuneração pelo uso de redes do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal.
<b>13.</b> Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Redes	Revisão da regulamentação relacionada à numeração de redes e serviços de telecomunicações, visando atualizar e adequar as regras às atuais necessidades e à evolução do setor, especialmente no que diz respeito à administração e utilização dos recursos de redes de numeração. O projeto prevê estruturação dos Planos de Numeração para a identificação de elementos de redes de telecomunicações.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 679/2017, que aprovou o Regulamento de Numeração para Redes de Telecomunicações, revogou o Regulamento de Numeração para a Identificação de Acessos, Interfaces e Elementos de Redes do SMP e alterou o art. 82 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.



Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>14.</b> Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Administração da numeração	Revisão da regulamentação relacionada à numeração de redes e serviços de telecomunicações, visando atualizar e adequar as regras às atuais necessidades e à evolução do setor, especialmente no que diz respeito à administração e utilização dos recursos de redes de numeração. O projeto contempla tratamento regulatório para a administração de recursos de numeração.	Deliberação do CD de nova proposta da área técnica (Relatoria).
<b>15.</b> Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Serviços	Revisão da regulamentação relacionada à numeração de redes e serviços de telecomunicações, visando atualizar e adequar as regras às atuais necessidades e à evolução do setor, especialmente no que diz respeito à administração e utilização dos recursos de redes de numeração. O projeto contempla a revisão dos Planos de Numeração de Serviços.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>16.</b> Reavaliação da regulamentação sobre a metodologia do fator X	Reavaliação da metodologia sobre cálculo do Fator de Transferência "X" aplicado nos reajustes de tarifas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).	Processo concluído com a edição da Resolução nº 684/2017, que aprovou a Norma da Metodologia para Cálculo do Fator de Transferência "X" Aplicado nos Reajustes de Tarifas do STFC.
<b>17.</b> Reavaliação da regulamentação de mercados relevantes	Revisão dos mercados relevantes e das medidas regulatórias assimétricas previstas no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600/2012.	Parecer da PFE sobre nova proposta da área técnica <sup>1</sup> .
<b>18.</b> Elaboração da regulamentação sobre homologação das Ofertas de Referência de Produtos de Atacado	Estabelecimento de procedimentos para a homologação das Ofertas de Referência de Produtos de Atacado previstas no PGMC, especialmente no que diz respeito à análise de replicabilidade de preço, prazo e qualidade das Ofertas, além da atuação da Agência nos casos de não apresentação ou atualização das Ofertas.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 694/2018, que alterou o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC).
<b>19.</b> Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações - revogação de atos normativos	Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de produtos para telecomunicações, atualmente regidos pela Resolução nº 242/2000, visando atualizar as regras e os procedimentos gerais. O projeto contempla a simplificação da regulamentação que estabelece os critérios de certificação de determinados produtos, revogando-se normativos regulamentares sobre a matéria e alinhando os procedimentos à atual sistemática adotada pela Agência quanto à publicação de requisitos técnicos de certificação.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 686/2017, que revogou Normas e Regulamentos Técnicos de Certificação de Produtos para Telecomunicações.

<sup>1</sup> Na aprovação do novo PGMC foi também aprovada Consulta Pública para alteração da regulamentação de alocação de contas.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>20.</b> Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações – revisão do modelo de certificação	Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de produtos para telecomunicações, atualmente regidos pela Resolução nº 242/2000, visando atualizar as regras e os procedimentos gerais. O projeto contempla a revisão da regulamentação que trata do modelo de certificação de produtos, trazendo maior celeridade, economicidade e clareza aos processos.	Análise das contribuições da CP e nova minuta proposta pela área técnica.
<b>21.</b> Reavaliação da regulamentação sobre exposição humana a campos eletromagnéticos de radiofrequência	Reavaliação da regulamentação que trata da exposição humana a campos eletromagnéticos de radiofrequência, em especial a Resolução nº 303/2002, com vistas à sua adequação à Lei nº 11.934/2009.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 700/2018 que aprovou o Regulamento sobre a Avaliação da Exposição Humana a Campos Elétricos, Magnéticos e Eletromagnéticos Associados à Operação de Estações Transmissoras de Radiocomunicação.
<b>22.</b> Reavaliação do modelo de tratamento das Prestadoras de Pequeno Porte	Avaliação da viabilidade de unificação do conceito de Prestadora de Pequeno Porte no âmbito da regulamentação expedida pela Agência, abrangendo possível proposta de definição única ou de conceitos para fins de distribuição de competências entre Conselho Diretor e Superintendência de Competição quanto ao tratamento dos pedidos de anuência prévia. Abrange, ainda, a análise da viabilidade de se criar um "estatuto da Prestadora de Pequeno Porte" que reúna a disciplina regulatória a elas direcionada.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 698/2018 e institui o Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte de Serviços de Telecomunicações junto à Anatel e aprova seu Regimento Interno.
<b>23.</b> Elaboração de regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel	Elaboração de regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel com o objetivo de reduzir a morosidade dos processos administrativos; os gastos com papel e contratos de impressão; e a falta de agilidade na disponibilidade da informação aos interessados. O projeto busca, ainda, possibilitar que o cidadão ou interessado envie eletronicamente documentos digitais para juntada em algum processo.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 682/2017, que aprovou o Regulamento do Processo Eletrônico na Anatel.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>24.</b> Reavaliação do normativo sobre Certificação e Homologação de transceptores ponto-a-ponto	Reavaliação da regulamentação de modo a evitar a rápida desatualização das normas de certificação e homologação de transmissores e transceptores digitais para o serviço fixo, decorrente da constante inovação tecnológica do setor de telecomunicações e da publicação de novos planos de canalização e destinação de faixas de frequências.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 675/2017, que revogou a Norma para Certificação e Homologação de Transmissores e Transceptores Digitais para o Serviço Fixo em Aplicações Ponto a Ponto nas Faixas de Frequências abaixo de 1 GHz, aprovada pela Resolução nº 360/2004, e a Norma para Certificação e Homologação de Transmissores e Transceptores Digitais para o Serviço Fixo em Aplicações Ponto a Ponto nas Faixas de Frequências acima de 1 GHz, aprovada pela Resolução nº 369/2004.
<b>25.</b> Elaboração de regulamentação sobre Arrecadação de Receitas Tributárias da Anatel	Revisão da regulamentação sobre os tributos cobrados pela Anatel – atualmente constante da Resoluções nº 247/2000 e da Resolução nº 255/2001 –, de modo a eliminar inconsistências com o texto legal e normas vigentes, além de especificar solução jurídica para alguns dos problemas enfrentados pela área responsável pela arrecadação.	Consulta Pública nº 48/2018.
<b>26.</b> Elaboração de regulamentação sobre Restituição e Compensação de Receitas Administradas pela Anatel	Elaboração de regulamento sobre restituição e compensação de receitas administradas pela Anatel, de modo a eliminar a insegurança jurídica gerada pela ausência de regulamento próprio, na medida em que inexistem regras específicas e detalhadas sobre as instâncias que devem ser percorridas para a compensação e a restituição de receitas administradas pela Anatel.	Processo concluído com edição da Resolução nº 690/2018 que aprova o Regulamento de Restituição e Compensação das Receitas Administradas pela Anatel.
<b>27.</b> Reavaliação da Metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)	Reavaliação da metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR), atualmente estabelecida por meio da Resolução nº 387/2004, de modo a estabelecer parâmetros e metodologia que possa ser utilizada para o cálculo do valor de mercado do espectro de radiofrequências e a metodologia de cobrança do valor do espectro.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 695/2018 que aprovou o Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências.
<b>28.</b> Análise dos modelos de comercialização da banda larga fixa – franquia de dados	Elaboração de estudo sobre impactos econômicos, jurídicos e consumeristas dos modelos de comercialização da banda larga fixa que prevejam restrições ao consumo após a franquia.	Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR) e minuta de CP proposta pela área técnica.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>29.</b> Regulamento de Processo Administrativo Fiscal referente a créditos tributários no âmbito da Anatel	Elaboração de regulamento que discipline os processos administrativos fiscais de determinação e exigência de créditos tributários referentes às obrigações principais e acessórias, no âmbito da Anatel.	Processo concluído após determinação de arquivamento nos termos do Despacho Ordinatório do Conselho Diretor, de maio/2018.
<b>30.</b> Proposta de atualização da regulamentação sobre Controle das Zonas de Proteção das Áreas Adjacentes às Estações de Telecomunicações sob responsabilidade da Anatel	Revisão da regulamentação sobre Controle das Zonas de Proteção das Áreas Adjacentes às Estações de Telecomunicações sob responsabilidade da Anatel em virtude de desativação de algumas estações de radiomonitoragem; ativação da Estação de Monitoramento de Satélites; mudanças nas unidades organizacionais da Agência; necessidade de solução de ambiguidades em definições e expressões; e necessidade de simplificação dos procedimentos.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 689/2017, que aprovou o Regulamento de Controle das Áreas de Proteção Adjacentes às Estações de Monitoramento sob responsabilidade da Anatel.
<b>31.</b> Revogação de normativos sem vigência	Avaliação a respeito da necessidade de revogação expressa dos atos normativos expedidos pela Agência que tenham sido implicitamente revogados por outros aprovados posteriormente ou que já não tenham mais eficácia, em linha com as premissas de simplificação, qualidade e consistência regulatória.	Parecer da PFE sobre nova proposta da área técnica.
<b>32.</b> Reavaliação da regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações	Reavaliação da regulamentação sobre direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 632/2014, visando analisar pontos do normativo que foram apontados como problemáticos ao longo de sua implantação, bem como demais temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>33.</b> Reavaliação da regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite	Reavaliação da regulamentação sobre cobrança de preço público por Direito de Exploração de Satélite, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 386/2004, visando reavaliar a fórmula de cálculo de preço estabelecida para a conferência de direitos de exploração de satélites estrangeiros e para a prorrogação de direitos de exploração de satélites brasileiros, tendo em vista a desatualização do parâmetro de referência de capacidade previsto nessa fórmula, que não é apropriado para a nova realidade de satélites de alta capacidade.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 702/2018 que aprovou o Regulamento de cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Satélite e estabelece o Preço Público para a autorização, a adaptação, a consolidação e a transferência de autorização, permissão e concessão de serviços de telecomunicações.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>34.</b> Simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações	Revisão da regulamentação dos serviços de telecomunicações, considerando a convergência das redes e dos serviços, medida necessária uma vez que diversos serviços são oferecidos por meio de uma mesma plataforma ou na forma de ofertas conjuntas (ainda que por plataformas distintas) e a regulamentação tem convergido a fim de tratar cada temática de maneira única (a exemplo do que foi feito na regulamentação sobre direitos de consumidores).	Análise do Parecer pré-CP da PFE.
<b>35.</b> Reavaliação da regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações	Reavaliação da regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 623/2013, visando aprimoramento de seu funcionamento, tendo em vista a experiência adquirida com os primeiros mandatos, encerrados em 2016.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>36.</b> Reavaliação da regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas	Reavaliação da regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 589/2012, visando analisar pontos do regulamento, tais como, na instrução de Pados, a necessidade de publicação no DOU da decisão do superintendente em sede recursal; a obrigatoriedade de notificação para apresentação de alegações finais em todos os processos, a exigibilidade de pagamento da multa aplicada antes do trânsito em julgado do processo; e adequação da classificação da gravidade das infrações.	Processo concluído após determinação de arquivamento nos termos de Despacho Ordinatório do Conselho Diretor editado em 27 de dezembro de 2018.
<b>37.</b> Reavaliação da regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina	Reavaliação da regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina, tais como regras de qualidade, licenciamento, atendimento, dentre outros.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>38.</b> Disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações	Elaboração de Edital de Licitação para autorização de sobras de radiofrequências destinadas à prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), ou outros serviços para as quais estejam destinadas, visando ampliar a capacidade das redes de acesso por meios não confinados disponibilizando insumo essencial à prestação de tais serviços com qualidade adequada.	Relatório de AIR e minuta de CP proposta pela área técnica <sup>2</sup> .

2 O Conselho Diretor decidiu restituir o processo à área técnica para a inclusão de outras faixas de radiofrequências na proposta de Edital de Licitação.



Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>39.</b> Reavaliação da regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações	Reavaliação da regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de controle e de transferência de controle em prestadoras de serviços de telecomunicações, em especial o regulamento aprovado por meio da Resolução nº 101/1999, visando a unificação e simplificação das regras e, também, a reavaliação dos conceitos de controle e transferência de controle. O projeto contempla, ainda, a realização de estudos sobre a necessidade ou não de haver dispositivos regulamentares tratando do envio de informações acerca de alterações societárias que não tenham impacto regulatório.	Processo concluído após determinação de arquivamento nos termos de Despacho Ordinatório do Conselho Diretor, de março/2018.
<b>40.</b> Revisão anual de Áreas Locais do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC)	Revisão dos Anexos I e II do Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado por meio da Resolução nº 560/2011, que deve ser realizada pela Anatel, periodicamente, a cada 12 meses, sem necessidade de realização de Consulta Pública.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 699/2018 que altera o Anexo II ao Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC).
<b>41.</b> Revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC)	Revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que, nos termos do Regulamento de Tarifação do STFC prestado no Regime Público, aprovado por meio da Resolução nº 424/2005, poderá ser revista em intervalos não inferiores a 12 meses, por iniciativa da Anatel ou solicitação da concessionária, após realização de Consulta Pública.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 701/2018 que aprovou a alteração de Áreas de Tarifação do STFC e do Plano Geral de Códigos Nacionais (PGCN).
<b>42.</b> Reavaliação da regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações	Reavaliação da regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações, em especial a norma aprovada por meio da Resolução nº 436/2006, considerando as necessidades oriundas da redefinição dos processos e sistemas de coleta de dados de serviços de telecomunicações.	Análise do Parecer pós-CP da PFE.
<b>43.</b> Reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência	Reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência, em especial sobre aspectos que envolvam a interlocução entre as prestadoras de serviços de telecomunicações e os órgãos de segurança pública (bloqueio de estações móveis impedidas, interceptação de chamadas, quebra de sigilo, entre outros).	Consulta Pública nº 52/2018.



Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>44.</b> Reavaliação da regulamentação sobre Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC)	Reavaliação da regulamentação sobre Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC), em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 630/2014, visando aprimorar, entre outros, aspectos relacionados ao Prêmio de Risco de Mercado (PRM), Prêmio de Risco de Crédito (Spread), cálculo setorial ou por empresa e o quociente de endividamento.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 706/2018 que aprovou o Regulamento da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC).
<b>45.</b> Destinação de RF – faixas para o SARC	Destinação de faixas adicionais para os serviços Auxiliar de Radiodifusão e Correlatos (SARC), de Repetição de Televisão (RpTV) e de Televisão em Circuito Fechado com Utilização de Radioenlace (CFTV) visando a mitigar os problemas de interferência e propagação.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 688/2017, que aprovou o Regulamento sobre Destinação e Condições de Uso de Radiofrequências para os Serviços Auxiliar de Radiodifusão e Correlatos (SARC), de Repetição de Televisão (RpTV), de Televisão em Circuito Fechado com Utilização de Radioenlace (CFTV), Serviço Limitado Móvel Aeronáutico (SLMA) e Serviço Limitado Privado (SLP).
<b>46.</b> Destinação de RF – faixa de 148-174 MHz	Destinação de faixas de frequências, de modo a permitir a utilização de sistemas analógicos em caráter primário, uma vez que, nos últimos anos, diversas entidades públicas têm solicitado prorrogação e/ou novas autorizações visando a continuidade da operação de sistemas analógicos devido à fatores como a complexidade da substituição dos sistemas em operação, a falta de orçamento para novas aquisições e a longevidade dos equipamentos em uso. Além disso, foram registrados pleitos para que sejam estabelecidos canais preferenciais do SLP em aplicações do serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU), em aplicações de comunicações ferroviárias e metroviárias, e para entidades que atuam no fornecimento de água, energia elétrica e gás.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 674/2017, que aprovou o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 148 MHz a 174 MHz.
<b>47.</b> Destinação de RF – faixas exclusivas para o FSS na banda KA	Destinação de faixas de radiofrequências com o objetivo de limitar uma subfaixa de 500 MHz da banda Ka para uso específico por sistemas de satélites.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 676/2017, que limitou o uso das faixas de radiofrequência de 18,1 GHz a 18,6 GHz e de 27,9 GHz a 28,4 GHz a redes de satélite do Serviço Fixo por Satélite.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>48.</b> Destinação de RF – faixas relativas ao Serviço de Radioamador	Revisão da destinação e do regulamento de canalização e condições de uso das faixas do Serviço de Radioamador para adequar as condições à regulamentação internacional e retirar do regulamento atual critérios técnicos que não precisam constar de instrumento normativo.	Processo concluída com a edição da Resolução nº 697/2018 que atribui e destina faixas de radiofrequência ao Serviço de Radioamador e aprova o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências pelo Serviço de Radioamador.
<b>49.</b> Destinação de RF – Regulamentação da Banda S	Revisão da regulamentação associada às faixas de 1980-2025 MHz e de 2160-2200 MHz, considerando, entre outros aspectos, a previsão de uso da componente terrestre do IMT pelo Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS), de forma a promover a larga utilização do serviço.	Diligência do CD à área técnica.
<b>50.</b> Destinação de RF – faixas relativas ao Serviço de Radiolocalização	Destinação, ao Serviço Limitado Privado (SLP), de faixas de radiofrequências que possuem atribuição à radiolocalização, no sentido de viabilizar seu uso por sistemas de radar.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 681/2017, que aprovou a destinação das faixas de radiofrequências de 430 MHz a 440 MHz e de 9.300 MHz a 9.800 MHz ao Serviço Limitado Privado (SLP) para aplicações de radiolocalização.
<b>51.</b> Destinação de RF – faixas relativas a Serviços Científicos	Destinação, ao Serviço Limitado Privado (SLP), de faixas de radiofrequências que possuem atribuição a qualquer serviço científico (Exploração da Terra por Satélite, Meteorologia por Satélite, Auxílio à Meteorologia, Pesquisa Espacial e Operação Espacial), no sentido de viabilizar seu uso por entidades científicas.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 685/2017, que aprovou a atribuição e destinação de faixas de radiofrequências, ao Serviço Limitado Privado (SLP), para aplicações de captação e transmissão de dados científicos relacionados à exploração da Terra por satélite, auxílio à meteorologia, meteorologia por satélite, operação espacial e pesquisa espacial.
<b>52.</b> Reavaliação da regulamentação técnica dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV)	Avaliação sobre a necessidade de revisão, atualização e unificação dos regulamentos técnicos dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV), dentro das premissas de consistência e qualidade regulatória.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>53.</b> Regulamentação do LAA (Licensed Assisted Access)	Elaboração de regulamentação que permita o uso da faixa de 5 GHz por operadoras de forma compartilhada no espaço e no tempo com tecnologias WI-FI.	Processo concluído com determinação de elaboração de requisitos técnicos para certificação de equipamento LAA, nos termos do Despacho Ordinatório do Conselho Diretor, de dezembro/2018.
<b>54.</b> Regulamentação para utilização do espectro ocioso (White Spaces) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF	Elaboração de regulamentação que possibilite a implementação da tecnologia conhecida como TV White Spaces, que aproveita o espectro ocioso da faixa em que o serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens opera em caráter primário para o provimento de banda larga, sem causar prejuízo à radiodifusão. Vários países no mundo já possuem tais sistemas regulamentados. Trata-se de tecnologia muito adequada para a promoção da banda larga em áreas rurais (interior).	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>55.</b> Atualização das atribuições dos serviços de radiocomunicação no Brasil conforme Conferências Mundiais	Atualização do Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Frequências (PDFF) conforme últimas conferências mundiais.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>56.</b> Revisão da Resolução nº 537/2010 – Faixa de 3,5 GHz	Revisão da regulamentação da faixa de 3,5 GHz com intuito de permitir o uso por serviços terrestres em convivência com aplicações via satélite em faixas adjacentes. A faixa de 3.5 GHz deverá ser a primeira faixa em que será implementado o 5G.	Análise das contribuições da CP e nova minuta proposta pela área técnica.
<b>57.</b> Regulamentação das faixas de 2300-2400 MHz.	Revisão da regulamentação das faixas de 2300-2400 MHz com o intuito de viabilizar sua utilização para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP). A faixa já foi destinada ao serviço por meio da Resolução nº 688/2017, sendo, portanto, necessária a avaliação das circunstâncias de convivência entre os serviços operando na faixa e em faixas adjacentes, de forma a traçar condições de convívio e harmonizar seu uso por meio de tecnologias de quinta geração.	Análise das contribuições da CP e nova minuta proposta pela área técnica.
<b>58.</b> Regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) – IMT	Revisão da regulamentação das faixas com o intuito de possibilitar o uso pelo Serviço Móvel Pessoal (SMP).	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>59.</b> Reavaliação da regulamentação de uso de faixas para radioenlaces	Revisão da regulamentação da faixa de 11 GHz com o intuito de solucionar os problemas de interferências ocorridos entre estações de radiocomunicações do serviço via satélite (DTH) e do serviço fixo terrestre (P-P). É necessária a atualização da regulamentação vigente (Portaria MC nº 605/1994) para minimizar os impactos causados pelo adensamento da utilização da faixa pelos serviços envolvidos.	Deliberação do CD de proposta de Consulta Pública (Relatoria).

Iniciativa regulamentar	Descrição	Status do projeto ao final de 2018
<b>60.</b> Instituição do Centro de Altos Estudos de Telecomunicações da Anatel (CEATEL)	Proposta normativa para instituição do Centro de Altos Estudos em Telecomunicações (Ceatel) da Anatel, que terá como propósito desenvolver a política institucional de aperfeiçoamento e capacitação dos servidores da Agência; e o incentivo à pesquisa aplicada, a estudos e eventos de caráter técnico científico nas áreas fins da Agência e a intercâmbios acadêmicos.	Processo concluído com a edição da Resolução nº 691/2018 que cria Centro de Altos Estudos em Telecomunicações (Ceatel).
<b>61.</b> Análise sobre regulamentação de segurança das redes de telecomunicações	Elaboração de análises e estudos sobre a necessidade ou não de regulamentação que possibilite a implementação de medidas de proteção e segurança das redes e serviços das operadoras de telecomunicações.	Consulta Pública nº 52/2018.
<b>62.</b> Avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado em modalidades Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço – áreas locais e liberdade LDN	Avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidades Local e Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço, nos termos da determinação do Conselho Diretor.	Deliberação do CD de proposta de Consulta Pública (Relatoria)
<b>63.</b> Avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidades Local e Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço - liberdade local	Avaliação sobre liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidades Local e Longa Distância Nacional, agregando análise sobre revisão da granularidade das Áreas Locais deste serviço, nos termos da determinação do Conselho Diretor.	Deliberação do CD de nova proposta da área técnica (Relatoria).
<b>64.</b> Reavaliação da regulamentação sobre uso de Femtocélulas	Alteração do Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita e revoga o Regulamento para Uso de Femtocélulas em Redes do Serviço Móvel Pessoal, do Serviço Móvel Especializado e do Serviço de Comunicação Multimídia.	Parecer da PFE sobre proposta de CP da área técnica.
<b>65.</b> Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações	Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações, aprovada pela Resolução Conjunta nº 4, de 16 de dezembro de 2014, da Anatel e da Aneel. Metas para universalização e para qualidade, tendo em vista as condições vigentes à época.	Relatório AIR e minuta de CP proposta pela área técnica.
<b>66.</b> Revisão dos modelos de Contratos de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e das metas do Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU)	Revisão dos modelos de Contratos de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e das metas do Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), em atenção ao estabelecido na Cláusula 3.2 dos modelos vigentes, a qual prevê que tais contratos poderão ser alterados em 31 de dezembro de 2020 para estabelecer novos condicionamentos.	Consulta Pública nº 51/2018.



AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

SAUS Quadra 6 Blocos C, E, F e H  
70070-940 Brasília/DF

[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)





AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
SAUS Quadra 6 Blocos C, E, F e H, 70070-940 Brasília/DF  
[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)