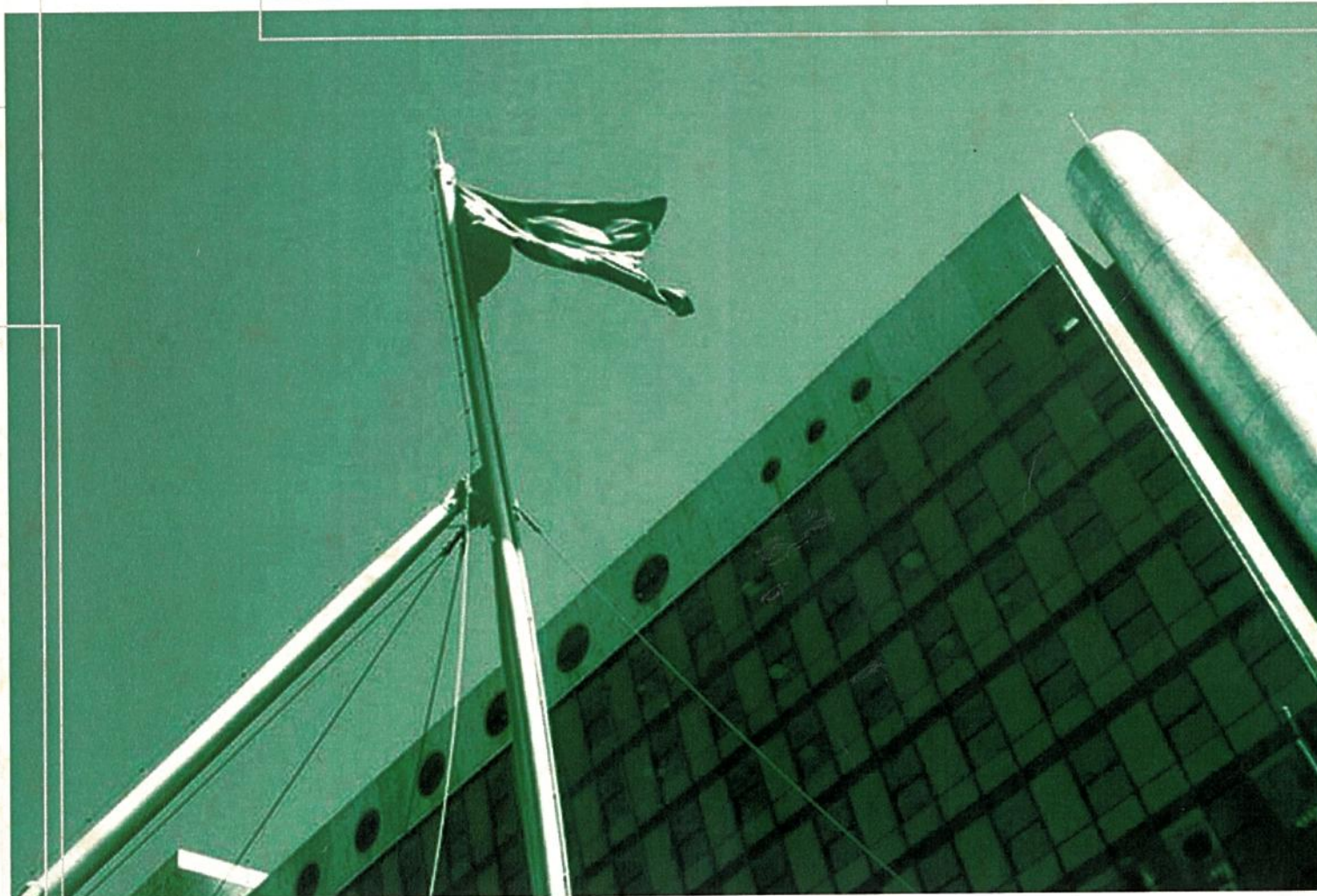


RELATÓRIO ANUAL

2
0
0
4



ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE 3

5 **PERFIL INSTITUCIONAL**

TELEFONIA FIXA 8

15 **SERVIÇOS MÓVEIS**

COMUNICAÇÃO DE MASSA 19

23 **UNIVERSALIZAÇÃO**

RADIOFREQUÊNCIA E FISCALIZAÇÃO 27

32 **SERVIÇOS MULTIMÍDIA**

SERVIÇOS VIA SATÉLITE 34

37 **INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE**

ATUAÇÃO INTERNACIONAL 42

48 **MERCADO DAS TELECOMUNICAÇÕES**

ADMINISTRAÇÃO-GERAL 52

57 **SÉRIE HISTÓRICA**

The first part of the paper discusses the importance of the research and the objectives of the study. It then presents a literature review of the existing research on the topic. The methodology section describes the research design and the data collection process. The results section presents the findings of the study, and the conclusion section summarizes the main points and provides recommendations for future research.

The study was conducted in a laboratory setting, and the data was collected using a series of experiments. The results of the experiments were analyzed using statistical methods, and the findings were compared with the results of previous studies. The study found that the research objectives were achieved, and the results were consistent with the hypotheses.

The study has several limitations, and there are some areas that need further research. The sample size was relatively small, and the study was conducted in a laboratory setting, which may not be representative of real-world conditions. Future research should aim to address these limitations and explore the topic in more detail.

In conclusion, the study provides valuable insights into the research topic, and the findings are consistent with the existing literature. The study also highlights the need for further research in this area, and the results provide a basis for future studies.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Alegra-nos a oportunidade de oferecer ao conhecimento das autoridades e das comunidades brasileira e internacional, o **Relatório Anual 2004** da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Com a iniciativa, alcançamos dois objetivos: abrimos à avaliação pública o desempenho da Agência e atendemos ao imperativo regulamentar de total divulgação das atividades da instituição.

Ao dar sequência ao cumprimento de suas atribuições como ente regulador, a Anatel somou, no exercício, resultados altamente positivos, sintetizados nas páginas seguintes. Tal como registrado no ano anterior, os esforços da Agência culminaram em avanços significativos no campo regulatório dos segmentos das telefonia fixa e móvel, da comunicação de massa e da comunicação multimídia. Ademais, ampliou resultados no campo da fiscalização e registrou considerável evolução na competição entre operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado nos segmentos das chamadas de Longa Distância Nacional e Internacional.

No cumprimento de suas atribuições, a Anatel sustentou, em 2004, a tendência evolutiva do índice de cumprimento dos indicadores do Plano Geral de Metas de Qualidade. Ao mesmo tempo, o índice de digitalização, que em 2004 atingiu 99,36% da rede brasileira, além de sinalizador da melhoria de qualidade, constitui considerável avanço por permitir maior gama de serviços que a tecnologia analógica.

No campo social, e como passo fundamental para a inclusão digital, as atividades da Anatel alcançaram resultados igualmente expressivos, como mostram fatos e números. Ao final de 2004, nada menos de 28.991 localidades brasileiras estavam atendidas pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado por acessos individuais ou coletivos. Entre essas localidades, quatro arquipélagos, 71 aldeias indígenas, 145 localidades em zona de fronteira, 189 assentamentos. Mais ainda: deu sequência a Agência, no exercício, ao esforço para a ampliação da rede de Telefones de Uso Público adaptados para uso de deficientes auditivos, da fala, e por usuários de cadeiras de rodas, assim como avançou na criação do Acesso Individual Classe Especial (Aice), concebido para beneficiar especialmente as classes de baixa renda.

Atendendo antigo e legítimo pleito da sociedade, a Anatel editou, em junho de 2004, o Regulamento Sobre Áreas Locais para o STFC, que instituiu tarifa local para as chamadas entre as localidades de um mesmo município. A iniciativa contemplou 47 conjuntos de municípios, 5.500 localidades com tratamento local, proporcionando economia de cerca de R\$ 6 milhões por mês para os usuários. No final de 2004, a Anatel incluiu mais 120 localidades no tratamento local, após revisão feita com base em dados da fiscalização.

A despachonização dos códigos dos serviços de emergência e de utilidade pública no País se constituía, até 2004, num transtorno para a sociedade e para os serviços públicos. Tal situação levou a Anatel a editar o Regulamento sobre Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC. Esse Regulamento proporcionou a unificação de todos aqueles códigos, garantindo a gratuidade, para o usuário, das chamadas de emergência e de apoio ao STFC, determinando a entrega dessas chamadas no local definido pelas entidades prestadoras dos serviços, sem custo de longa distância, e definiu tarifação local para os demais serviços de utilidade pública. Instituiu, ainda, em âmbito nacional, o código 100 para "Disque Direitos Humanos" e 181 para "Disque Denúncia".

Respondendo positivamente a outro questionamento dos usuários e dos órgãos de defesa dos direitos do consumidor, a Anatel publicou, em dezembro de 2004, o chamado "Regulamento do 0300", no qual ficou estabelecido que o usuário desse serviço somente pagaria o valor da chamada local. O Regulamento estabeleceu, ainda, a proibição do 0300 para os serviços de atendimento a clientes (SAC), expediente amplamente utilizado até então, em prejuízo do usuário.

Outro fato merecedor de destaque no âmbito administrativo da Agência Nacional de Telecomunicações, em 2004, foi a realização do primeiro concurso público para provimento de cargos de níveis médio e superior. Por solicitação da Anatel, o Governo Federal autorizou processo seletivo para preencher 740 cargos, o equivalente a 43,7% do quantitativo das carreiras da Agência. As vagas foram distribuídas em 350 cargos de especialista em regulação, 50 de analista administrativo, 300 de técnico em regulação e 40 de técnico administrativo.

Na sequência de trabalho iniciado em abril de 2003, continuou a Agência investindo no projeto de sua Reorganização. Em 2004 e como parte desse amplo trabalho, foram realizados vários esforços para sensibilizar os servidores e prepará-los para a implementação das mudanças, o que deverá ocorrer ao longo de 2005. Paralelamente aos trabalhos de elaboração da nova estrutura, a Agência empreendeu uma série de ações visando a qualidade da documentação e, principalmente, um modelo de gestão mais aderente à sua missão. A nova estrutura organizacional, já definida, elimina um degrau na escala hierárquica e será mais descentralizada, fator que certamente contribuirá para maior agilidade e eficiência das atividades da Agência.

Estamos ultrapassando, enfim, as várias etapas que chamamos preparatórias para o nosso grande desafio, que é a elevação vigorosa do nível de satisfação dos usuários do nosso sistema de telecomunicações, compromisso que a Anatel estabeleceu como missão coletiva.

Por fim, um registro indispensável: a realização dessas tarefas, os êxitos alcançados, a convicção do cumprimento dos compromissos assumidos, assim como o avanço na preparação da Agência para atuar de modo ágil e eficaz nos futuros cenários das telecomunicações, somente estão sendo possíveis graças à dedicação e ao capital de conhecimentos de seu quadro de servidores. Ao mesmo tempo em que cumprimos e agradecemos a essa equipe por mais um período de seguidas demonstrações de profissionalismo e de espírito público, é em nome também desses servidores que oferecemos este trabalho à avaliação pública, gratificados pela sensação de termos cumprido, mais uma vez, os pressupostos que inspiraram a criação da Agência Nacional de Telecomunicações.

Brasília, 31 de dezembro de 2004

Pedro Jaime Ziller de Araújo

Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações

Primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tornou-se marco expressivo no amplo processo de reforma econômica e administrativa do Estado ocorrido nos anos recentes. Concebida para organizar as telecomunicações brasileiras e, ao mesmo tempo, promover a competição e a universalização no setor, a Agência é, hoje, marco institucional da área de infra-estrutura.

Fatos e números mostram que a Anatel vem desempenhando a contento suas atribuições normativa, outorgante e fiscalizadora, além dos papéis de estimuladora da competição e de promotora da universalização. Sob a condução da Agência, os programas de universalização vêm alcançando resultados notáveis – como se verá adiante –, ao passo que a competição ganha novos contornos concorrenciais e beneficia cada vez mais usuários dos serviços de telecomunicações.

Além de sua atuação exemplar entre as agências reguladoras, a Anatel tem merecido destaque, também, junto aos demais órgãos da Administração Pública por iniciativas como a realização de consultas e de audiências públicas (importantes instrumentos da participação da sociedade nas decisões da Agência), as compras pelo sistema de pregão reverso (modalidade que tem gerado grande economia aos cofres públicos) e o volume de documentos disponíveis em seu portal na internet (indicativo da transparência que dá a seus atos).

Pensada para viabilizar o novo modelo das telecomunicações brasileiras e para exercer as atribuições de regular, de outorgar e de fiscalizar o setor, a Agência Nacional de Telecomunicações foi dotada de inovadora personalidade institucional. Autarquia especial, a Anatel é administrativamente independente, financeiramente autônoma e não se subordina hierarquicamente a nenhum órgão de governo – suas decisões só podem ser contestadas judicialmente.

Tal qualificação, ao mesmo tempo em que conferiu à Agência condições de liberdade, de agilidade e de dinamismo no cumprimento de suas múltiplas atribuições, tem exigido da Anatel respostas rápidas a questões operacionais, estruturais e administrativas. Trabalho que vem sendo desenvolvido

com dedicação de seus servidores, de modo a manter a Agência com foco em sua missão de:

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

Conselho Diretor

O Conselho Diretor da Agência é constituído por cinco integrantes, nomeados pelo presidente da República, com mandato de cinco anos. Seu perfil colegiado favorece a transparência das decisões – tomadas em sessões, em reuniões ou em circuitos deliberativos (procedimento de coleta de votos independente de reuniões ou de sessões). As manifestações do Conselho são feitas por meio de resoluções, de súmulas, de atos ou de portarias. Aos conselheiros é proibido o exercício de qualquer outra atividade profissional, empresarial, sindical ou de direção político-partidária, com exceção da de professor universitário, em tempo compatível. Não lhes é permitido, também, ter interesse significativo, direto ou indireto, em empresa relacionada com telecomunicações, bem como, até um ano após deixar o cargo, representar qualquer pessoa ou interesse perante a Agência.

Entre outras, são atribuições do Conselho Diretor:

- aprovar procedimentos de controle, de prevenção e de repressão das infrações da ordem econômica, ressalvados os pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade);
- aprovar proposta de instituição ou de eliminação da prestação de modalidade de serviço dos regimes público ou privado;
- aprovar a estrutura tarifária dos serviços do regime público; e
- aprovar a criação de comitês.

Em 2004, o Conselho Diretor da Anatel teve a seguinte composição:

■ **Luiz Guilherme Schymura de Oliveira**
(presidente – até 7/1/2004)

■ **Pedro Jaime Ziller de Araújo**
(presidente – desde 7/1/2004)

■ **Antônio Carlos Valente da Silva**
(vice-presidente até 1º/10/2004)

■ **José Leite Pereira Filho**

■ **Luiz Alberto da Silva**

■ **Luiz Tito Cerasoli** (até 3/3/2004)

■ **Elifas Chaves Gurgel do Amaral**
(desde 5/11/2004)

■ **Plínio de Aguiar Júnior** (desde 5/11/2004)

O presidente do Conselho Diretor acumula o cargo de presidente-executivo da Agência e conta, no exercício de suas atribuições, com um *staff* composto por um chefe de gabinete e várias assessorias especiais. Os órgãos diretamente ligados à Presidência foram integrados, em 2004, pelos seguintes servidores:

■ **Chefia de Gabinete**

Virgílio José de Aguiar (até 4/2/2004)
Nilberto Diniz Miranda (desde 5/2/2004)

■ **Procuradoria**

Antônio Domingos Teixeira Bedran

■ **Corregedoria**

Sylvio Santiago Santos (até 1º/2/2004)
Ildson Rodrigues Duarte (desde 2/2/2004)

■ **Auditoria**

Anamaria Bastos e Silva (até 11/3/2004)
Maria Zulene Farias Timbó (desde 1º/4/2004)

■ **Assessoria Internacional**

Hélio de Lima Leal (até 1º/2/2004)
Luis Fernando de Andrade Serra (desde 2/2/2004)

■ **Assessoria Técnica**

João Carlos Fagundes Albernaz

■ **Assessoria de Relações com os Usuários**

Rúbia Marize de Araújo

■ **Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social**

Eliane Bastos Velloso (até 2/2/2004)
Paulo Roberto Barcala Peixoto (desde 12/3/2004)

Conselho Consultivo

Órgão de participação institucionalizada da sociedade nas atividades e nas decisões da Anatel, o Conselho Consultivo tem 12 membros designados pela Presidência da República. Os integrantes do Conselho são indicados pelo Senado Federal, pela Câmara dos Deputados, pelo Poder Executivo, por entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações e por entidades representativas dos usuários e da sociedade. O mandato de cada conselheiro tem duração de três anos.

O Conselho Consultivo tem, entre outras, as atribuições de:

■ opinar, antes de seu encaminhamento ao Ministério das Comunicações, sobre as políticas governamentais de telecomunicações de responsabilidade do Poder Executivo;

■ aconselhar quanto à instituição ou à eliminação da prestação de serviços no regime público; e

■ apreciar os relatórios anuais do Conselho Diretor.

Em 2004, esta foi a composição do Conselho Consultivo da Anatel:

■ **Orlando José Leite de Castro**
(presidente até 16/2/2004)

■ **Luiz Alberto Garcia**
(presidente desde 13/4/2004)

■ **José Fernandes Pauletti**
(vice-presidente até 1º/6/2004)

■ **Eustáquio Juvêncio de Lacerda**
(vice-presidente desde 13/4/2004)

■ **Carlos de Paiva Lopes** (até 16/2/2004)

■ **Cleófas Ismael de Medeiros Uchoa**
(até 1º/6/2004)

■ **Edilson Soares da Silva**

■ **Eduardo Felipe Ohana**

- Gilberto Kassab (até 25/5/2004)
- João Carlos Rodrigues Peres (desde 29/7/2004)
- José Expedito Prata (até 16/2/2004)
- Luís John Cuza (desde 29/7/2004)
- Marcos Dantas Loureiro
- Paulo de Tarso Lustosa da Costa (desde 29/7/2004)
- Paulo Roberto Menicucci (até 16/2/2004)

Ouvidoria

A Ouvidoria tem como principal atribuição a elaboração de documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência, com sugestões para a melhoria de seu funcionamento. Cabe a este órgão, em outras palavras, analisar a instituição sob o ponto de vista do usuário, recebendo críticas, sugestões e queixas vindas de dentro ou de fora da Agência, de modo a trabalhar pelo seu aperfeiçoamento. O ouvidor é um servidor independente, sem subordinação hierárquica, nomeado pelo presidente da República para um mandato de dois anos. Em 2004, o posto foi ocupado por:

- Fernando Antônio Fagundes Reis (até 26/3/2004)
- Aristóteles dos Santos (desde 21/6/2004)

Superintendências

A Anatel conta com seis superintendências, entre as quais se dividem as diversas atribuições da Agência. Cabe ao superintendente-executivo orientar e coordenar o alinhamento das ações e das atividades por elas desenvolvidas para o atendimento aos objetivos e à missão da Anatel. Em 2004, os seguintes servidores estiveram à frente das superintendências.

■ Superintendente-executivo

Márcio Lago Couto (até 2/2/2004)
Rubens Donati Jorge (desde 2/2/2004)

■ Superintendência de Serviços Públicos

Marcos Bafutto

■ Superintendência de Serviços Privados

Jarbas José Valente

■ Superintendência de Serviços de Comunicação de Massa

Ara Apkár Minassian

■ Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização

Edílson Ribeiro dos Santos

■ Superintendência de Administração-Geral

Manoel Narciso Cruz Castello Branco Verçosa

■ Superintendência de Universalização

Edmundo Antônio Matarazzo

A estrutura da Anatel é composta, ainda, por 27 unidades descentralizadas, uma em cada capital brasileira. São os escritórios regionais e as unidades operacionais que realizam as atividades de fiscalização e são responsáveis pelo contato mais próximo da Agência com a sociedade, em todo o País. Nas próximas páginas são apresentadas as principais realizações da Agência Nacional de Telecomunicações ao longo do exercício 2004.

A planta brasileira de telefonia fixa atingiu, ao final de 2004, 39,6 milhões de acessos em serviço, 400 mil a mais que em 2003. Essa pequena evolução confirma a tendência de estabilização dessa planta – que vem sendo constatada desde 2002 –, em contraste com os saltos gigantescos ocorridos logo após a privatização do Sistema Telebrás, em junho de 1998 (Gráfico 1). Foi mínima, também, a evolução do número de acessos instalados: de 49,8 milhões ao final de 2003, passou para 50 milhões em 2004, aumento decorrente, principalmente, da entrada de novas operadoras autorizadas a prestarem o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

O fato de a população brasileira ter crescido, em termos percentuais (1,26%), mais que a planta de acessos fixos, além da forte relação desse segmento com o comportamento da economia, produziu sutil variação no índice de

teledensidade (número de acessos por grupos de cem habitantes). Esse indicador, que apontava 22,2/100, em 2003, declinou para 22,1/100 em 2004. A recuperação da economia, com a conseqüente e ligeira recuperação dos níveis de emprego e de renda, somada à diminuição da inadimplência, não permitiu variação positiva desse indicador em 2004. O que se observou, além dos fatores apontados, foi a tendência de acomodação em relação aos anos anteriores, que tiveram forte interferência da antecipação das metas de universalização, fato que motivou as prestadoras a disponibilizarem elevado volume de acessos entre 2001 e 2003.

Não obstante esse cenário, o Brasil vem sustentando índices de teledensidade superiores aos do México (17,1/100) e da Argentina (21,7/100), países detentores de duas das mais expressivas plantas de telefonia fixa da América Latina, como se observa no Gráfico 2.

GRÁFICO 1
ACESSOS FIXOS EM SERVIÇO
(EM MILHÕES)

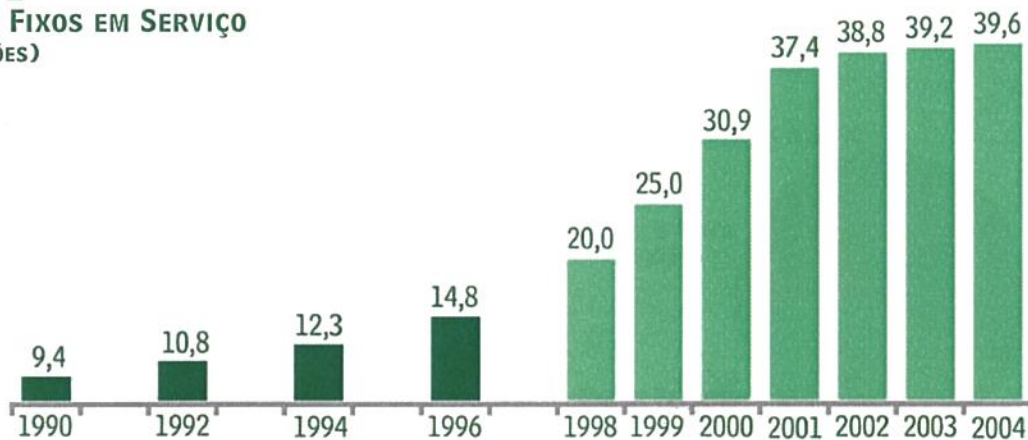
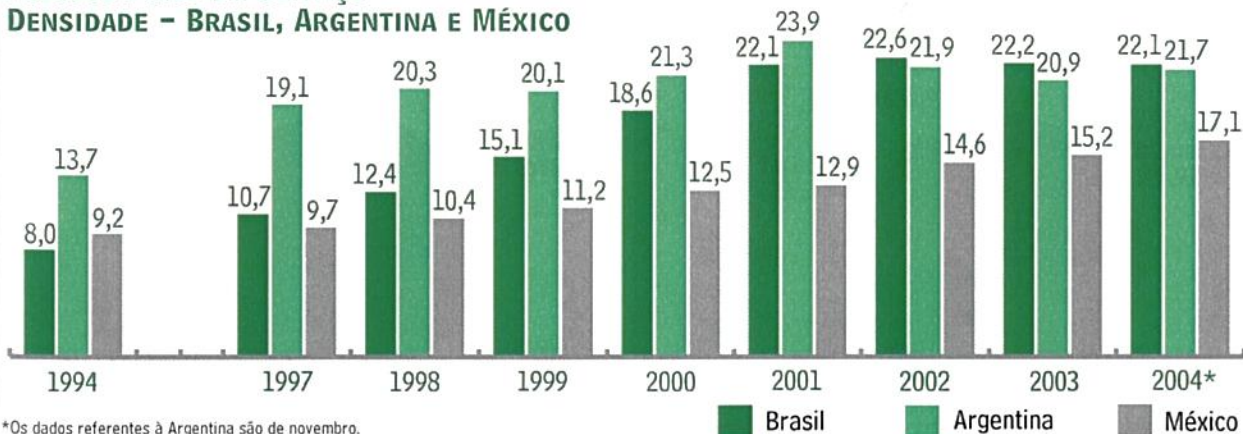


GRÁFICO 2
ACESSOS FIXOS EM SERVIÇO
DENSIDADE – BRASIL, ARGENTINA E MÉXICO



*Os dados referentes à Argentina são de novembro.
Fonte: CNC (Argentina) e Cofetel (México)

Competição

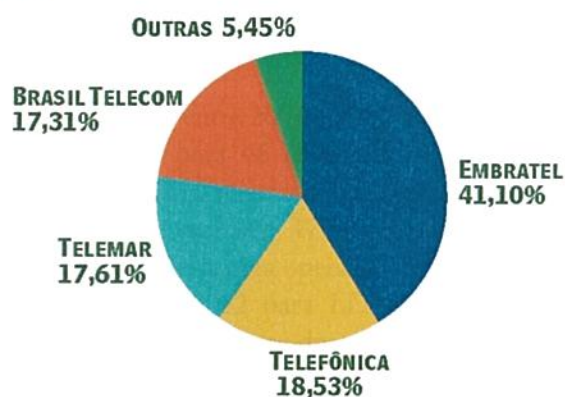
A competição entre operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado seguiu acirrada, em 2004, no segmento das chamadas de Longa Distância Nacional (LDN). Os números de dezembro apontavam que a empresa originalmente dominante na prestação do serviço de LDN havia perdido 79% do mercado para suas concorrentes, evidenciando equilíbrio bastante saudável para a competição. Ao final do exercício, duas empresas detinham 25,9% e 24,8% do mercado, respectivamente, enquanto que a participação da antiga dominante era de 21,2%, muito próximo dos 21,1% da quarta colocada na modalidade LDN (Gráfico 3).

Merece registro, igualmente, a contínua evolução da competição nas chamadas de Longa Distância Internacional (LDI). A fatia de participação da operadora dominante no mercado, de 92,1%, em 2000, e que havia declinado para 76,5%, em 2003, ao

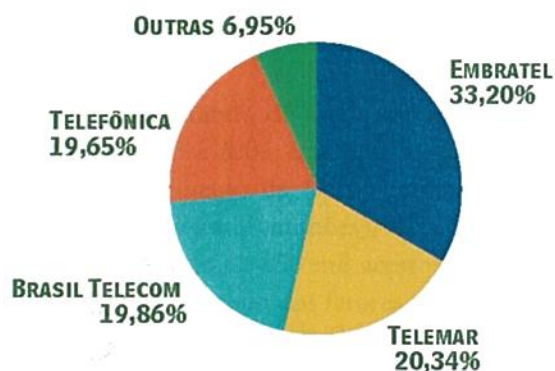
final de 2004 atingiu 58,85%. No mesmo período, a empresa-espelho que detinha 7,9% do mercado, em 2000, subiu para 21,2%, em 2003 – outras operadoras alcançaram, nesse ano, apenas 2,3% do mercado. Em 2004, esse cenário competitivo tomou nova configuração com as empresas-espelho dominando 41,1% do mercado de chamadas de internacionais (Gráfico 4).

O crescimento da competição nos segmentos LDN e LDI pode ser medido, também, pelos registros do Sistema de Informações sobre Preços e Tarifas (SIPT), serviço disponibilizado pela Anatel em seu portal na internet para permitir a pesquisa de preços entre operadoras. Por ele, vem-se percebendo diferenças de preços para uma mesma chamada, em determinados horários, com variações que apontam para índices ainda muito elevados – tanto nas chamadas de LDN quanto nas chamadas de LDI – sinalizando concorrência entre as operadoras.

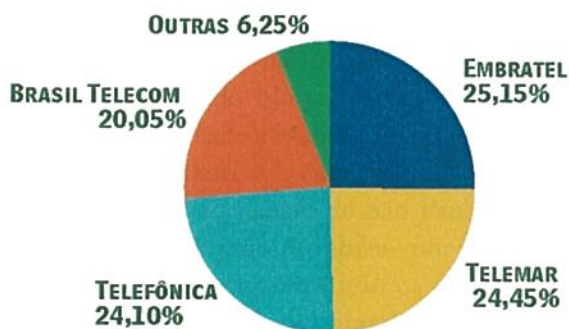
**GRÁFICO 3
COMPETIÇÃO NO MERCADO - LDN
2001**



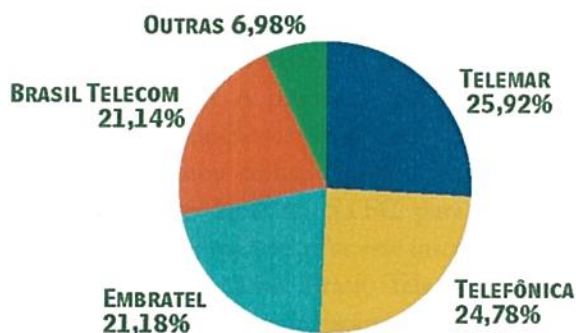
2002



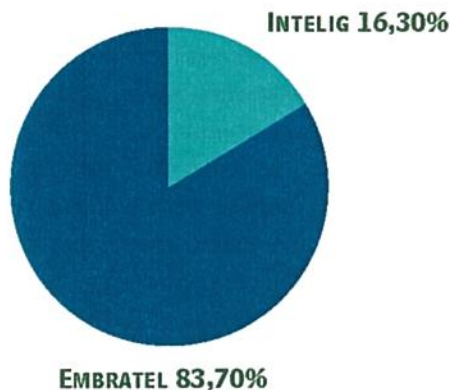
2003



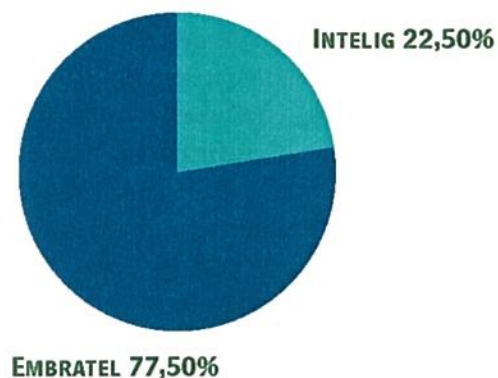
2004



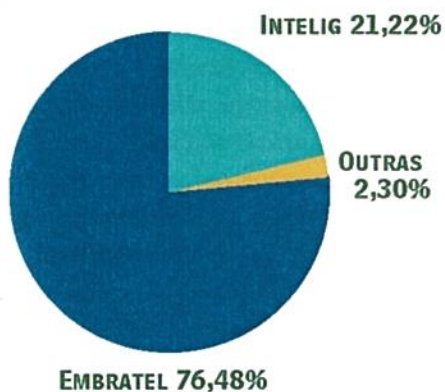
**GRÁFICO 4
COMPETIÇÃO NO MERCADO - LDI
2001**



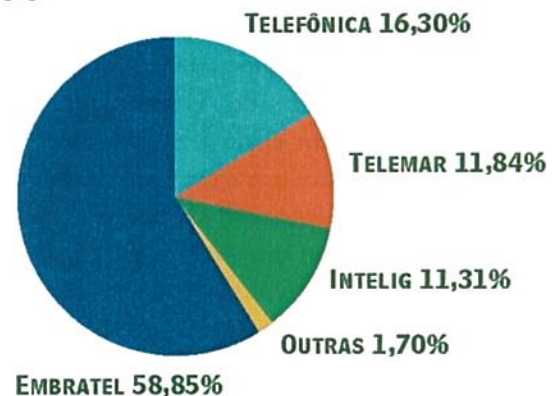
2002



2003



2004



A Anatel, que entre 2001 e 2003 havia concedido 111 autorizações para 46 empresas explorarem o Serviço Telefônico Fixo Comutado, deu sequência a essa política em 2004. No exercício, 17 empresas receberam 42 autorizações – 16 delas para operação na modalidade Local, 14 para LDN e 12 para LDI, ampliando os fatores concorrenciais em favor do usuário. Apesar do crescente número de autorizações para novas operadoras, a competição no âmbito do STFC, na modalidade Local, continuou aquém do esperado.

Vistas por região, ao final do exercício e considerados os acessos em serviço, as concessionárias ocupavam 95,7% do mercado na Região I, que engloba os estados do Nordeste, do Norte (exceto o Acre) e do Sudeste (exceto São Paulo); 94,5% na Região II, estados do Sul, do Centro-Oeste e o Acre; e 97,1% na Região III, que corresponde ao Estado de São Paulo. Embora seja problema vivenciado também por países do Primeiro Mundo, a baixa competição na telefonia local constitui preocupação e um dos grandes desafios que a

Anatel vem enfrentando de modo efetivo. Fruto desse esforço, entre 2003 e 2004, enquanto as concessionárias registraram crescimento de 1% no número de acessos (de 37,6 milhões para 38 milhões), as entrantes cresceram 24,5%, passando de 950 mil acessos para 1,18 milhão. Sabe-se, já, que além dos fatores gerenciais e regulatórios, a questão tecnológica foi a que, até aqui, mais forte influência exerceu no quadro de baixa evolução da concorrência no serviço local do STFC.

Prevê-se, no entanto, que o aumento da competição na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em âmbito Local, virá da efetiva desagregação de redes, assunto que vem recebendo cada vez maior atenção por parte da Anatel. A propósito, em maio de 2004 a Superintendência de Serviços Públicos da Agência, pelo Despacho 172, tratou do uso de elementos desagregados da rede de acesso local do STFC para prestação de serviços de telecomunicações. Por esse instrumento, determinou às concessionárias Brasil Telecom, Telemar e Telefônica a oferta de desagregação nas modalidades *Line*

Sharing e *Full Unbundling*, ao mesmo tempo em que fixou os valores máximos de referência, as condições comerciais e as recomendações operacionais.

Ademais, a Anatel seguiu acompanhando, no exercício, as negociações entre concessionárias e prestadoras autorizadas, que vêm evoluindo gradativamente. Em 2004, já havia acordos em andamento para desagregação de redes, como o firmado entre Telemar e Embratel, operadoras que avançam para a implementação da desagregação em pelo menos duas centrais do Rio de Janeiro.

Telefones de Uso Público

A planta de Telefones de Uso Público (TUPs) somava, ao final de 2004, 1,316 milhão de terminais, cerca de dez mil a menos que no encerramento do exercício 2003. Esse declínio vem sendo observado desde 2001, e decorre da adequação da planta pelas operadoras, que haviam superdimensionado a necessidade de instalação de acessos públicos. Importante registrar, no entanto, que apesar da redução gradual da planta, a meta quanto ao número de TUPs a serem instalados estabelecida no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) e nos Contratos de Concessão foi superada pelas concessionárias.

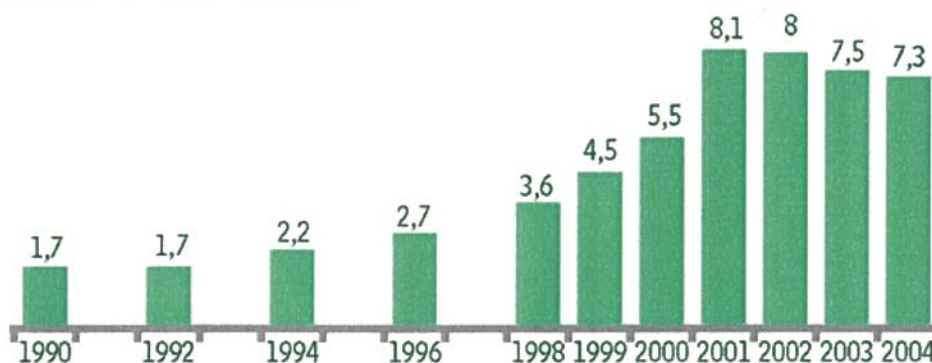
Decorrente da queda no número de terminais e do aumento da população, a teledensidade – no caso dos TUPs, número de acessos por grupo de mil habitantes –, também declinou. Era de 7,5/1.000, em 2003, e caiu para 7,3/1.000 em 2004 (Gráfico 5). Mesmo assim, o Brasil possui uma das maiores redes de telefonia pública do mundo.

Qualidade

Em 2004, o índice de cumprimento dos indicadores do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) manteve a tendência evolutiva observada nos anos recentes. Desde 2001, as empresas vêm investindo em mecanismos garantidores dos níveis de qualidade fixados pela Agência. Graças a esses investimentos, como também à permanente vigilância mantida pela Anatel sobre os preceitos fixados no PGMQ, vêm sendo registrados expressivos ganhos na melhoria da qualidade. Em junho de 2001, 45,8% das metas fixadas naquele Plano não eram cumpridas pelas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Ao final de 2002, o não-cumprimento já havia declinado para 8% e, em dezembro de 2003, para 2,7%, evidenciando notável e positiva evolução na qualidade dos serviços prestados.

O controle sobre indicadores foi refinado em 2004, com metas globais mais exigentes. A meta de completamento para a realização de chamadas Locais e de Longa Distância Nacional, por exemplo, foi modificada de 65% para 70% das tentativas; a meta para solicitação de reparos, de 2,5 para 2 solicitações por 100 acessos; a de solicitação de reparos para TUPs, reduzida de 2,5 para 2 solicitações por 100 TUPs; a meta para problemas em contas da prestação do serviço foi reduzida de 3 para 2 contas com reclamações de erros; e a meta de atendimento por telefone foi ampliada de 93% para 94% atendidos em até 10 segundos, entre outras alterações.

GRÁFICO 5
DENSIDADE TUPs
(ACESSOS POR 1.000 HABITANTES)



Em consequência dessas mudanças, alguns índices que atenderam as metas de 2003 deixaram, em 2004, de cumprir os objetivos. A entrada em serviço de diversas prestadoras – empresas-espelho – de porte menor que as concessionárias proporcionou novas alternativas de atendimento aos usuários, mas elevou a quantidade de metas não cumpridas. As atuais metas do PGMQ vigorarão até dezembro de 2005. A partir de janeiro de 2006, entrará em vigor o novo Plano Geral de Metas de Qualidade, cujo acompanhamento, pela Anatel, será feito com o mesmo rigor que contribuiu para os saltos registrados nos anos recentes na melhoria da qualidade dos serviços de telefonia.

Digitalização

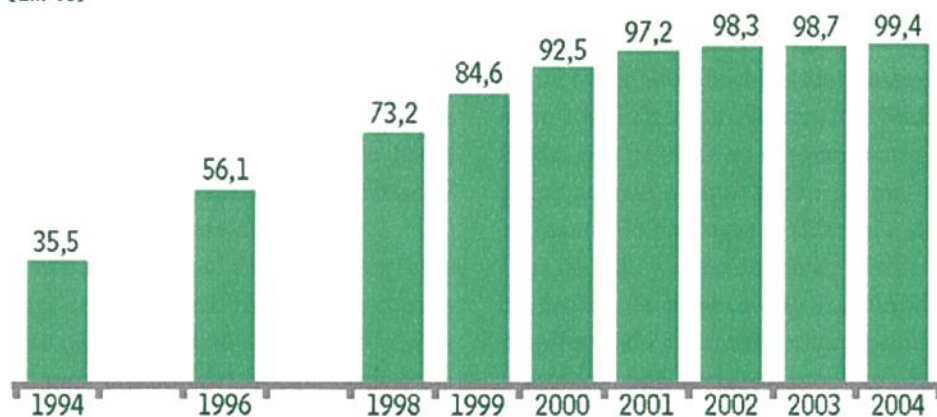
A taxa de digitalização da rede é outro importante sinalizador de qualidade. Sua evolução tem sido expressiva: de 73,2%, em 1998, a digitalização alcançou 99,4% no final de 2004 (Gráfico 6). A digitalização da rede, além de sinalizadora de qualidade, é igualmente importante por permitir a oferta de maior gama de serviços que a tecnologia analógica. Entre eles, a portabilidade numérica, a identificação e a restrição do número do assinante que origina a chamada, chamada em espera, caixa de mensagem, teleconferência e siga-me. Ademais, a digitalização permite a utilização de sistemas de supervisão e de ferramentas de análise das ocorrências, o que agiliza os processos de detecção de falhas e de diagnósticos de problemas sistêmicos, ampliando para quase toda a sociedade a gama de serviços disponíveis nessa tecnologia.

Tarifas e preços

No cumprimento de suas atribuições, a Agência homologou, em fevereiro de 2004, o reajuste das tarifas do STFC nas chamadas direcionadas para terminais do Serviço Móvel Celular (SMC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP). As tarifas foram reajustadas em 6,99%, percentual que considerou a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), de 7,67%, ocorrida entre os meses de dezembro de 2002 e dezembro de 2003. O reajuste de 6,99% indicou que houve amortecimento do IGP-DI no período, por um fator de transferência de 0,63. O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) variou, no mesmo período, 9,3%.

Em junho de 2004, a Agência homologou o reajuste das tarifas do STFC para as chamadas entre terminais fixos, que levou em conta a variação de 7,97% do IGP-DI entre maio de 2003 e maio de 2004. Com a aplicação das cláusulas contratuais, a Cesta da modalidade Local, composta pelos valores de habilitação (valor médio ponderado das tarifas residencial, não-residencial e tronco), de assinatura (mesmo valor médio ponderado) e pulso (valor da tarifa), foi reajustada em 6,89%. A da modalidade Longa Distância Nacional, composta pela tarifa do minuto no Plano Básico, em função do horário e do dia da semana, em 3,2%; e a de Longa Distância Internacional, composta pela tarifa do minuto no Plano Básico, em função do destino – grupo ou região –, do horário e do dia da semana, em -8,22%.

GRÁFICO 6
DIGITALIZAÇÃO DO STFC
(EM %)



Apesar do reajuste, o valor da Cesta Local seguiu, em 2004, a tendência de declínio: de R\$ 51,52, em 2001, caiu para R\$ 49,94, em 2002, para R\$ 45,90, em 2003, e para R\$ 44,79 em 2004. No segmento dos Telefones de Uso Público, o crédito foi reajustado em 7,97%. Mesmo após os reajustes mencionados, destaca-se que o custo das habilitações, em 2004, permanecia abaixo dos patamares anteriores ao processo de privatização.

As tarifas que serviram de base para este reajuste foram as calculadas pela variação do IPCA no ano de 2003, conforme determinou a Justiça, liminarmente, no mês de setembro. Em decisão proferida em 1º de julho de 2004 pela Corte Especial, o Poder Judiciário acatou o IGP-DI como índice de reajuste das tarifas do STFC, implicando a validação dos atos que homologaram as tarifas do Serviço Telefônico Fixo Comutado no ano de 2003.

Duas consequências surgiram a partir deste fato. A primeira delas é que, apesar da decisão judicial favorável à manutenção do IGP-DI como índice de reajuste das tarifas do STFC, as concessionárias decidiram não cobrar a diferença dos clientes do Serviço pelo período de setembro de 2003 a junho de 2004; a outra consequência, igualmente decorrente da decisão da Corte Especial, foi a ocorrência do resgate da base de tarifas do reajuste de 2003.

Regulamentos

Entre os muitos documentos elaborados pela Superintendência de Serviços Públicos, no exercício, destacam-se quatro regulamentos portadores de relevantes benefícios para o usuário e para toda a sociedade. O Regulamento de Áreas Locais do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em vigor desde junho de 2004, permitiu a eliminação de cobrança de tarifas de Longa Distância nas ligações intramunicipais e em áreas conurbadas (de urbanização contínua), como as que formam as regiões metropolitanas. Acolheu a Anatel, com esse Regulamento, os inúmeros pleitos da sociedade feitos pelas câmaras e prefeituras municipais, além de associações representativas de bairros e de classes.

Entre os vários avanços trazidos por esse Regulamento, destaca-se, também, o relacionado com as regras para instalação de linhas telefônicas. Até o advento desse documento, para ter um telefone em locais onde não existisse rede, em áreas periféricas, o assinante com

domicílio a mais de 100 metros do limite da rede teria que arcar com custos adicionais que, às vezes, atingiam milhares de reais. Com o novo Regulamento, aquela distância passou a ser cinco vezes maior – 500 metros. Em outras palavras, esse usuário passou a pagar tarifas de habilitação, de assinatura e de utilização do Plano de Serviço de sua escolha sem qualquer custo adicional para a instalação ou a manutenção da linha. Ademais, a definição de Área Local trouxe grande benefício à competição, reduzindo custos na relação entre prestadoras de diferentes modalidades de serviço, com reflexo indireto importante no custo da prestação do serviço.

Pela Resolução 357, de março de 2004, foi aprovado o Regulamento Sobre Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC. Em decorrência, e pela Resolução 388, da mesma data, foram aprovadas as adequações no Regulamento de Numeração do STFC; pelo Ato 43.151 foi feita a designação dos códigos com três dígitos para aqueles serviços. Referido Regulamento determinou e padronizou o uso de códigos em âmbito nacional, assim como estabeleceu a gratuidade para as chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência, para os serviços ofertados pelas prestadoras de telecomunicações, bem como para o serviço de informações 102 e o centro de intermediação da comunicação para portadores de necessidades especiais. Com a decisão, a Anatel estabeleceu códigos de fácil memorização pela população e chamadas gratuitas aos serviços emergenciais, proporcionando, assim, mais conforto e segurança ao cidadão.

Outro significativo documento aprovado no exercício, conforme a Resolução 388, de dezembro de 2004, foi a Norma Sobre Condições de Prestação de Serviços de Telefonia para Chamadas Destinadas a 'Assinante 0300', que procedeu a uma revisão da Norma 6/99, que estabelecia tarifa única nacional para o assinante originador de chamadas destinadas aos códigos da série 300. Pela nova Norma, foi criada a tarifa compartilhada, que permite ao assinante originador da chamada pagar apenas o equivalente a uma chamada local e ao assinante 0300, pagar a diferença do valor da ligação. Essa decisão veio ao encontro dos anseios dos usuários e de órgãos de proteção ao consumidor, que vinham se manifestando contrariamente à proliferação dos serviços prestados por meio de códigos da série '300' e aos critérios de tarifação anteriormente praticados.

Consultas Públicas

Foram as seguintes as consultas públicas realizadas, no exercício, com vistas a colher comentários, críticas e sugestões da sociedade sobre importantes instrumentos de regulação do segmento da telefonia fixa:

- Consulta Pública 545, de 28/6/04, sobre a Proposta de Regulamento para Acompanhamento e Controle de Bens Reversíveis utilizados na Prestação de Serviços de Telecomunicações em regime público. Teve como objetivo regulamentar as disposições contidas no artigo 101 da Lei 9.472, que trata da oneração, da substituição e da alienação de bens reversíveis, de modo a garantir que os bens sejam revertidos à União, livres de quaisquer ônus ou encargos, conforme previsto no parágrafo único da cláusula 22.2, do Contrato de Concessão.

- Consulta Pública 544, de 21/6/04, sobre a Proposta de Regulamento de Separação e Alocação de Contas, preparada com o objetivo de estabelecer as diretrizes para apresentação do Documento de Separação e Alocação de Contas das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, que servirá como base para o desenvolvimento de modelos de definição de tarifas, de preços e de valores orientados a custos.

- Consulta Pública 548, de 13/6/04, sobre a Proposta de Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada, preparada com o objetivo de promover a substituição da Norma 30/96 – Exploração Industrial de Linha Dedicada, do Ministério das Comunicações, em vigor desde dezembro de 1996.

- Consulta Pública 549, de 13/7/04, sobre a Proposta de Alteração do Regulamento Geral de Interconexão (Anexo A), de julho de 1998, preparada com o objetivo de estabelecer princípios e regras básicas para a interconexão entre as redes e os sistemas das prestadoras de serviços de telecomunicações, abrangendo os aspectos comerciais, técnicos e jurídicos. Pela mesma Consulta, a Agência buscou críticas e sugestões sobre a Proposta de Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, preparado para definir os critérios para estabelecimento dos valores devidos a título de remuneração pelo uso de redes do STFC, quando conectadas a redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

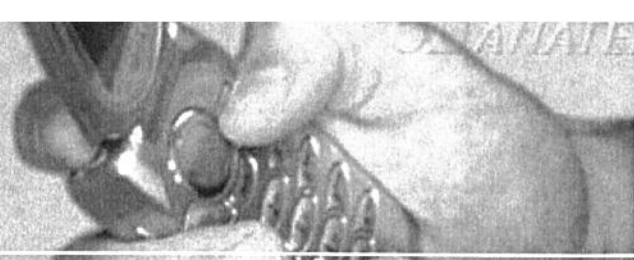
Pados

No exercício 2004, a Superintendência de Serviços Públicos instaurou 211 procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados), que se somaram aos 1.953 remanescentes de exercícios anteriores. Em dezembro de 2004, encontravam-se em andamento, na área, 1.859 Pados, dos quais 1.027 com decisão proferida em primeira instância e aguardando trânsito em julgado ou apreciação de recursos interpostos. O montante das multas aplicadas/publicadas no ano de 2004 foi de R\$ 19,2 milhões, contra R\$ 42 milhões em 2003.

Outorgas

No âmbito do Serviço Telefônico Fixo Comutado, as outorgas são concedidas conforme o Regulamento para Expedição de Autorização para prestação do STFC, de dezembro de 2001. Com base nesse Regulamento, a Anatel concedeu, no exercício, 40 outorgas, contra 58 concedidas em 2003. O decréscimo é explicado, em parte, pela maior demanda pelas operadoras, no ano anterior, com vistas a atingirem novos mercados em diferentes regiões, e, também, pela dificuldade encontrada pelas empresas de pequeno porte na obtenção de créditos.

A concessão de outorgas gera grandes benefícios à sociedade por estimular a competição, pela oferta de novas tecnologias, pela melhoria da qualidade dos serviços ofertados, pela geração de novos empregos, pelo incremento à demanda por produtos de telecomunicações e, ainda, por promover a diminuição nas tarifas. Em dezembro de 2004, existiam 62 empresas outorgadas para prestar o STFC no Brasil e um total de 348 outorgas vigentes nas três modalidades – Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.



Implementado em 2002, o Serviço Móvel Pessoal (SMP) – serviço de telecomunicação móvel terrestre de interesse coletivo e prestado no regime privado –, além de representar considerável evolução tecnológica, como sucedâneo do Serviço Móvel Celular (SMC), mostrou excelentes resultados no exercício 2004. A evolução registrada nesse ano reflete o sucesso de um processo regulatório que revelou o potencial do mercado, criou o regime privado de prestação de serviços de telefonia, liberou os preços, estabeleceu novas faixas de radiofrequências e realizou licitações na busca do modelo de quatro prestadoras competindo por área geográfica, de modo a permitir maior número de opções aos usuários e, assim, promover a melhoria da qualidade. A estabilidade e a clareza regulatória atraíram investidores que aportaram novos recursos e contribuíram para a implementação de redes com tecnologias no estado da arte.

Acessos

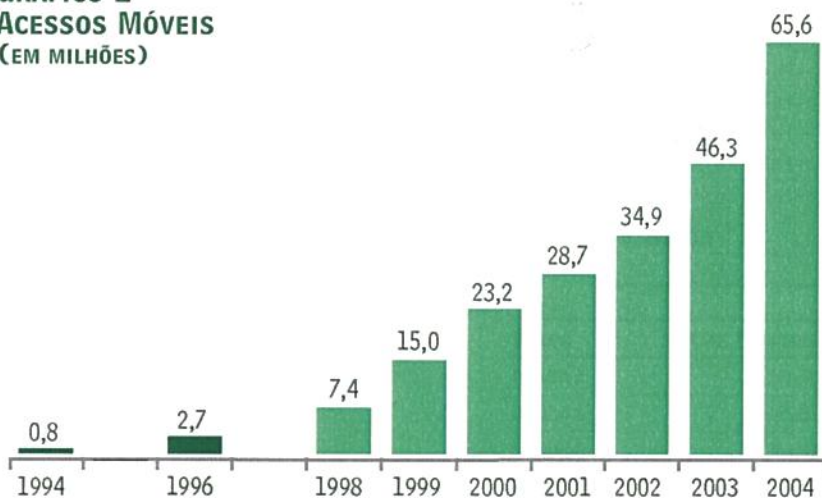
Na sequência de crescimento registrado desde a introdução da telefonia móvel celular no País, essa planta mostrou, mais uma vez, evolução surpreendente. Desde a privatização das empresas do Sistema Telebrás, o número de acessos em serviço cresceu de 7,4 milhões, em 1998, para 46,3 milhões, em 2003, para atingir 65,6

milhões de acessos no final do exercício – crescimento de 41,7% em relação ao ano anterior (Gráfico 1).

No mesmo período, a densidade (número de acessos por grupo de 100 habitantes) também teve crescimento expressivo. Passou de 4,5/100, em 1998, para 26,2/100, em 2003, e 36,6/100 em 2004. Nesse quadro, vale registro a densidade superior a um acesso móvel por habitante, no Distrito Federal, área com características diferenciadas de renda e educacionais. Para viabilizar essa expansão e garantir a qualidade dos serviços, as estações radiobase (ERBs) somaram 24,5 mil em 2004, quatro mil a mais que no ano anterior.

O telefone móvel pré-pago, introduzido no Brasil em 1998, teve contribuição acentuada nesse cenário evolutivo, pois, seguindo tendência mundial, continuou crescendo em relação ao pós-pago, embora os motivos para essa evolução não sejam os mesmos para todos os países. No Brasil, as causas principais são o uso corrente de chamadas locais a cobrar automáticas e a facilidade do controle de gastos, fatores que vêm contribuindo de modo intensivo para a democratização do serviço pré-pago por todos os estratos sociais. Nesse contexto, cabe destacar que o Brasil é o único país que tem em plena escala e em operação o sistema de chamadas automáticas a cobrar.

GRÁFICO 1
ACESSOS MÓVEIS
(EM MILHÕES)



Outra novidade decorrente da instalação de plataformas pré-pagas de última geração é o lançamento de planos de serviço alternativos pós-pagos, em que o assinante pode optar pela facilidade de controle de gastos. São os chamados 'planos de controle', em que é respeitado um limite de gastos estabelecido pelo cliente, acima do qual o serviço pode ser bloqueado ou se transformar em pré-pago.

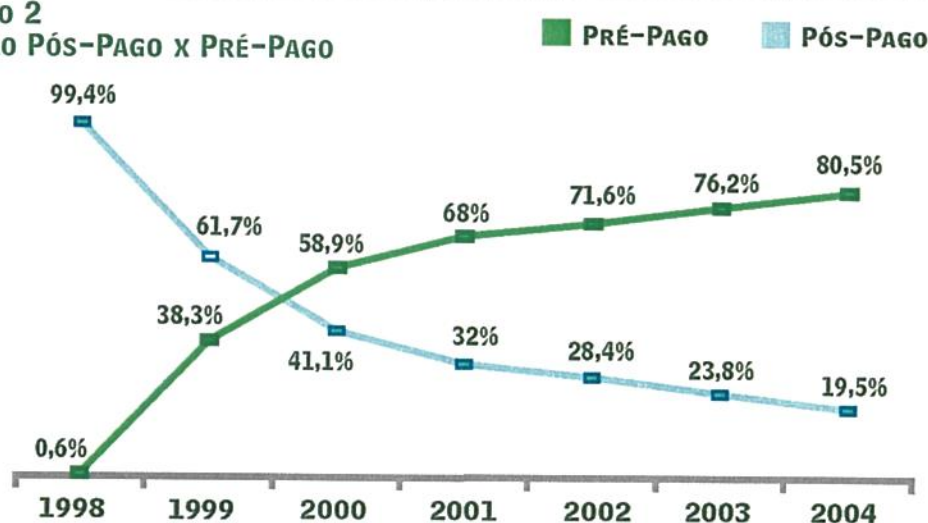
Desde a adoção do sistema, em 1998, o telefone móvel pré-pago deu um grande salto de crescimento. Naquele ano, representava 0,6% da planta de acessos

móveis, índice que evoluiu para 38,3% já no ano seguinte, até chegar, em 2004, a 80,5% do SMP (gráfico 2). Com esta participação, os telefones pré-pagos representavam, ao final do exercício, 52,8 milhões de acessos.

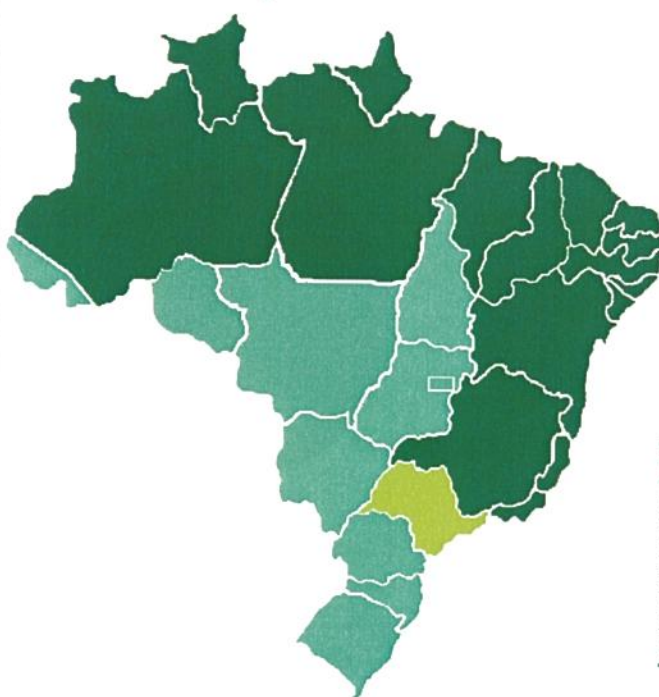
Competição

A implementação do Serviço Móvel Pessoal, em 2002, representou significativo avanço em relação ao Serviço Móvel Celular, pois, entre outras decorrências positivas, favoreceu o aumento da competição pela possi-

GRÁFICO 2
RELAÇÃO PÓS-PAGO X PRÉ-PAGO



MAPA 1 - COMPETIÇÃO NO SMP

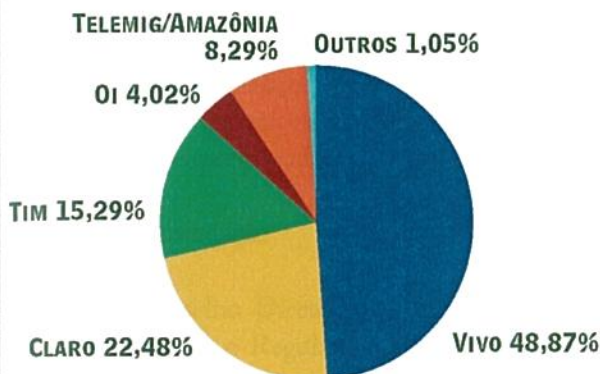


	BANDA	%
REGIÃO I	A	43,34
	B	27,15
	D	23,31
	E	6,20
REGIÃO II	A	54,85
	B	33,78
	D	8,29
	E	3,08
REGIÃO III	A	55,53
	B	27,30
	D	17,17

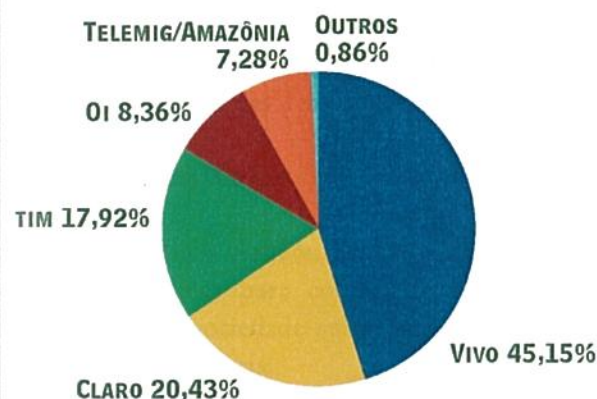
BANDA	Nº DE TERMINAIS	%
BANDA A	32.741.992	49,91
BANDA B	19.145.011	29,18
BANDA D	11.304.627	17,23
BANDA E	2.413.947	3,68
BRASIL	65.605.577	100,00

**GRÁFICO 3
COMPETIÇÃO NO MERCADO - SMP**

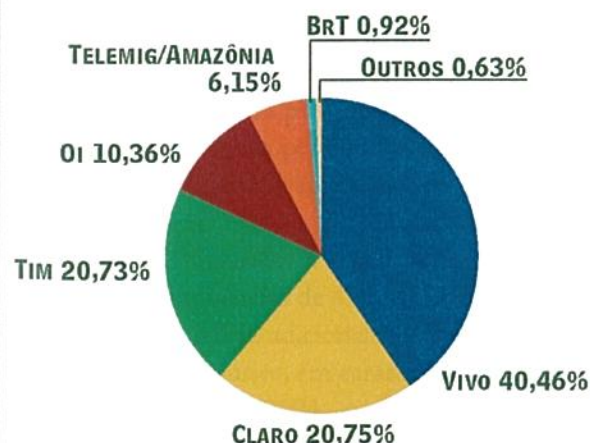
2002



2003



2004



Nota: A partir de fevereiro de 2004, todas as prestadoras são do SMP.

bilidade de atuação de até quatro operadoras por área de prestação nas Bandas A, B, D e E. No âmbito da competição, fato relevante de 2004 foi a licitação do SMP para o quarto entrante, realizada para as áreas de São Paulo, de Minas Gerais e dos estados do Nordeste. São Paulo e parte da região Nordeste não receberam propostas e, ao final de 2004, eram as áreas que ainda não ofereciam ao usuário a alternativa de quatro competidores do SMP (Mapa 1).

Com a migração das operadoras do SMC para o SMP, além da entrada de novos operadores nas bandas D e E, pode-se afirmar que a competição está definitivamente consolidada no serviço móvel, com efetivos benefícios para os usuários. O Gráfico 3 mostra a evolução da competição desde 2002.

Visto pelo ângulo tecnológico, percebe-se extraordinária evolução também nesse cenário. Os sistemas adotados pelas empresas foram quase que totalmente substituídos por tecnologias digitais (TDMA, CDMA e GSM), que ao final de 2004 representavam 99,4% da planta do SMP, assim distribuída:

- TDMA - 35,53%;
- GSM - 34,18%; e
- CDMA - 29,74%.

Observa-se, ainda, acelerada desativação da tecnologia TDMA, cuja produção foi suspensa em 2004, exigindo sua substituição pela CDMA e pela GSM. Fato positivo dessa alteração reside na redução de fraudes praticadas na tecnologia TDMA e na preparação da rede brasileira para uma nova atualização tecnológica representada pelo IMT-2000, também conhecida como terceira geração ou 3G.

Serviço Móvel Especializado

Serviço de telecomunicações terrestres de interesse coletivo, o Serviço Móvel Especializado (SME) utiliza sistema de radiocomunicação para a realização de operações do tipo despacho (controle de frotas de veículos, por exemplo) entre outros modos de telecomunicações. Fato marcante em 2004, neste segmento - que experimentou fusões e aquisições de autorizações -, foi o Chamamento Público realizado pela Anatel para prestação do SME em todo o País, que resultou na manifestação de interesse por 19 entidades.

As atuais e as novas prestadoras do segmento deverão receber, ao longo de 2005, autorização de

serviço do SME, tanto novas como para ampliação, assim como as respectivas radiofrequências necessárias para a expansão do Serviço. Em 2004 houve aumento da ordem de 17% na planta do SME, explorado no regime privado e de interesse coletivo, atingindo a marca de 535.919 acessos móveis, aumento significativo em relação a anos anteriores, quando o serviço experimentava carência de radiofrequências disponíveis para ampliação das redes do Serviço Móvel Especializado.

Regulamentação

O Conselho Diretor da Agência aprovou, em setembro de 2004, o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências nas Faixas de 800, 900 e de 1.800 MHz para prestação do Serviço Móvel Pessoal. Esse regulamento tem por objetivo estabelecer as condições de uso de faixas de radiofrequências por sistemas digitais em aplicações do serviço móvel, conforme definido no Regulamento de Radiocomunicações da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

Consultas Públicas

A Agência realizou, ao longo do exercício, sete consultas públicas para colher sugestões, críticas e comentários da sociedade sobre questões relacionadas com os serviços móveis:

■ Consulta Pública 495 – Proposta de Realocação das Radiofrequências consignadas à Prestação do Serviço Móvel Especializado e do Serviço Limitado Móvel Privativo nas faixas de 806-821/851-866 MHz. Publicada em 16 de janeiro e encerrada em 9 de fevereiro 2004, teve como objetivo a otimização de uso daquelas faixas para possibilitar o aumento da competição no SME, tanto pela presença de novos prestadores quanto pela expansão do serviço e dos canais das atuais prestadoras.

■ Consulta Pública 535 – Atribuição de faixas de radiofrequências de 410 MHz a 430 MHz e de 440 MHz a 450 MHz adicionalmente ao serviço móvel, exceto móvel aeronáutico, em caráter primário, no Brasil, publicada em junho de 2004.

■ Consulta Pública 544 – Proposta de Regulamento de Separação e Alocação de Contas (Regulamento de Separação Contábil). Publicada em meados de junho e encerrada em 18 de outubro 2004, teve como objetivo estabelecer as diretrizes para a apre-

sentação do 'Documento de Separação e Alocação de Contas das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações', que servirá como base para o desenvolvimento de modelos de definição de tarifas, de preços e de valores orientados a custos.

■ Consulta Pública 548 – Proposta de Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (Regulamento de EILD). Publicada em julho, essa proposta teve como objetivo promover a substituição da Norma 30/96 – Exploração Industrial de Linha Dedicada, do Ministério das Comunicações.

■ Consulta Pública 549 – Publicada em 12 de julho de 2004, buscou a manifestação da sociedade sobre três documentos: Proposta de Alteração do Regulamento Geral de Interconexão (RGI), Proposta de Alteração do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e Proposta de Alteração do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

■ Consulta Pública 562 – Proposta de Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências nas faixas de 411,675 MHz a 415,850 MHz e de 421,675 MHz a 425,850 MHz.

■ Consulta Pública 570 – Proposta de Alteração do Regulamento do Serviço Móvel Especializado (SME), aprovado pela Resolução 221, de 27 de abril de 2000, e alterado pela Resolução 276, de 25 de setembro de 2001, publicada em 25 de outubro de 2004.

Pados

A Superintendência de Serviços Privados iniciou o ano de 2004 com saldo de 123 procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados) remanescentes do exercício anterior. Durante o ano, foram instaurados 114 procedimentos, desse montante foram finalizados 20. Passou para o exercício 2005 um passivo de 217 processos. Em 2004, as multas aplicadas por descumprimento de obrigações somaram R\$ 78 mil.

Nesta área estão reunidos os serviços de comunicação eletrônica de massa de interesse coletivo, prestados em regime privado. Entre eles, as diferentes modalidades de TV por Assinatura e os aspectos técnicos relativos à radiodifusão, excetuando-se, neste caso, as outorgas, atribuição exclusiva do Ministério das Comunicações, como prescreve a Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

TV por Assinatura

Em 2004, o crescimento da base de assinantes do setor de TV por assinatura foi de 8,3%, em relação a 2003 (Gráfico 1). Essa evolução pode ser atribuída a dois fatores: primeiro, à retomada do crescimento da economia do País e, em segundo plano, à oferta de pacotes de programação mais acessíveis (Gráfico 2).

GRÁFICO 1
TV POR ASSINATURA - NÚMERO DE ASSINATURAS
(EM MILHÕES)

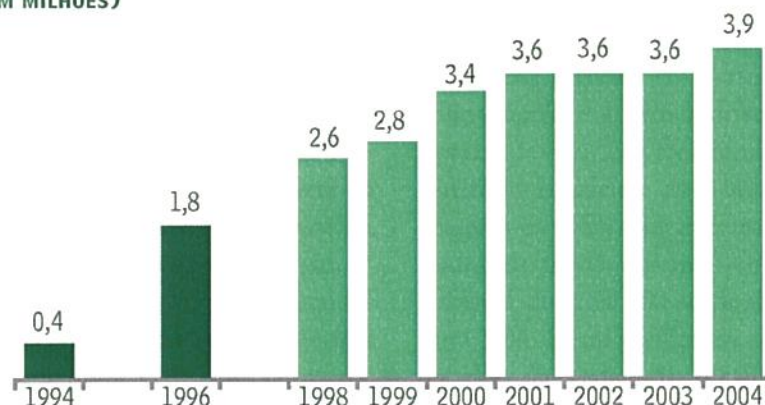
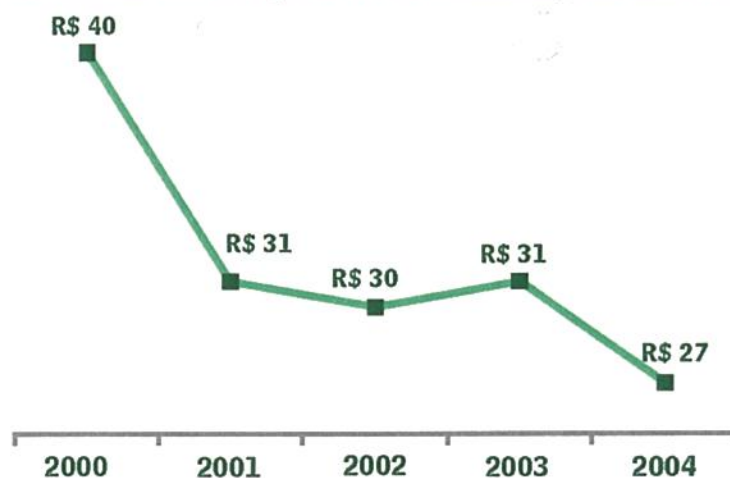


GRÁFICO 2
MENSALIDADES
(PREÇO CONSTANTE DO PACOTE BÁSICO OFERTADO
PELAS PRESTADORAS DOS SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA - ANO BASE 2000)



A densidade dos Serviços de TV por Assinatura – número de assinantes por grupo de cem domicílios –, como se observa no Gráfico 3 e na Tabela 1, continuou baixa em 2004. Apenas Distrito Federal (16,2%), Rio de Janeiro (14,3%), São Paulo (13,6%), Santa Catarina (9,3%) e Rio Grande do Sul (9%) apresentaram índice de assinaturas por grupo de cem domicílios acima da média nacional de 7,9%.

Com relação à competição, quando comparado o exercício 2004 (Gráfico 4) com os anteriores, verifica-se que houve expansão do número de operadores do Serviço de TV por Assinatura (TV a Cabo, MMDS e DTH), estimulando a concorrência.

Entraram em operação, no exercício, mais nove empresas, cinco delas prestadoras do serviço de TV a Cabo, três do serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) e uma para prestar o serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH). Juntas, as novas operadoras de TV a Cabo e de MMDS passaram a atender mais de vinte municípios, ao passo que a nova operadora de DTH, presente em todo o território nacional, ampliou a oferta e a competição no setor de TV por Assinatura via satélite, oferecendo pacotes a preços mais acessíveis à população.

Merece destaque, ainda, a realização de estudos para o estabelecimento de regras para a oferta de Serviços de TV por Assinatura às comunidades de baixa renda, nas quais a infra-estrutura de serviços públicos é ainda bastante incipiente.

Radiodifusão

Durante o ano de 2004, foram realizadas 53 consultas públicas propondo alterações de planos básicos, contemplando 1.033 propostas de alteração de caracterís-

ticas técnicas de canais constantes dos planos básicos de distribuição de canais dos serviços de radiodifusão sonora, de televisão e de retransmissão de televisão. Destas, foram consolidadas 1.018 alterações, com a emissão dos respectivos atos.

Em 2004, foram expedidos 763 atos de outorga de autorização de uso de radiofrequência para o Serviço de Radiodifusão Comunitária (RadCom), permitindo a expedição das respectivas licenças de funcionamento de estações pelo Ministério das Comunicações. Ademais, tiveram prosseguimento no exercício os trabalhos de reconfiguração do Plano Básico de Distribuição de Canais de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (PBFM), visando viabilizar o uso dos canais 198, 199 e 200 para uso do RadCom.

Até dezembro de 2004 haviam sido finalizados pela Fundação Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD) os trabalhos referentes às propostas de reconfiguração para Porto Alegre, Vitória, Brasília e Goiânia; seguiam em curso os estudos relacionados a Florianópolis e a Belo Horizonte. Ainda com relação ao Serviço de RadCom, foi iniciado projeto envolvendo todo o território brasileiro, com vistas ao remanejamento das estações de RTV que operam no canal '6' em 238 localidades, de modo a permitir o uso exclusivo, em âmbito nacional, do canal 200 ou de seus alternativos 199 ou 198. Em 2004, foram concluídos os trabalhos referentes a 17 estados da Federação localizados nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste.

TV Digital

Foi concluído, em julho de 2004, o Relatório de Análise das contribuições referentes à Consulta Pública 486, de 19 de dezembro de 2003, documento que contém a proposta de Plano Básico de Distribuição de

GRÁFICO 3
TV POR ASSINATURA – DENSIDADE
(ASSINATURAS POR 100 DOMICÍLIOS)

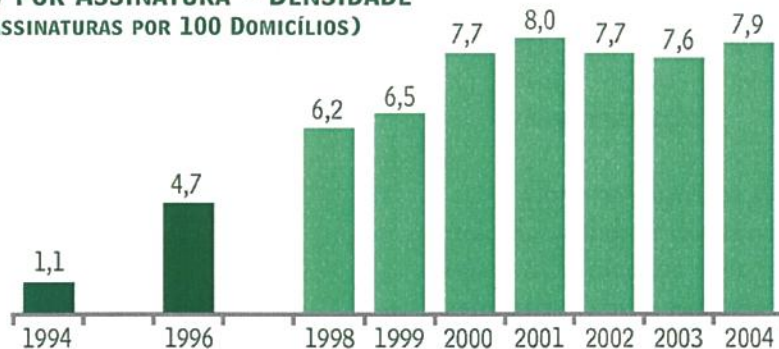


TABELA 1

AS CINCO MAIORES DENSIDADES

UNIDADE DA FEDERAÇÃO	2004
Distrito Federal	16,2
Rio de Janeiro	14,3
São Paulo	13,6
Santa Catarina	9,3
Rio Grande do Sul	9,0
BRASIL	7,9

DENSIDADE POR ESTADO 2003 2004

REGIÃO NORTE

Acre	3,2	3,1
Amapá	4,0	3,8
Amazonas	7,8	7,8
Pará	2,4	2,5
Rondônia	3,0	3,1
Roraima	5,7	5,3
Tocantins	1,2	1,3

REGIÃO NORDESTE

Alagoas	3,7	3,7
Bahia	2,6	2,7
Ceará	3,4	3,4
Maranhão	1,5	1,5
Paraíba	2,6	2,7
Pernambuco	2,8	3,0
Piauí	1,1	1,2
Rio Grande do Norte	4,2	4,6
Sergipe	3,0	3,0

REGIÃO CENTRO-OESTE

Distrito Federal	15,5	16,2
Goiás	3,2	3,3
Mato Grosso	3,8	4,1
Mato Grosso do Sul	4,4	4,7

REGIÃO SUDESTE

Espírito Santo	6,0	6,1
Minas Gerais	5,6	5,9
Rio de Janeiro	13,6	14,3
São Paulo	13,0	13,6

REGIÃO SUL

Paraná	6,6	6,7
Rio Grande do Sul	8,7	9,0
Santa Catarina	8,9	9,3

Canais de Televisão Digital (PBTVD). Essa proposta contempla todas as localidades brasileiras que possuíam, até maio de 2003, pelo menos uma estação geradora de televisão outorgada; contempla, também, as localidades com população acima de cem mil habitantes, de acordo com o censo de 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Não foram recebidos comentários contrários à formulação técnica do PBTVD. A aprovação da proposta aguarda a conclusão da Consulta Pública 554, de 20 de agosto de 2004, referente à inclusão do apenso no Regulamento Técnico de TV e RTV, que objetiva compatibilizar os regulamentos. A Consulta 554 recebeu apenas cinco contribuições – quatro de forma e uma de conteúdo –, todas em análise.

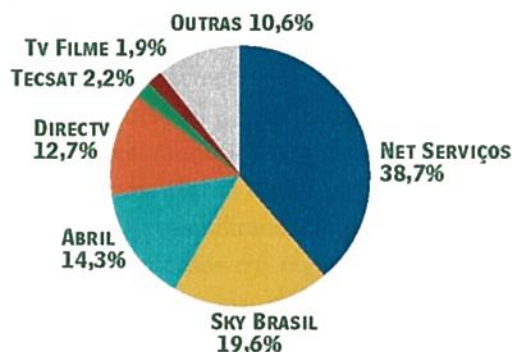
Outro fato a ser registrado neste segmento foi a autorização concedida pela Anatel para a realização de testes de filtros em equipamentos de transmissão terrestre de televisão, modalidade analógica, com vistas a garantir proteção contra radiointerferências entre canais adjacentes de TV/RTV co-localizados. Os testes de laboratório foram iniciados no primeiro trimestre de 2004 pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio Grande do Sul e tiveram prosseguimento com a Fundação CPqD. Os resultados preliminares foram apresentados em junho de 2004. A Fundação CPqD iniciou o desenvolvimento da metodologia para a realização de testes subjetivos de campo, com duração prevista de aproximadamente 12 meses. Esses testes subsidiarão a elaboração de um Relatório conclusivo a respeito da matéria.

A utilização de filtros de canal adjacente é uma possibilidade de otimização dos atuais Planos Básicos de Distribuição de Canais dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e de Retransmissão de Televisão em UHF. A utilização dos filtros permitirá que a inclusão de canais de tecnologia digital em conglomerados urbanos de alta densidade de ocupação do espectro radioelétrico se faça sem a ocorrência de radiointerferências nos canais analógicos em funcionamento.

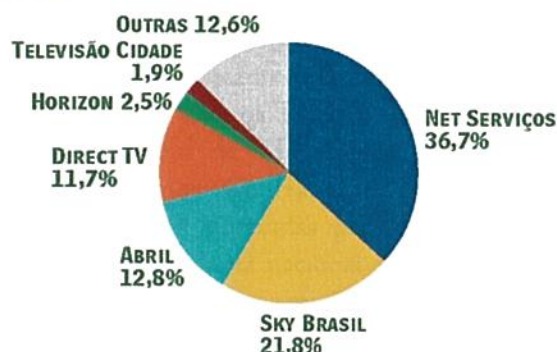
Regulamentação

Com os objetivos de possibilitar à Anatel a gestão da qualidade dos serviços e a sistematização da defesa dos direitos dos assinantes de TV por Assinatura, além de estabelecer o grau de satisfação da sociedade com relação às questões relacionadas com a

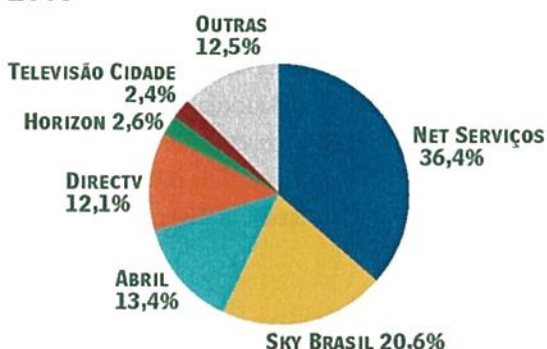
GRÁFICO 4
COMPETIÇÃO NO MERCADO - ASSINANTES
2001



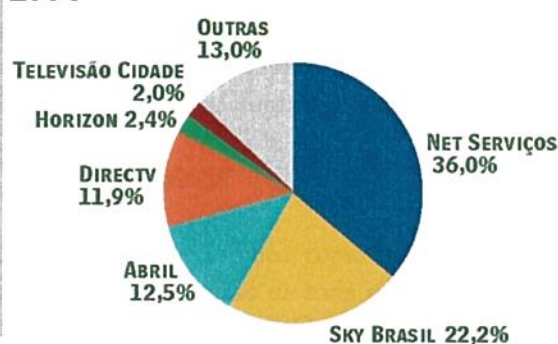
2002



2003



2004



qualidade, foram publicadas, no final do segundo semestre de 2004, três consultas públicas:

- a 575, que dispõe sobre o Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura;
- a 582, que trata do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura; e
- a 584, que tem por objetivo estabelecer o processo de aferição do grau de satisfação da sociedade com relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e ao Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura.

Pados

A Superintendência de Serviços de Comunicação de Massa iniciou o ano de 2004 com um saldo de 42 procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados) remanescentes do exercício anterior. No decorrer do ano, foram instaurados mais 19 Pados relacionados a Serviços de Comunicação de Massa, totalizando 61 processos a serem analisados no decorrer do ano. Desse total, 20 proces-

sos foram finalizados – três encerramentos sem aplicação de sanção (um arquivamento, uma extinção por renúncia e um cancelamento) e 17 com a aplicação de penalidades (cinco advertências, quatro multas e oito decisões administrativas pela cassação). Passa para o próximo exercício um passivo de 41 processos pendentes de análise.

Em 2004, foram aplicadas multas equivalentes a R\$ 135 mil por descumprimento de obrigações pelas prestadoras de TV por Assinatura, além de recolhidos R\$ 235 mil do pagamento de multas decorrentes de Pados.

A União, por intermédio da Anatel, tem a responsabilidade constitucional e legal de garantir a oferta dos serviços de telecomunicações e de assegurar a expansão e a ampliação da planta do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), possibilitando a universalização do acesso aos serviços prestados em regime público. As obrigações de universalização são definidas no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), aprovado pelo presidente da República, e integram os Contratos de Concessão firmados entre a Anatel e cada concessionária do serviço.

Os resultados do exercício, como apontado no capítulo 2 – que trata de telefonia fixa –, assinalam pequena evolução dos acessos em serviço: passaram de 39,2 milhões, em 2003, para 39,6 milhões, em 2004. No mesmo período, os acessos instalados passaram de 49,8 milhões para 50 milhões.

Teledensidade

A teledensidade – número de acessos por grupo de cem habitantes – acompanha a evolução da planta. Seu cálculo leva em conta os dados de acessos fixos nos âmbitos das empresas autorizadas e das concessionárias. No exercício, e como se comentou no capítulo II, o fato de a população brasileira ter crescido, em termos percentuais, 1,26% mais que a planta de acessos em serviço, além da forte relação desse segmento com o comportamento da economia, resultou em ligeiro declínio no índice de teledensidade. Esse indicador, que apontava 22,2/100, em 2003, declinou para 22,1/100 em 2004. Além dos fatores apontados, contribuiu para esse resultado a tendência de acomodação em relação aos anos anteriores, de 2001 a 2003, período de forte atuação das operadoras no esforço pela antecipação das metas de universalização e que resultou na disponibilização de elevado número de acessos.

Telefones de Uso Público

Ao final de 2004, a planta de Telefones de Uso Público (TUPs) somava 1,316 milhão de terminais – cerca de dez mil a menos que no encerramento do exercício de 2003 – o que se justifica pelo processo, que as prestadoras vêm realizando desde 2001, de readequação

da planta. Não obstante esse ajuste, destaca-se que as metas previstas para os TUPs instalados, estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) e nos Contratos de Concessão, foram alcançadas e até superadas pelas concessionárias. Ao final de 2004, a planta nacional de TUPs superava em 33,9% a previsão para o exercício, de 983 mil terminais.

Com relação à teledensidade (no caso dos TUPs, número de acessos por grupo de mil habitantes), também foi registrado ligeiro declínio – de 7,5/1.000, em 2003, para 7,3/1.000, em 2004. Mesmo assim, e como se registrou no capítulo II, o Brasil detém uma das maiores redes de telefonia pública do mundo.

Abrangência

O Poder Público, como se recorda, deve assegurar o direito de acesso de toda pessoa ou instituição ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), independentemente de sua localização e condição socioeconômica. Deve, igualmente, assegurar sua utilização em serviços essenciais de interesse público, sempre levando em consideração a necessidade de atendimento de pessoas com deficiência, instituições de caráter público ou social, áreas rurais, áreas de urbanização precária e regiões remotas.

As ações norteadas pela Anatel no sentido de garantir a prestação dos serviços de telecomunicações e de assegurar a expansão e a ampliação da planta, possibilitando a universalização, assinalam que, até o final de 2004, foram atendidas 28.991 localidades pelo STFC (637 a mais que no ano anterior), abrangendo população de 182,9 milhões de habitantes. Em 2003, as localidades atendidas somavam 28.354, beneficiando contingente de 177,7 milhões de habitantes.

Destaca-se, por fim, que em virtude de melhorias implementadas, em 2004, na gestão das informações fornecidas pelas concessionárias e sua aplicação no Sistema de Gestão das Obrigações de Universalização (SGOU), foi possível obter a classificação das localidades atendidas. Assim, ao final do exercício, o STFC atendia, com acessos individuais ou coletivos, quatro arquipélagos, 71 aldeias indígenas, 145 localidades em zona de fronteira, 189 assentamentos e 28.582 localidades urbanas e rurais, totalizando as 28.991 localidades cobertas pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado antes mencionadas.

Acessos adaptados

Deu sequência a Agência, no exercício, ao esforço para a ampliação da rede de Telefones de Uso Público adaptados para uso de deficientes auditivos, da fala, e por usuários de cadeiras de rodas. Os TUPs adaptados somaram 21.307, em 2004, contra 20.515, em 2003, crescimento de 3,9%. Desse total, 20.581 eram adaptados para usuários de cadeiras de rodas e 726 para portadores de deficiências auditivas e da fala.

Nesse contexto, registra-se que o novo Plano Geral de Metas para a Universalização, que vigorará a partir de 1º de janeiro de 2006, prevê a adaptação, por demanda, de 2% dos TUPs para portadores de necessidades especiais. A transcrição, a seguir, do artigo 10º e de seu parágrafo único dá bem a medida do alcance dessa evolução:

Art. 10. A partir de 1º de janeiro de 2006, as concessionárias do STFC na modalidade Local devem assegurar que, nas localidades onde o serviço estiver disponível, pelo menos dois por cento dos TUPs sejam adaptados para cada tipo de portador de necessidades especiais, seja visual, auditiva, da fala e de locomoção, mediante solicitação dos interessados, observados os critérios estabelecidos na regulamentação, inclusive quanto à sua localização e destinação.

Parágrafo único. Os portadores de necessidades especiais poderão, diretamente, ou por meio de quem os represente, solicitar adaptação dos TUPs, referida no caput, de acordo com as suas necessidades, cujo atendimento deve ser efetivado, a contar do registro da solicitação, no prazo máximo de sete dias.

Aice

Com perfil social e destinado a atender, preferencialmente, domicílios ainda não servidos por acesso individualizado, o Acesso Individual Classe Especial (Aice) é um dos instrumentos criados no novo PGMU para promover a progressiva universalização do acesso individualizado ao STFC, em condições diferenciadas. Em outras palavras, tem como objetivo a progressiva universalização do acesso individualizado por meio de condições específicas para oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas, remuneração das redes, qualidade e função social.

O Acesso Individual Classe Especial terá características de pré-pago, permitirá gerar e receber chamadas locais e de longa distância nacional e internacional, além de facultar acesso à internet. Visto pela vertente social, o Aice tem como proposta atender a todos que não considerem o Plano Básico ofertado pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado adequado às suas necessidades ou condições. São os casos dos que usam pouco o telefone, dos que alugam imóvel por curto tempo, dos que desejam determinar limite de gastos com os serviços em virtude da imprevisibilidade da conta ou pela variação da renda.

O Aice é uma classe de telefone destinada a domicílios que não têm atendimento por acesso individualizado do STFC, um universo bastante grande, como se depreende de informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em 2002, existiam no Brasil 47 milhões de domicílios, dos quais só 29 milhões dispunham de telefone. Dos 18 milhões de domicílios não atendidos, parte deles não conta com telefone por se localizar em áreas não atendidas pelo STFC; outra parte, pelo fato de as famílias não suportarem as taxas cobradas. Este é o segmento que o Aice pretende atender.

A proposta de regulamento do Aice já buscou as críticas, os comentários e as sugestões da sociedade, pela Consulta Pública 547, entre junho e setembro de 2003. Com base nas contribuições recebidas, foi elaborada nova proposta de regulamento, que se encontrava em análise no final do exercício.

Interação

Deu a Agência continuidade, em 2004, à sua atribuição de acompanhar e de controlar o cumprimento das obrigações de universalização e de expansão do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral. Como parte importante desse esforço, foram realizadas 46 reuniões com membros do Ministério Público, de órgãos de defesa do consumidor e de associações representativas de pessoas com deficiência, nos âmbitos federal, estadual e municipal.

Esses encontros abriram oportunidade para abordagens sobre o conceito de universalização, esclarecimento de dúvidas e distribuição de cartilhas, assim como exposição e debates sobre vários temas, com destaque para:

- as obrigações estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico;

- os direitos dos usuários;

- a legislação aplicável;

- o atendimento às solicitações de pessoas com deficiência; e

- a inexistência de Telefones de Uso Público adaptados para uso por deficientes auditivos e da fala em alguns estados brasileiros.

As reuniões, além de estreitar a interação entre a Agência e os órgãos de defesa do consumidor, contribuíram para tornar mais precisa a atuação da Anatel na prevenção e na repressão de infrações à legislação e à regulamentação. Ademais, abriram oportunidades para a identificação de novas necessidades dos usuários do STFC, fatos que terão, certamente, influência nas preocupações normativas da Agência.

Fundo de Universalização

Criado pela Lei 9.998/2000 com o objetivo de promover a universalização em regiões e em situações econômicas às quais não estão obrigadas as concessionárias, o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) tem a arrecadação de seus recursos gerenciada pela Anatel. A Lei do Fust, como passou a ser conhecida, é marco normativo norteador da política de universalização pretendida pela administração pública.

No exercício 2004, o Fust arrecadou R\$ 711,19 milhões, originários de 50% da arrecadação do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e de receitas decorrentes de outorgas – concessões, permissões, autorizações –, direito de uso de radiofrequência, multas e indenizações, que somaram R\$ 221,77 milhões. As outras fontes de receitas foram decorrentes da cobrança do preço público de concessão ou de uso de radiofrequência e da contribuição de 1% da Receita Operacional Líquida das operadoras de serviços de telecomunicações.

Essa evolução deveu-se, em boa parte, ao trabalho conjunto desenvolvido pelas gerências de Arrecadação, de Acompanhamento Econômico e Operacional de Fiscalização de Tributos e Auditoria da Anatel. Registra-se, ainda, que o Fust não recebeu, em 2004, dotações por lei orçamentária, como vem ocorrendo desde sua criação, em 2001, e terminou o exercício

com saldo acumulado de R\$ 3,386 bilhões. A aplicação desses recursos aguarda a instituição de nova modalidade de serviço de telecomunicações prestado em regime público – o Serviço de Comunicação Digital.

Comunicações Digitais

O Serviço de Comunicação Digital (SCD) foi concebido com a proposta de promover uma maior integração em um país com a dimensão e com as diferenças regionais que caracterizam o Brasil, contribuindo para a inclusão e o desenvolvimento social. Graças à tecnologia digital, o SCD permitirá o acesso às redes digitais de informações abertas ao público, incluída a internet, por meio de provimento de conexão em banda larga para as instituições públicas de saúde, para unidades de interesse estratégico localizadas em áreas remotas, para órgãos de Segurança Pública e, também, o provimento de equipamentos e de softwares às escolas públicas, bibliotecas e instituições de assistência a portadores de necessidades especiais.

Pela Consulta Pública 480, de novembro de 2003, a Anatel buscou comentários, críticas e sugestões da sociedade para a Proposta de Regulamento do Serviço de Comunicações Digitais destinado ao uso do público em geral. Para permitir maior participação da sociedade brasileira, o prazo para apresentação de contribuições desta consulta foi prorrogado por duas vezes. Por outra Consulta Pública, de número 493, de janeiro de 2004, buscou-se contribuições da sociedade para a Proposta de Plano Geral de Outorgas do Serviço de Comunicações Digitais destinado ao uso do público em geral; pela Consulta Pública 494, também de janeiro de 2004, buscou-se a contribuição da sociedade para a elaboração da Proposta de Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço de Comunicações Digitais destinado ao uso do público em geral.

A Anatel realizou, ainda, sete audiências públicas sobre os termos das consultas, entre 23 de janeiro e 18 de fevereiro de 2004, nas cidades de Recife (PE), Porto Alegre (RS), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF) e Manaus (AM). A iniciativa permitiu a participação da sociedade de todas as regiões brasileiras no processo, de modo isonômico e democrático. Após a consolidação dos documentos, o presidente da Anatel encaminhou, em outubro de 2004, ao ministro das Comunicações, a proposta de criação do Serviço de Comunicações Digitais.

Registra-se nesse enfoque, por fim, que, em complementação às consultas e às audiências públicas, a Superintendência de Universalização coordenou, em 2004, uma série de experimentos de campo sobre o Serviço de Comunicação Digital. O conjunto de informações coletadas nesse esforço possibilitará amplo conhecimento dos desafios a serem superados na implementação do SCD, que se propõe a ser uma das ferramentas de inclusão digital e de difusão da informação e do conhecimento. O trabalho envolveu várias empresas, de distintas especialidades correlatas ao projeto.

Pados

A Superintendência de Universalização instaurou, ao longo de 2004, 193 procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados) contra concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Iniciou o ano com saldo de 192 procedimentos; durante o exercício 2004, foram encerrados 234 Pados, passando para 2005 o passivo de 151 procedimentos.

A Anatel realizou, ao longo de 2004, 187,2 mil ações de fiscalização. Desse total, 162,4 mil foram feitas remotamente – com o uso de recursos como o Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME) e a Rede Nacional de Radiovideometria (RNR) –, e as 24,7 mil restantes, pelo método presencial. Com este desempenho, a Agência cumpriu 92% da meta para o exercício, de 203 mil ações. O não-cumprimento da meta deveu-se ao fato de a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF) não ter podido contar com o apoio de mão-de-obra terceirizada para a operação das estações do SGME e da RNR. Para as ações de fiscalização realizadas no exercício 2004, a Agência contou com 310 agentes de fiscalização – força de trabalho 12% inferior à planejada para o desenvolvimento dessas atividades.

Em comparação com o exercício anterior, o resultado alcançado pela Anatel, em 2004, representa queda de 0,2% no número de ações de fiscalização, como aponta o Gráfico 1, abaixo, demonstrativo da evolução deste indicador desde 1997 – quando a Agência foi criada.

O trabalho de fiscalização realizado pela Anatel é desenvolvido segundo diretrizes do Conselho Diretor da Agência, traçadas com base na realidade do setor de telecomunicações, em dados estatísticos de anos anteri-

ores e em demandas do Ministério das Comunicações. A priorização das ações de fiscalização é feita levando-se em conta fatores como o regime de exploração dos serviços (público ou privado) e a abrangência dos interesses (coletivo ou restrito). A maior parte dos esforços, em 2004, foi concentrada em ações de fiscalização de serviços de interesse coletivo – prestados em regime público ou privado –, por terem impacto sobre maior número de pessoas.

Segundo dados constantes do Sistema de Informações Técnicas para Administração das Radiocomunicações (Sitar), no exercício 2004 o universo fiscalizado pela Anatel contemplava pouco mais de um milhão de estações móveis, 274 mil estações fixas e 144 mil entidades (pessoas físicas ou jurídicas que usam recursos de telecomunicações ou de radiodifusão). Esse número de estações móveis não inclui os aparelhos do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal – o que elevaria o universo de trabalho da Agência a algumas dezenas de milhões de estações –, mas apenas as estações radiobase (ERBs).

Em comparação ao exercício 2003, no final de 2004 o universo a ser fiscalizado pela Agência registrou aumento de 127,6 mil estações (fixas e móveis) e 48,5 mil entidades (Gráfico 2).

GRÁFICO 1
AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

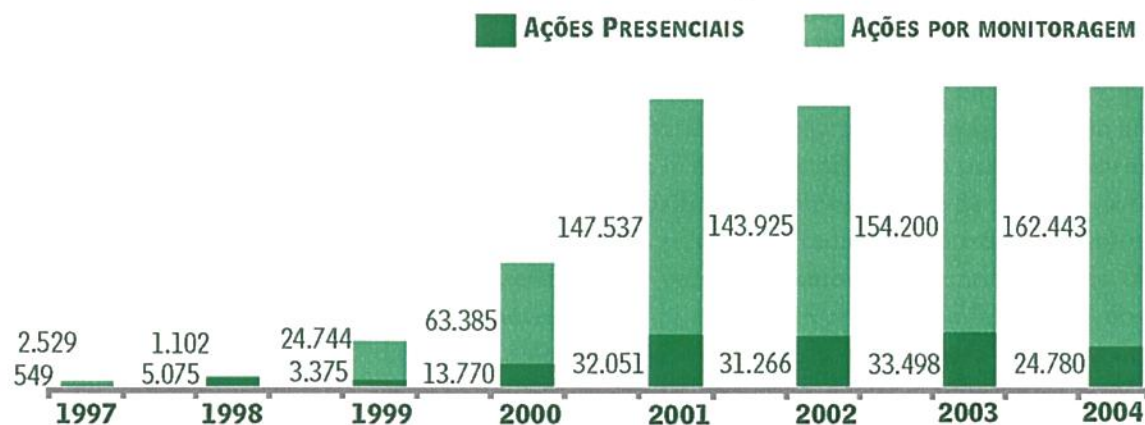
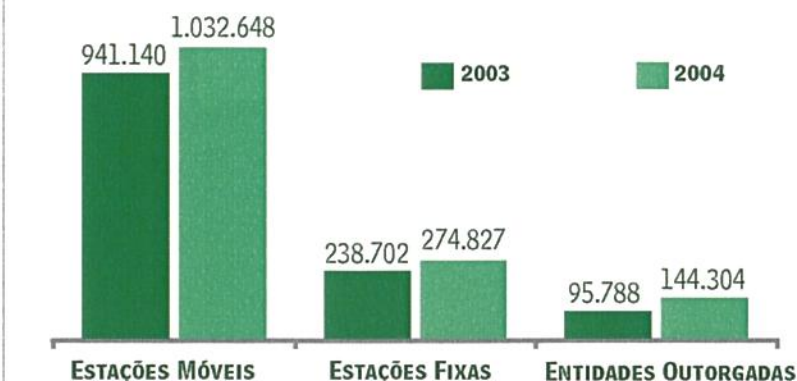


GRÁFICO 2
UNIVERSO A FISCALIZAR



Nota: Na quantidade de estações móveis, não estão computadas as estações (aparelhos celulares) do SMC e do SMP, mas apenas as estações radiobase.

Poder sancionador

Até o final de 2004, a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização instaurou quase 44 mil procedimentos administrativos para apuração de descumprimento de obrigações (Pados). Ao final do exercício, ainda restavam em andamento na SRF 32,1 mil procedimentos e já haviam sido aplicadas multas no valor de R\$ 25 milhões.

Durante o exercício 2004, a SRF implementou ações que visavam garantir celeridade e padronização de decisões, além de fornecer respostas mais rápidas para a sociedade. Neste sentido, a Superintendência optou por aglutinar em um mesmo processo todos os Pados instaurados contra uma mesma empresa, pela mesma infração. Como resultado desta mudança de metodologia de trabalho, o número de procedimentos para apuração de descumprimento de obrigações instaurados no exercício foi de cinco mil, 25,4% a menos que em 2003, quando foram abertos 6,7 mil Pados.

Radiomonitoragem

Em 2004, o Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME) foi ampliado. Ao final do exercício, estavam em funcionamento as 28 unidades móveis de radiomonitoragem (UMRs) e 35 das 56 estações remotas de radiomonitoragem (ERMs, as estações fixas), 31 delas interligadas ao Centro Nacional de Controle, que funciona na sede da Anatel, em Brasília. O

mapa (pág. 29) mostra onde estão localizadas as estações remotas de monitoragem e as unidades móveis de radiomonitoragem já em funcionamento.

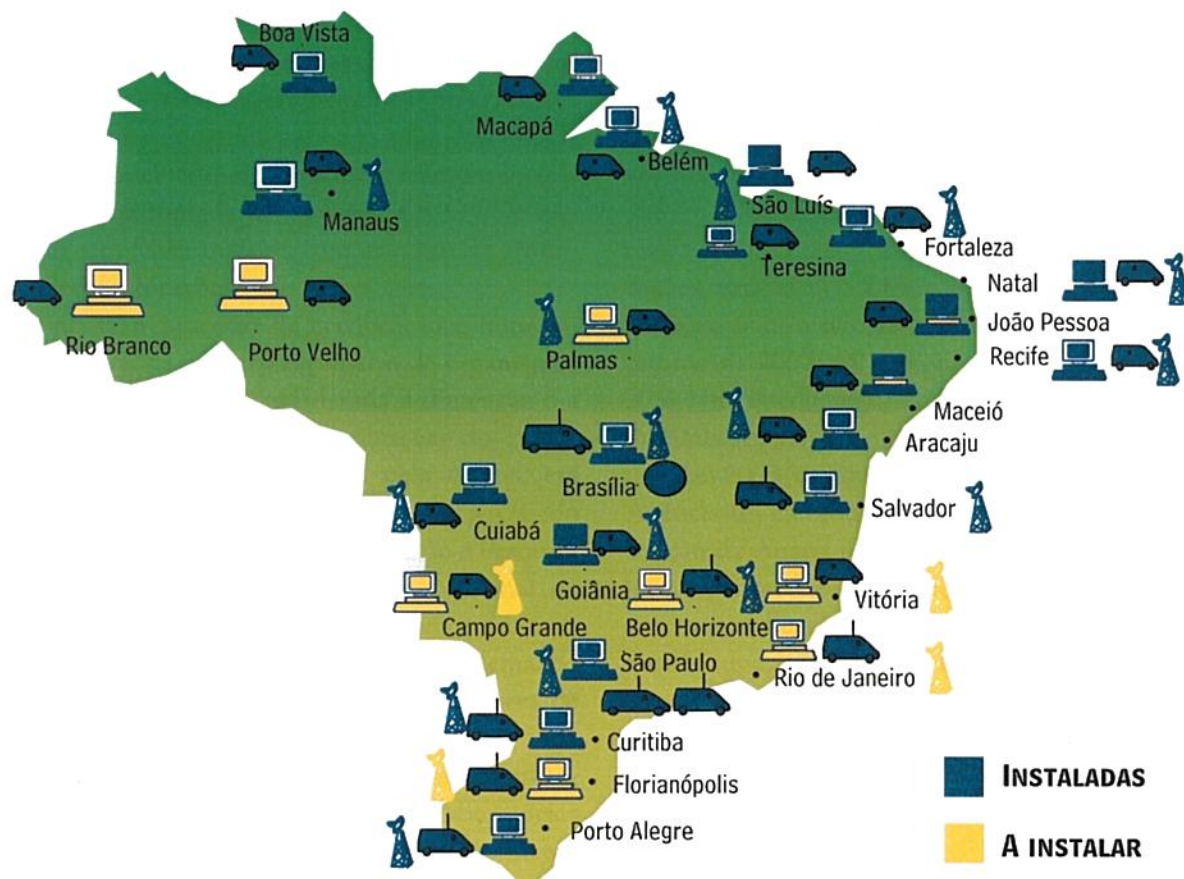
O Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro permite a fiscalização remota das emissões radioelétricas. Com ele é possível não apenas identificar o uso de frequências, mas, também, localizar com precisão a fonte emissora do sinal e, no caso de irregularidades, acionar as equipes de fiscalização para a adoção das medidas cabíveis. Quando todo o Sistema estiver instalado e em funcionamento, será possível mais que duplicar o número de ações remotas de fiscalização realizadas pela Anatel. Além disso, o Brasil alcançará – quando o SGME estiver em pleno funcionamento – o mesmo nível de países do primeiro mundo em termos de monitoragem do espectro.

Radiovideometria

Em 2004, a Rede Nacional de Radiovideometria (RNR) operou de modo pleno, com 27 plataformas de coleta de dados, uma plataforma portátil e um centro de controle. Além do atendimento a denúncias, o sistema foi usado regularmente para trabalhos de monitoragem e de controle de obrigações dos serviços de radiodifusão e de telecomunicações, o que permitiu, também, a identificação do uso indevido do espectro. Por meio da RNR, um dos sistemas mais avançados do mundo para trabalhos de fiscalização de conteúdo de radiodifusão, foi possível, igualmente, realizar atividades de análise e de fiscalização de conteúdo.

RADIOFREQUÊNCIA E FISCALIZAÇÃO

MAPA 1 – RADIOMONITORAGEM



	INSTALADAS	A INSTALAR	TOTAL
 CENTRO NACIONAL	1	-	1
 CENTROS REGIONAIS	19	8	27
 UNIDADES MÓVEIS DE MONITORAGEM	28	-	28
 ESTAÇÕES REMOTAS DE MONITORAGEM	35	21	56

Ao final do exercício, cada escritório regional ou unidade operacional da Agência contava com pelo menos uma estação de trabalho equipada com acessórios especiais para permitir a importação e a exportação de arquivos multimídia (sons e imagens) para meios analógicos convencionais (fitas VHS ou de áudio).

Laboratórios e OCDs

O processo de certificação de produtos de telecomunicações por meio de organismos de certificação designados (OCDs) foi criado pela Anatel em 2001 devido à grande diversidade de produtos, com aplicações distintas, passíveis de certificação compulsória. Essa diversidade exigiria da Agência infra-estrutura – recursos humanos e materiais – além de suas disponibilidades e possibilidades para avaliar adequadamente tais

produtos com agilidade e confiabilidade no processo. Os OCDs são, em linhas gerais, entidades designadas para conduzir o processo de avaliação da conformidade de produtos para telecomunicações por intermédio de procedimentos e de critérios estabelecidos pela Anatel. Entre os princípios adotados para a escolha dos OCDs destacam-se: idoneidade, rigor técnico, transparência e independência na tomada de decisões. Os OCDs não têm vínculo com fabricantes ou com usuários de produtos para telecomunicações.

Embora o processo de certificação e homologação já disponha de número expressivo de organismos de certificação designados, considerada a dimensão e a realidade do mercado de telecomunicações do Brasil, mais dois OCDs foram designados pela Anatel, em 2004, para atuar na condução do processo: a UL do Brasil e o Centro Tecnológico de Certificação e Pesquisa (CTCP). Ao final de 2004, a Agência Nacional de Telecomunicações contava com 11 organismos de certificação designados que atendiam plenamente a demanda e as necessidades de fabricantes e de fornecedores de produtos de telecomunicações no País.

No esforço de aperfeiçoar e expandir a infraestrutura laboratorial, foram acreditados os laboratórios da Fundação Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD), do Instituto de Pesquisas Eldorado e da Fundação para Inovações Tecnológicas (Fitec). Além disso, foram avaliados o Laboratório de Medidas e Avaliação de Produtos e Tecnologia (LanteQ) e o Laboratório de Queima Vertical Dacarto Benvic, que passaram a compor a infra-estrutura laboratorial credenciada pela Anatel para atuar no segmento de ensaios de produtos para telecomunicações. Paralelamente a este trabalho, a Anatel avaliou e atualizou os escopos dos laboratórios Inatel, UFSCar/CCDM, Fitec e Multiteste Telecom.

Certificação de Produtos

A Agência Nacional de Telecomunicações desenvolveu, em 2004, atividades de reestruturação, de concepção e de atualização da base regulamentar que sustenta os processos de certificação e de homologação de produtos de telecomunicações. Entre as metas da Agência estava a substituição de várias normas aplicadas ao processo de certificação ainda oriundas do Ministério das Comunicações, do Sistema Telebrás e

de organismos nacionais ou internacionais. Uma alteração necessária, pois o conjunto de regulamentos em vigor contempla requisitos técnicos que precisam de adequações constantes, tornadas imperativas pela evolução tecnológica do setor de telecomunicações, pelo ambiente de competição e pela integração – cada vez maior – dos mercados globalizados.

No exercício, foram expedidos 1,2 mil certificados de homologação de produtos de telecomunicações, abrangendo 2.092 novos modelos de produtos. Embora o número de certificados expedidos seja o mesmo de 2002, em relação a 2003 houve redução de 20%. Esta queda, segundo análise da Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização, deveu-se ao fato de que, em 2003, o número de certificados expedidos pela Agência foi elevado devido ao início de intensa fiscalização da Anatel no comércio varejista. Este trabalho levou fornecedores e fabricantes a buscarem, naquele ano, a certificação de seus produtos com frequência muito superior à média histórica. Outro fator que contribuiu para a diminuição do número de homologações expedidas – em relação a 2003 – foi o uso intensivo, no exercício 2004, da certificação por família de modelos de produtos.

Regulação da gestão do espectro

A Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização emitiu, em 2004, vários regulamentos de condições de uso de radiofrequências referentes a diversos serviços, destacando-se o relacionado com as faixas destinadas ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e a alteração anual do 'Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Frequências no Brasil'. Também merecem menção a consolidação do regulamento do Preço Público do Direito de Uso de Radiofrequências e o lançamento das consultas públicas relacionadas ao uso da faixa de 1.400 MHz para uso do Serviço Móvel Aeronáutico.

No período foi desenvolvido, ainda, importante estudo para consolidar proposta de alteração da regulamentação sobre condições de uso da faixa de 2,6 GHz para prestação do serviço MMDS, no sentido de viabilizar seu uso também para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Entre as resoluções editadas em 2004 – após consulta pública e aprovação do Conselho Diretor da Agência – merecem destaque:

- Resolução 387, de 3/11/2004, que aprova a alteração do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências;

- Resolução 376, de 2/9/2004, que aprova a alteração do Regulamento sobre Condições e Uso de Radiofrequências nas faixas de 800 MHz, 900 MHz e 1.800 MHz para prestação do Serviço Móvel Pessoal;

- Resolução 375, de 20/8/2004, que atribui ao serviço móvel, exceto móvel aeronáutico, em caráter primário, as faixas de radiofrequências de 410 MHz a 430 MHz e de 440 MHz a 450 MHz;

- Resolução 374, de 15/7/2004, que aprova o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na faixa de 38 GHz;

- Resolução 371, de 17/5/2004, que republica o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências nas faixas de 2.170 MHz a 2.182 MHz e 2.500 MHz a 2.686 MHz;

- Resolução 365, de 10/5/2004, que republica o Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita;

- Resolução 362, de 5/4/2004, que aprova a alteração do Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Frequências no Brasil; e

- Resolução 356, de 11/3/2004, que destina a faixa de radiofrequências de 87,4 MHz a 87,8 MHz, para o Serviço de Radiodifusão Comunitária.

Uso temporário do espectro

A fim de atender solicitações para uso temporário do espectro em eventos de curta duração, o Ministério das Relações Exteriores (que centralizou os pedidos das missões diplomáticas) apresentou à Agência Nacional de Telecomunicações solicitações do segmento industrial e de usuários em geral. Foram analisados 207 processos, que resultaram na emissão de 203 atos de autorização de uso temporário do espectro. Comparado ao exercício 2003, quando foram emitidos apenas 22, o número de atos emitidos para uso temporário do espectro, em 2004, apresentou crescimento de 822,7%. Este aumento da demanda foi fruto da divulgação de regulamentação específica – elaborada e aprovada ao final de 2003 – que estabeleceu regras claras para todos os interessados na utilização temporária do espectro.

Para atender aos pedidos recebidos, foram analisadas 1.648 radiofrequências ou faixas, objetivando seu uso em demonstrações de sistemas a operadoras, em feiras e em eventos – com destaque para os que ocorrem anualmente, como o Rodeio de Barretos, desfiles de carnaval e corrida de Fórmula 1. As solicitações envolveram, também, o atendimento às necessidades de missões diplomáticas em visitas oficiais e de ministérios militares.

As entidades e/ou organismos autorizados a usar temporariamente o espectro de radiofrequências no ano de 2004 fizeram o recolhimento prévio de R\$ 277,6 mil reais a título de pagamento da Taxa de Fiscalização da Instalação (TFI) e de R\$ 87,2 mil reais pelo Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências (PPDUR), condição necessária para a formalização do ato de autorização.

Serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado em regime privado, com exploração aberta a pessoas físicas e jurídicas, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) foi instituído em 9 de agosto de 2001. Ele permite a transmissão, a emissão e a recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens e textos de qualquer natureza) e, também, a oferta de multisserviços com a utilização de 'meio confinado' (cabo) ou de radiofrequência, em banda larga.

O SCM foi criado para viabilizar a convergência de serviços e tem como um de seus objetivos acompanhar o contínuo desenvolvimento tecnológico do setor de telecomunicações. É sucessor do Serviço Limitado Especializado (SLE) e suas submodalidades e do Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações (SRTT) com os vários segmentos a ele vinculados.

Os resultados registrados no SCM, ao final de 2004, demonstram o acerto da estratégia da Anatel para incentivar, com esse serviço, a competição no mercado de telecomunicações. Prova disso é a migração de parcela considerável de empresas antes autorizadas para operar o SLE ou o SRTT para o Serviço de Comunicação Multimídia: entre o final de 2001 e o final de 2004, a participação no mercado da submodalidade SLE-Rede caiu de 47% para 22% e a da submodalidade SLE-Circuito, de 39% para 20%.

Entre 2003 e 2004, foi registrado aumento de 52,8% no número de autorizações do SCM. As 298 autorizações para exploração do Serviço de Comunicação Multimídia concedidas até o final do exercício 2004 representam quase 55% do mercado. Novas autorizações para a exploração destes serviços coletivos são, atualmente, expedidas apenas para o SCM. A tabela abaixo indica a evolução do número de autorizações por serviço desde 1997.

TABELA 1

AUTORIZAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

MODALIDADES DE SERVIÇOS	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Serviço de Com. Dados (ant. à LGT)	32							
Serviço de Rede e Transporte		32	32	32	32	32	31	15
Serviço Esp. Repet. Sinais de TV e Vídeo			3	4	4	4	4	3
Serviço Esp. Repet. Sinais de Áudio			3	4	4	4	4	3
Serviço de Linha Dedicada			3	4	4	4	4	3
Serviço de Rede Dedicada por Pacote			3	5	5	4	4	3
Serviço de Rede Comutada por Circuito			3	4	4	4	4	4
Serviço de Rede Especializado	1	30	62	108	152	122	127	115
Serviço de Circuito Especializado		14	39	87	128	114	113	101
Serviço de Comunicação Multimídia						66	195	298
TOTAL DE AUTORIZAÇÕES	33	76	148	248	333	354	486	545
Serviço descontinuado								
Serviço instituído pela Resolução 272, de 9/8/2001.								

O número de empresas autorizadas a operar o SCM tem crescido ano a ano, com aumento da concorrência e benefícios para os usuários. Apesar disso, ao final do exercício 2004, 91% do mercado (que contava com 3,2 milhões de acessos em serviço) estavam, ainda, concentrados nas quatro maiores operadoras do Serviço. A distribuição do mercado nacional, por operadoras, pode ser verificada no Gráfico 1.

A distribuição dos acessos, por velocidade, é demonstrada na tabela abaixo.

Outra importante iniciativa tomada em 2004 e relacionada com o Serviço de Comunicação Multimídia foi a realização de chamamento público para a expedição de autorizações do Serviço de Radiotáxi, nas submoda-

lidades Privado e Especializado, para todo o território nacional, num total de 5.560 municípios. Até o final do exercício, foram contabilizadas 220 manifestações de interessados em explorar o Serviço.

Também merece destaque a publicação, em 2004, do 'Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite', aprovado pela Resolução 386, de 3 de novembro de 2004. O Regulamento em questão é uma das alternativas para o estabelecimento do valor a ser pago pela concessão, pela permissão ou pela autorização para a exploração de serviços de telecomunicações.

GRÁFICO 1
PARTICIPAÇÃO NO MERCADO POR PRESTADORA

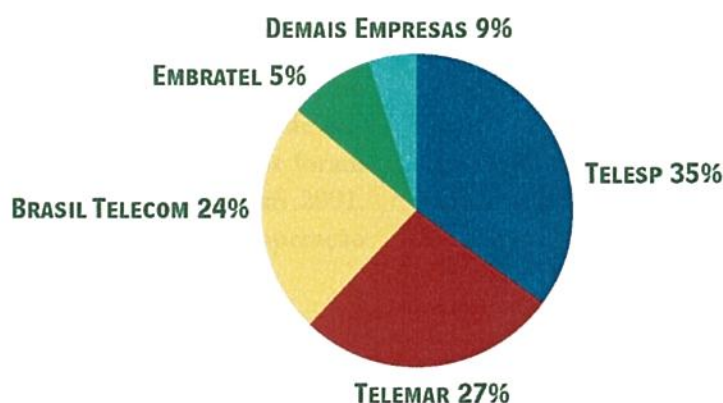


TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DE ACESSOS FIXOS EM SERVIÇOS POR VELOCIDADE

VELOCIDADE	POSIÇÃO EM		
	30/6/2004	30/9/2004	31/12/2004
0 a 64 Kbps	836.441	851.853	896.452
64 a 512 Kbps	1.065.211	1.256.615	1.364.738
512 Kbps a 2 Mbps	588.240	645.920	891.027
2 a 34 Mbps	22.140	22.743	22.731
>34 Mbps	9.120	9.210	6.956
TOTAL	2.521.152	2.786.341	3.181.904
CRESCIMENTO		10,50%	14,19%

Dois novos satélites brasileiros de telecomunicações entraram em funcionamento em 2004: em janeiro, o Estrela do Sul, de propriedade da Loral Skynet do Brasil, que opera em Banda Ku, e, em agosto, o Amazonas, da Hispamar Satélites, que opera em bandas C e Ku. O lançamento dos dois satélites – resultado de investimentos, realizados pelas duas operadoras, de cerca de US\$ 700 milhões – possibilitou incremento na oferta de capacidade do segmento espacial de satélites brasileiros em 28 *transponders* de 36 MHz em Banda C, além da disponibilização de 50 *transponders* de 36 MHz de Banda Ku.

Desde 1994, quando só operavam os primeiros satélites brasileiros, de propriedade da Embratel, houve aumento significativo no número de satélites geoestacionários nacionais. Até o exercício 2004, foram concedidos oito direitos para a exploração de satélites, como mostra a Tabela 1.

Ao final de 2004, estavam em operação no País seis satélites brasileiros. Este número deve, no entanto, crescer em breve, com o lançamento de outros dois satélites da Star One, cujos direitos foram conferidos por meio de licitação realizada em 2001. Os dois satélites, que deverão entrar em operação

entre 2006 e 2008, têm custo estimado em US\$ 480 milhões. O cenário dos satélites brasileiros no futuro próximo, resultante deste acréscimo, é o apresentado no Mapa 1 (pág. 34).

Além dos seis satélites em operação e dos dois com direitos de exploração já conferidos, até o final de 2004 outros 35 direitos de exploração tinham sido conferidos para satélites estrangeiros. Com estas autorizações, a Anatel dá prosseguimento ao esforço iniciado em 1996 pelo Ministério das Comunicações para estimular a competição no setor. A Tabela 2 (pág. 36) apresenta as empresas e as quantidades de direitos de exploração conferidos, desde 1994, para satélites estrangeiros. Além desses sistemas geoestacionários, existem três outros não-geoestacionários autorizados a operar no Brasil: Globalstar, Iridium e Telespazio.

Como vários provedores de serviços de telecomunicações utilizam satélites para suas operações, o número de estações terrenas vem crescendo a cada ano. Nesse caso estão os provedores dos serviços Limitado Privado, Limitado Especializado, de Rede de Transporte de Telecomunicações, de Comunicação Multimídia e, também, do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Levantamentos da Anatel registravam, até o final de

TABELA 1

SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS BRASILEIROS AUTORIZADOS

OPERADORAS	ATÉ 1994	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Embratel ¹	3	5	0	0	0	0	0
Star One ²	0	0	5	5	5	7	6
Hispamar ³	0	0	1	1	1	1	1
Loral	0	1	1	1	1	1	1
Telamazon	0	1	1	1	1	0	0
TOTAL	3	7	8	8	8	9	8

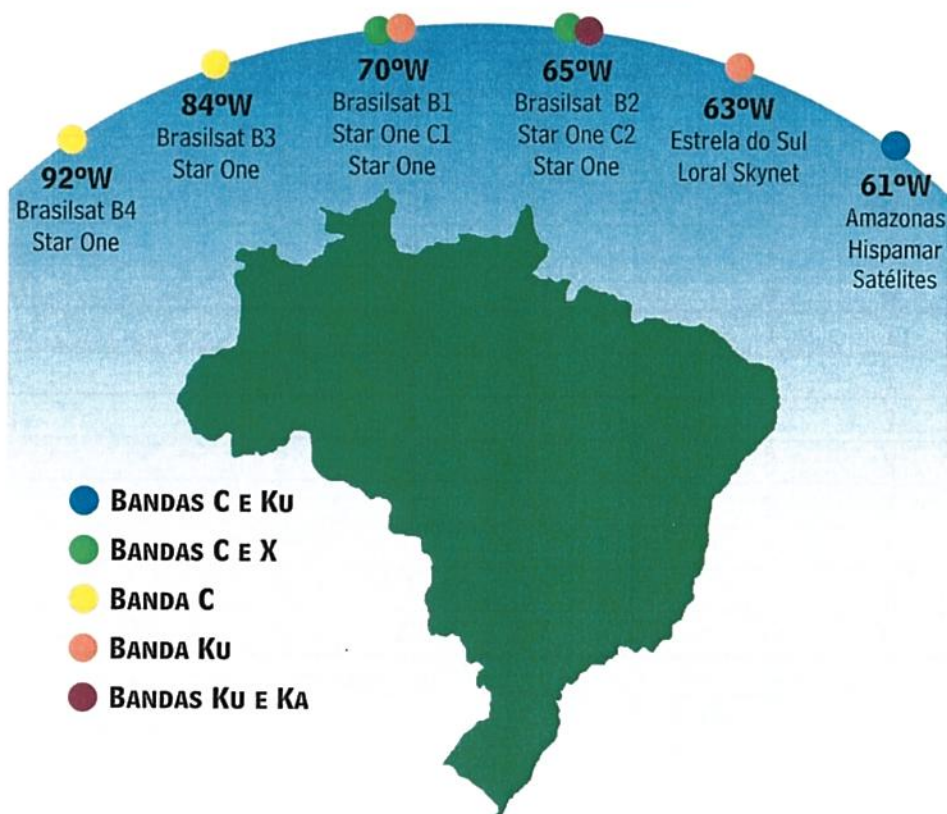
Notas:

1 – Em 2000, passaram ao controle da Star One, subsidiária da Embratel

2 – A vida útil do satélite A2 terminou em 2004

3 – Empresa criada para explorar o satélite híbrido da Hispamar e da Telamazon

MAPA 1 – SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS BRASILEIROS



2004, 31.922 estações fixas e 73.566 estações móveis licenciadas, representando aumento de 29% e de 34,3%, respectivamente, em relação ao exercício anterior, quando havia 24.725 estações fixas e 54.770 móveis.

A Anatel publicou, no exercício 2004, pela Resolução 386, de 3 de novembro de 2004, o 'Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite'. Este documento teve por objetivo regularizar a situação de cada exploradora estrangeira de satélites e, também, adequar cada satélite às faixas de frequências efetivamente usadas. Além disso, foi também publicado, pela Resolução 378, de 24 de setembro de 2004, o 'Termo de Direito de Exploração de Satélite Estrangeiro', que deverá ser assinado por todas as exploradoras de satélites estrangeiros com direito já conferido.

Em 2004 foi realizada, também, a Consulta Pública 571, de 22 de outubro de 2004, cujo objetivo foi colher comentários sobre a solicitação da adminis-

tração dos Estados Unidos para incluir o território brasileiro na área de serviço da rede de satélite USASAT – 55E, da PanAmSat, nas faixas de frequências 10,70 a 10,95 GHz, 11,20 a 11,45 GHz e 12,75 a 13,25 GHz, posição orbital 43°W.

Registra-se, por fim, que ainda serão objeto de licitação ou de chamamento público as posições orbitais sob coordenação do Brasil ou as resultantes de processos de coordenação a serem iniciados no âmbito da União Internacional das Telecomunicações (UIT). Ao final de 2004, 20 posições orbitais associadas a redes de satélites nas bandas C, Ku e Ka estavam, na UIT, em processo de coordenação. Esse número representa redução de 13% em relação à situação do exercício anterior. A diminuição deveu-se à retirada de posições do Registro Mestre da UIT – o que ocorre quando, findo o prazo para a utilização dessas posições, nenhuma rede de satélites é notificada para registro.

TABELA 2

SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS ESTRANGEIROS AUTORIZADOS

OPERADORAS	ATÉ 1994	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Astrolink	0	0	0	1	1	1	1
Eutelsat	0	0	0	1	3	4	4
Hispasat	0	0	1	1	1	2	2
Inmarsat Limited	0	0	2	2	2	2	2
Intelsat LLC	4	10	10	11	8	9	9
Loral	0	0	1	1	1	1	1
Nahuelsat	0	1	1	1	1	1	1
New Skies	0	2	2	2	2	3	3
PanamSat	2	6	6	7	8	8	8
Satmex	0	3	4	3	2	2	2
SES Americon	0	0	1	1	1	1	1
Telesat Canada	0	1	2	1	1	1	1
TOTAL	6	23	30	32	31	35	35

Sustentou a Anatel, no exercício 2004, sua permanente preocupação em interagir com a sociedade por diversos canais. Por esse motivo, cresceram e experimentaram melhorias os vários serviços destinados a atender o usuário, a acolher manifestações públicas, a disponibilizar informações e a facultar a participação da sociedade, por meio de entidades representativas, nas atividades da Agência, como a seguir se demonstra.

Relações com os usuários

Por intermédio da Central de Atendimento (*Call Center*) e da Sala do Cidadão, entre outros canais, a Anatel desenvolve intensa atividade relacionada com a prestação dos serviços de telecomunicações: presta informações, esclarece, acolhe e dá curso a sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios. Além de oferecer esses importantes serviços à sociedade, nesse esforço a Agência colhe significativo material informativo que também orienta diretrizes de atuação na defesa e na proteção dos direitos dos usuários, assim como fornece subsídios úteis para as ações de fiscalização, para a revisão da regulamentação, para o controle de obrigações e para orientações às prestadoras, entre outros aproveitamentos.

Parte significativa nesse trabalho, a Central de Atendimento teve suas atividades, no exercício, marcadas pela consolidação de várias conquistas obtidas nos anos recentes. Entre elas, o declínio no volume de chamadas e de reclamações recebidas (Tabela 1), maior

celeridade das prestadoras no tratamento das reclamações, melhorias sugeridas pela Agência e implementadas pelas prestadoras no atendimento ao cliente.

A Central de Atendimento, canal que registra o maior volume de contatos no relacionamento Agência/sociedade, foi responsável, em 2004, por quase 96% das interações. Mais de 80,51% das solicitações dos usuários recebidas por meio do *call center* foram respondidas no momento da chamada. A redução da recorrência dos usuários à Agência para reclamações ou consultas foi aspecto altamente positivo por demonstrar aumento da eficiência das prestadoras no atendimento aos usuários. Outro registro auspicioso: o crescimento expressivo – mais de 67% – da comunicação do usuário com a Agência pelo canal eletrônico “Fale Conosco”. Por esse canal, vale destacar, o usuário pode não apenas registrar, mas, também, acompanhar o andamento de sua solicitação.

As reclamações da sociedade representam a principal preocupação da Agência. A ênfase da Assessoria de Relações com os Usuários, como mais uma vez ficou claro no decorrer de 2004, foi orientar as prestadoras no sentido de incentivá-las a desenvolver ações direcionadas para a solução das questões suscitadas pelos usuários, de modo pró-ativo, e, assim, reduzir a taxa de reclamações de prestação de serviços na Agência. Isso explica a redução de 17,5% na taxa de reclamação, em 2004, comportamento que vem se repetindo desde 2002, em clara demonstração da melhoria nos serviços de telecomunicações.

TABELA 1

INTERAÇÕES COM A AGÊNCIA

CANAL DE RELACIONAMENTO	2003	2004
Central de Atendimento	3.137.405	2.581.356
Cartas e faxes	4.373	3.774
E-mail	720	850
Fale Conosco	58.455	97.948
Sala do Cidadão (sede)	7.473	6.352
TOTAL	3.208.426	2.690.280

INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

A redução na taxa de reclamação tem como principal responsável o desempenho do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que vem apresentando melhorias ano a ano. As taxas de reclamações da telefonia móvel, embora menores que as do serviço de telefonia fixa, vêm apresentando tendência ao crescimento (Gráfico 1). No caso do Serviço Móvel Pessoal (SMP), os principais questionamentos dos usuários referiram-se, no exercício 2004, à entrega do documento de cobrança e à falta de informações adequadas sobre os planos de serviços; na telefonia fixa, à forma de tarifação das ligações, à taxa de assinatura, ao reajuste de tarifas e ao prazo de entrega das contas telefônicas.

Outro aspecto insistentemente trabalhado foi a busca de celeridade no tratamento das questões trazidas pelos usuários à Agência e submetidas às operadoras para posicionamento. Desde a criação da Central de Atendimento, observa-se percentual crescente de solicitações resolvidas em até cinco dias úteis. No ano de 2004, verificou-se crescimento pequeno em relação ao ano anterior: 70% das solicitações foram resolvidas naquele prazo. Houve, também, queda no número de solicitações resolvidas em até 30 dias e pequeno aumento no número de solicitações não-resolvidas (Gráfico 2). Esse comportamento se explica pela grande incidência

de contestações de cobrança, que ordinariamente demandam maior prazo para solução. A meta para o próximo ano é estabelecer prazos justos e razoáveis, segundo a natureza do questionamento, para que o prazo informado ao usuário seja cumprido em pelo menos 95% dos casos.

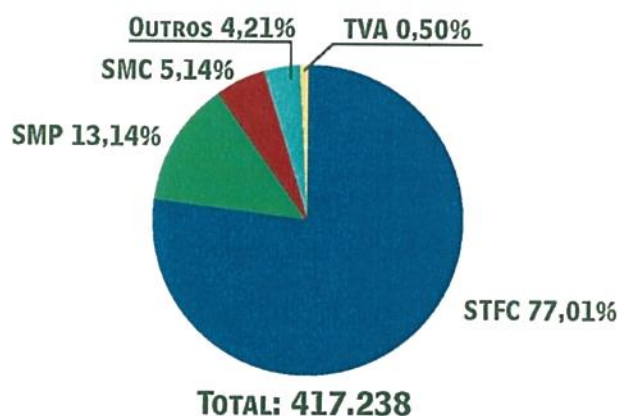
Com o concurso da Assessoria de Relações com os Usuários, a Agência também manteve contatos diretos com o público. Foram os casos da VII *Expo Consumidor em Destaque*, promovida pela Pró-Consumidor, no Rio de Janeiro (RJ), e do *Congresso Brasileiro de Municípios*, em Salvador (BA). No primeiro caso, a oportunidade de prestar informações, esclarecimentos e orientações presenciais aos usuários dos serviços de telecomunicações; no segundo, a oportunidade de prestar esclarecimentos a prefeitos e a vereadores de todo o País sobre questões relacionadas às telecomunicações.

Comitês estratégicos

Os comitês estratégicos foram criados com as atribuições de realizar estudos e de formular proposições ao Conselho Diretor da Agência, relacionados com os objetivos, com os princípios fundamentais ou

GRÁFICO 1
RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

2003



2004

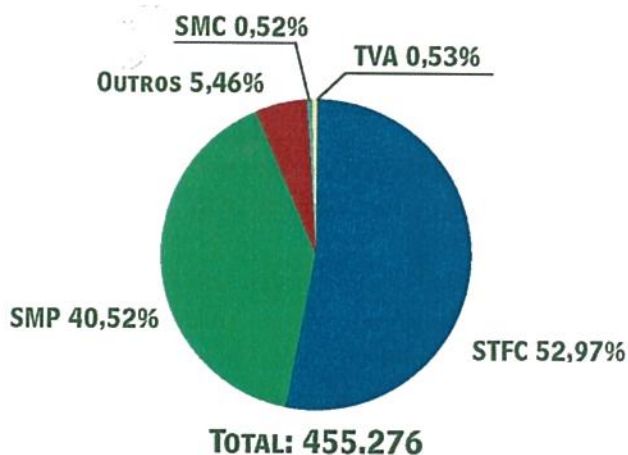
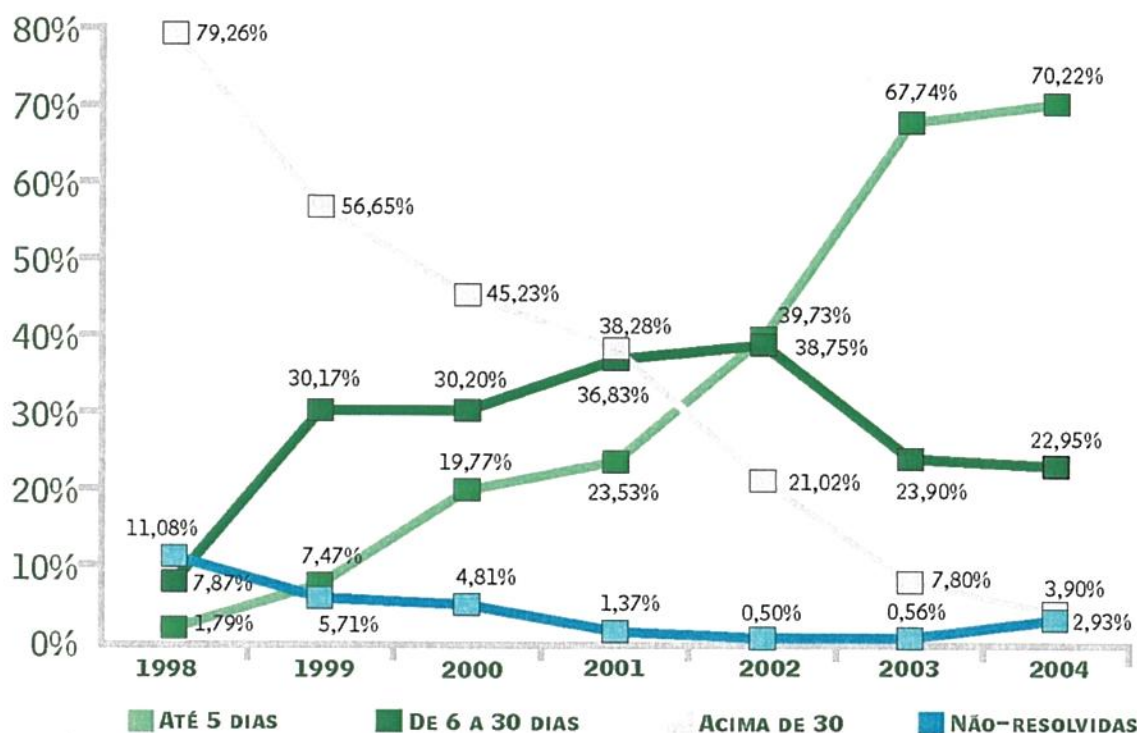


GRÁFICO 2
PRAZO DE TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES REGISTRADAS



Nota: Baseado em dados de 10/1/2005

com assuntos de interesse estratégico no campo das telecomunicações. Localizados no âmbito do Conselho Diretor e dirigidos pelos membros desse colegiado, contam com a participação de especialistas da Agência e de representantes da sociedade, com a qual promovem importante interação. Estes são os cinco comitês em funcionamento:

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

Conselho Consultivo

Este Conselho formaliza a participação institucionalizada da sociedade nas atividades e nas decisões da Agência. É formado por 12 membros, originários de segmentos organizados da sociedade e designados pelo presidente da República mediante indicação das entidades/instituições que representam. Seus integrantes têm mandato de três anos e não são remunerados. Têm assento neste Conselho:

- dois representantes do Senado Federal;
- dois representantes da Câmara dos Deputados;
- dois representantes do Poder Executivo;
- dois representantes de entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações;
- dois representantes de entidades representativas dos usuários; e
- dois representantes de entidades representativas da sociedade civil.

Sala do Cidadão

O objetivo da Sala do Cidadão é tornar mais interativo o relacionamento da Anatel com os usuários ou os interessados nos serviços de telecomunicações, oferecendo-lhes, neste ambiente, mais facilidades para obter informações e documentos, registrar reclamações, dar entrada em documentos e/ou acompanhar o andamento de processos protocolados na Agência. Cada Sala do Cidadão conta com estrutura completa de atendimento, com computadores, fax, impressora, scanner, TV e vídeo, além de atendente para prestar informações, esclarecer dúvidas e ajudar os interessados na busca online de informações sobre o setor de telecomunicações ou sobre ações desenvolvidas pelo Governo brasileiro.

A Anatel mantém em funcionamento 27 Salas do Cidadão, instaladas nas capitais brasileiras, nas dependências de seus escritórios regionais e de suas unidades operacionais. No ano de 2004, elas registraram 90,9 mil atendimentos. Desse montante, 50,1 mil foram reclamações, desdobrando-se os demais atendimentos entre pedidos de informação, denúncias, acompanhamento de solicitações registradas, entre outros.

Com o objetivo de aproximar ainda mais a Agência da sociedade, a Sala do Cidadão de Belo Horizonte deverá se unir, em breve, ao Posto de Serviço Integrado Urbano (*Psiu*), mantido pelo Governo do Estado de Minas Gerais naquela capital. A ocupação de área no *Psiu* – estrutura que concentra vários serviços à sociedade – será feita após assinatura, prevista para 2005, de protocolo de intenções entre a Anatel e o Governo mineiro.

Em outro esforço delineado, no exercício, para aproximar a Agência da sociedade, prevê-se, também para 2005, que a Anatel integre o *Programa Casa Brasil*, do Governo Federal. A Agência participará dessa iniciativa com o intuito de possibilitar a criação do Espaço Multimídia, programado para oferecer ao cidadão de baixa renda contato com o conteúdo e com a cultura do mundo digital, além de propiciar visão crítica e prática desses conteúdos e dos demais serviços hoje prestados na Sala do Cidadão.

Bibliotecas

Ao mesmo tempo em que cumprem tarefas como veículos auxiliares para que a Agência torne transparentes e públicos seus atos, as bibliotecas são importantes instrumentos de comunicação interativa com a sociedade e vêm comprovando sua eficácia a cada ano. Em 2004, a Biblioteca Virtual alcançou expressivo crescimento, tanto em relação ao número de visitas quanto ao número de documentos e elementos publicados no portal da Agência.

Até dezembro, a Biblioteca Virtual havia alcançado a marca de 64 mil documentos publicados, 11,5 mil incluídos no exercício 2004. No ano, o total de elementos publicados (vários tipos de arquivos entre não-oficiais, ilustrações, imagens, *banners* etc.) chegou a 74,6 mil. O total de documentos não inclui o material informativo produzido pela Assessoria de Imprensa.

Ao longo do ano, a Biblioteca Virtual registrou aproximadamente 5,5 milhões de visitas, volume que significou crescimento de 182% em relação ao ano anterior. Recebeu, também, 8,3 mil mensagens pelo correio eletrônico e expediu 1,75 milhão de mensagens por e-mails com respostas a consultas e remessas de conteúdos do Correio Anatel e do Diário Anatel, formados pelas publicações diárias da Agência.

SIPT

Criado em abril de 2000, o Sistema de Informações sobre Preços e Tarifas (SIPT) é outro serviço posto pela Agência à disposição da sociedade em seu portal na internet. Tem como proposta permitir ao usuário que verifique, de modo fácil e ágil, com base na origem, no destino, no dia da semana e no horário, qual operadora de telefonia oferece o menor preço para chamadas de longa distância feitas a partir de telefones fixos ou de celulares do Serviço Móvel Pessoal (SMP). O sistema é alimentado pelas próprias prestadoras e os valores informados correspondem aos planos básicos, sendo válidos apenas para a data da consulta.

O SIPT recebeu, ao longo de 2004, 953 mil consultas. O alto número de acessos ao Sistema reflete a crescente conscientização, pela sociedade, de que a competição entre prestadoras de telefonia pode representar substanciais mudanças de custos em favor do usuário. Importante ressaltar, ainda, a entrada em operação, no

final do exercício, da nova versão do Sistema, que, além da otimização visual, ganhou substancial melhoria no fornecimento dos dados da consulta. Como resultado, ao usuário passou a ser oferecida uma lista com os dez menores preços ou tarifas praticados pelas operadoras.

Relacionamento com a Imprensa

Exercido pela Assessoria de Imprensa, núcleo integrante da estrutura da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social da Agência, o relacionamento com a imprensa constitui importante canal de interação com os órgãos de comunicação e, por decorrência, com toda a sociedade. O objetivo dessa atividade é facultar ao público conhecimento sobre as atividades da Agência e, a um só tempo, atuar como importante auxiliar no esforço de construir e sustentar real e positiva imagem da corporação. É graças a esse trabalho que a sociedade toma imediato conhecimento de fatos relacionados com as telecomunicações gerados no âmbito da Anatel.

Em 2004, as ações da Assessoria de Imprensa se desdobraram nas seguintes e principais vertentes: preparação de entrevistas coletivas na sede da Agência, em Brasília, para os setoristas que cobrem a área de telecomunicações; atendimento às solicitações da imprensa nacional e estrangeira; e produção de material informativo para distribuição aos órgãos de comunicação.

Decorrente dessa variada gama de atividades, a Assessoria de Imprensa da Anatel atendeu 4,3 mil solicitações de órgãos de comunicação das diferentes mídias. Além disso, intermediou e preparou 252 entrevistas pessoais com membros da direção ou com executivos da Agência. Ao longo do ano foram produzidas e divulgadas 386 notas e matérias com informações para imprensa, todas publicadas no portal www.anatel.gov.br.

Espaço Cultural

No exercício 2004, foram promovidos 189 eventos no Espaço Cultural Anatel, graças à ampla programação cultural que abrangeu espetáculos de teatro e de música, além de palestras e de lançamentos de livros. Desses eventos, participaram mais de 25 mil pessoas, que prestigiaram e estimularam talentos artísticos da cidade, uma das propostas desse esforço cultural da Anatel.

Inaugurado em 5 de novembro de 1998, o Espaço Cultural Anatel ocupa ampla área de 800m² distribuídos entre auditório de 200 lugares, mezanino e foyer, dependências também amplamente utilizadas pela própria Agência para atender eventos de caráter interno ou abertos ao público. Sem fins lucrativos, o Espaço Cultural não só oferece excelente infra-estrutura física, de equipamentos e de pessoal de apoio, como auxilia na divulgação dos espetáculos interna e externamente.

Das atividades do Espaço Cultural no ano de 2004 destaca-se, especialmente, a quinta edição do projeto *Março Mulher*. Iniciada no dia 8 de março, data em que se comemora o Dia Internacional da Mulher, a programação do evento estendeu-se pelas três semanas seguintes com palestras, debates, exposições e espetáculos teatrais e musicais inteiramente gratuitos e voltados para a mulher. Com tradição já firmada no calendário de eventos da Capital da República, os diversos eventos da programação do *Março Mulher* de 2004 contaram com a participação de perto de seis mil pessoas, além do prestígio de autoridades do Governo Federal nas solenidades de abertura e de encerramento.

Registra-se, ainda, que a mostra permanente *A história do telefone no Brasil*, aberta em 1998 e outra atração do Espaço Cultural Anatel, recebeu em 2004 perto de 11,5 mil visitantes – praticamente o mesmo número do ano anterior –, universo formado principalmente por alunos das escolas públicas e particulares do Distrito Federal e de cidades de seu entorno geográfico. Essa mostra tem como objetivo sociocultural preservar a memória das telecomunicações.

Outros instrumentos

A par dos instrumentos de interação da Agência com a sociedade mencionados neste capítulo, também desempenham esse importante papel as consultas e as audiências públicas, além das pesquisas de satisfação. Em decorrência dos vínculos diretos com outros enfoques e com vistas a facilitar a compreensão dessas iniciativas, são elas comentadas nos capítulos referentes às áreas responsáveis por suas realizações.



A Anatel redobrou esforços, em 2004, para dar à sua atuação internacional a consistência e o fôlego necessários ao cumprimento das políticas traçadas pela Administração brasileira, de objetivos ao mesmo tempo universalistas e firmemente ancorados na prioridade sul-americana. Nesse rumo, e contando nesta área com a atuação da Assessoria Internacional, perseverou a Agência em sua missão de estreitar relações com governos e com agências reguladoras do setor de telecomunicações de nosso subcontinente. Além de privilegiados contatos com países do entorno geográfico brasileiro, sustentou a Anatel, no exercício, presença expressiva em diversos foros internacionais, ao mesmo tempo em que deu crescente impulso nas relações com países que, embora geograficamente distantes, partilham com o Brasil afinidades históricas.

Eventos internacionais

Foram vários os eventos de caráter internacional realizados no Brasil e no exterior que contaram com a ativa presença e participação da Anatel, ao longo de 2004. O Brasil foi sede, de 5 a 14 de outubro, em Florianópolis (SC), da Assembléia Mundial de Normalização das Telecomunicações (AMNT), evento promovido pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) e considerado o mais importante foro internacional do setor de normalização das telecomunicações. Foi precedido pela realização, em 3 de outubro, no mesmo espaço, do Simpósio sobre Cibersegurança.

Desenvolvido no contexto da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, o Simpósio contou com aproximadamente 250 participantes e debateu, entre outros temas relevantes, as ameaças globais à Cibersegurança, a importância das parcerias e da cooperação no combate a essas ameaças, e o papel da UIT em matérias ligadas à segurança. Os dois eventos contaram com o apoio organizacional e com a coordenação da Anatel.

Outro evento internacional realizado no Brasil, em 2004, e que contou com apoio substantivo e logístico da Anatel, foi o III Fórum Ministerial América Latina-Caribe e União Européia, realizado no Rio de Janeiro entre os dias 22 e 23 de novembro. Teve temática dedicada ao exame das políticas públicas de inclusão digital, com vistas à segunda fase da Cúpula Mundial da

Sociedade da Informação. Como representante da Agência, o conselheiro Plínio de Aguiar firmou a posição da Anatel e deu ênfase ao papel dos reguladores quanto à implementação do Plano de Ação emanado da primeira fase daquela Cúpula.

No âmbito externo, foi igualmente marcante a presença e a ativa participação da Anatel em eventos de relevância para os interesses nacionais. Em junho de 2004, teve atuação marcante no Encontro de Alto Nível para Investidores da América do Norte, realizado em Nova York. Representada pelo então presidente Pedro Jaime Ziller de Araújo, pôde a Agência destacar a previsibilidade e a confiabilidade do marco regulatório brasileiro, aspecto de fundamental importância para os investidores estrangeiros com interesses no setor brasileiro de telecomunicações. O presidente da Agência integrou a comitiva do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, cuja dissertação foi o ponto alto daquele simpósio.

Participação em órgãos internacionais

Há que se registrar, também, a crescente participação de representantes da Anatel em órgãos internacionais voltados para as telecomunicações. Essa é outra constatação que bem dá a medida do crescimento, em 2004, da atuação internacional da Agência, a seguir apresentada de modo resumido.

UIT – No âmbito da União Internacional de Telecomunicações, além das atividades desenvolvidas pelas Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs) nos grupos de estudo daquele órgão, a Anatel participou dos trabalhos dos principais grupos assessores. Entre eles, o *Telecommunication Development Advisory Group* (TDAG) e o *Radiocommunication Advisory Group* (RAG). Além desse envolvimento, de elevada significação para os interesses brasileiros no setor das telecomunicações, a Agência representou o Brasil no Conselho da UIT, órgão deliberativo responsável pelas definições orçamentárias e pela condução da política daquele órgão entre as Conferências de Plenipotenciários.

Vale ser registrado, por isso, que na última reunião daquele Conselho, em maio de 2004, os delegados da Anatel alcançaram êxito com a proposta para adaptação dos mandatos da UIT, a fim de que esse órgão assumisse papel de relevo na construção da Sociedade da

Informação. Na mesma reunião, o Brasil foi eleito membro do *New Council Oversight Group* (NCOG), criado para acompanhar os trabalhos de reestruturação dos procedimentos orçamentários da União Internacional de Telecomunicações.

Citel – A Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel), órgão da Organização dos Estados Americanos (OEA) especializado em telecomunicações, cumpriu extensa agenda de reuniões em 2004, contando com forte e ativa presença da Administração brasileira. No período, foram apresentados 30 documentos contendo propostas brasileiras. A presença do Brasil também se fez marcante na presidência e na vice-presidência de comitês permanentes, de grupos de trabalhos e de relatorias, assim como nas atividades de plenárias e nas negociações extra-reuniões.

No Comitê Consultivo Permanente I – Normalização (CCP-I), muito do trabalho desenvolvido em 2004 foi decorrente da preparação para a Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (AMNT-2004). Esse evento, realizado em Florianópolis, como antes referido, teve intensa e fundamental participação da Anatel na condução dos trabalhos de preparação da Citel para a apresentação e a defesa das posições interamericanas.

No Comitê Consultivo Permanente II – Radiocomunicações (CCPR-II), tiveram início os trabalhos de preparação da próxima Conferência Mundial de Radiocomunicações. A vice-presidência do Grupo de Trabalho do CCPR-II para a Conferência, assim como várias relatorias do evento, ficaram a cargo da Administração brasileira. Ainda no âmbito do CCPR-II, destaca-se forte defesa das posições e dos interesses brasileiros nas discussões relativas à adoção de um padrão de televisão digital.

No Comitê Executivo Permanente COM/Citel, o trabalho de maior relevância foi a atuação do Livro Azul de Políticas de Telecomunicações das Américas. O Brasil foi responsável pela elaboração de textos referentes, entre outros, a direitos do usuário, desenvolvimento tecnológico, interconexão, portabilidade numérica, serviços de valor adicionado e regulação do uso do espectro radioelétrico.

Regulatel – A Anatel teve, em 2004, intensa atuação no âmbito do Foro Latino-americano de Reguladores de Telecomunicações (Regulatel), onde participou ativamente de diversas reuniões, entre as quais se destacam:

- III Encontro de Corresponsáveis, realizado nos dias 26 e 27 de março, em Havana, oportunidade em que foram tratados, entre outros temas, a Coordenação do Plano de Trabalho para 2004, a definição do cronograma de capacitação para o Foro – incluindo o curso de regulação da Universidade de Brasília – e a discussão sobre o posicionamento do Regulatel durante a segunda fase da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação.

- VII Cúpula de Reguladores e Operadores (Regulatel-AHCIET) e reuniões do grupo de estudo sobre sustentabilidade e comitê de gestão, no período de 27 a 28 de julho de 2004, em Santo Domingo, República Dominicana. Nesses encontros foram discutidos tópicos referentes à Agenda da VII Cúpula de Reguladores e Operadores, à Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI) e ao plano de trabalho dos grupos de estudo de banda larga, de serviço universal e de indicadores regionais, além de temas administrativos do foro.

- VII Plenária Anual do Regulatel e III Cúpula Regulatel-IRG (Independent Regulators Group), nos dias 18 e 19 de novembro, em Cuzco, Peru. Na ocasião, foram debatidos assuntos como sociedade da informação, universalização, banda larga, voz sobre IP, entre outros. Além disso, foram definidos a nova presidência do foro para o período 2005-2006, a nova composição do Comitê de Gestão, no qual o Brasil foi convidado a permanecer, e o Plano de Trabalho para 2005.

É de se ressaltar, por último, que a qualidade da atuação do Brasil no Regulatel foi, de certa maneira, reconhecida por seus pares. A dedução é permitida pelo fato de os demais países-membros terem confiado aos representantes brasileiros a coordenação do estudo sobre serviço universal, além de terem nomeado o Brasil membro dos grupos de estudo sobre banda larga, capacitação e sociedade da informação. Os trabalhos destes grupos resultaram, em 2004, em duas publicações: *Reguladores de Telecomunicaciones en América Latina* e *A Interconexão no âmbito do Regulatel*.

CPLP – Representado por servidores da Anatel, o Brasil teve participação destacada na III Reunião Técnica de Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), realizada em Lisboa (Portugal), em novembro de 2004. Além do Brasil e do país anfitrião, participaram do encontro delegações de Angola, de Cabo Verde, de Moçambique, de São Tomé e Príncipe e do Timor Leste, que discutiram

de modo amplo o panorama das telecomunicações em seus países. Entre os temas em pauta destacaram-se: a convergência de tecnologias e de serviços de telecomunicações, a interligação e a desagregação da última milha, a monitoração e a fiscalização de operadores de telecomunicações. Especial relevo foi dado à cooperação técnica institucional entre os membros da CPLP, que também elaboraram programa de trabalho para o triênio 2005-2007.

Ações multilaterais

Rodada de Doha – Sob a coordenação do Ministério das Relações Exteriores, a Anatel participou, em 2004, por intermédio de sua Assessoria Internacional, das reuniões na Organização Mundial do Comércio (OMC) sobre a Rodada de Doha. Essas reuniões, que visam a elaboração e a negociação das posições brasileiras, serão concluídas até maio de 2005. O Brasil, como se recorda, é membro da OMC desde 1º de janeiro de 1995 e tem compromissos formais naquele órgão, relacionados com o setor de telecomunicações, desde 30 de dezembro de 1994, quando o Congresso Nacional ratificou o documento final da Rodada Uruguai, a Ata de Marrakesh.

Por esse ajuste, o Brasil reconhece a criação da OMC e seus acordos, inclusive o GATS, que compreende um Anexo de Telecomunicações e um Anexo Relativo às Negociações Sobre Telecomunicações Básicas. Tais anexos dispõem sobre medidas que afetam o acesso às redes e aos serviços públicos de telecomunicações e a utilização dos mesmos; incluem compromissos em matéria de transparência regulatória e condições sobre o Acesso às Redes Públicas de Transportes de Telecomunicações e Serviços, entre outros.

Ademais, a observância dos dispositivos da OMC, pelo Brasil, faz parte do ordenamento jurídico setorial, conforme a Exposição de Motivos 231/MC, de 10 de dezembro de 1996, que acompanhou a elaboração da Lei Geral de Telecomunicações e, posteriormente, de seus regulamentos. Significa dizer que os compromissos assumidos pelo Brasil no GATS, voltados para o setor de telecomunicações, são de implementação obrigatória na regulamentação setorial e que a fiscalização de seu cumprimento é responsabilidade da Anatel como órgão regulador do setor.

Registra-se, por oportuno, que o Brasil vem atuando de maneira pró-ativa nas atuais negociações da OMC (Rodada de Doha), retomadas a partir de

decisões consensuais tomadas em reuniões na Organização Mundial do Comércio, em julho de 2004. Nesse encontro, e na condição de coordenador do G-20 e ativo participante do NG5, o Brasil desempenhou papel fundamental para o êxito das discussões descritas no documento July Package, da OMC. As atividades em andamento enfocam, essencialmente, a elaboração e a negociação das posições brasileiras para as listas de compromissos e a Revisão Técnica do Acordo GATS.

Com relação às listas de compromissos, as atividades consistem na preparação e na análise das ofertas iniciais de todos os países, apresentadas à luz do marco regulatório vigente em cada um, incluindo análise dos pedidos iniciais recebidos dos países e apresentados pelo Brasil. Nomenclatura, segmentação, caracterização/critérios de classificação dos serviços são, entre outros, os temas em debate. Por sua vez, a Revisão Técnica do Acordo GATS, em andamento, contempla a discussão processual normativa do Acordo nos grupos técnicos subsidiários do Conselho de Serviços e em reuniões bilaterais e multilaterais, em especial das disciplinas que afetam os setores regulados, como telecomunicações.

Revisão de Políticas Comerciais – O Brasil foi igualmente atuante no IV Processo de Revisão das Políticas Comerciais Brasileiras (Trade Policy Review) da OMC, que contou com a participação da Assessoria Internacional da Anatel sob a coordenação conjunta da Câmara de Comércio Exterior (Camex, órgão do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior) e do Ministério das Relações Exteriores. Esse processo está previsto nos acordos instituídos no âmbito da OMC e é realizado a cada quatro anos, sob a direção do Secretariado da referida Organização. Consiste no exame das políticas comerciais adotadas por seus países-membros à luz das regras multilaterais de comércio. As atividades se concentraram em debates dos técnicos setoriais do governo brasileiro com o secretariado da OMC, e na elaboração, para divulgação, de dois relatórios de avaliação – um preparado pela OMC e outro, pelo Brasil.

Solução de controvérsias – No âmbito da OMC, o Brasil também participou, na condição de Terceira Parte, do Mecanismo de Solução de Controvérsias no processo de litígio entre os Estados Unidos e o México. A Anatel atuou no processo em colaboração com o Ministério das Relações Exteriores, oferecendo posições técnicas setoriais e contribuindo na formulação do entendimento brasileiro sobre as bases do litígio. Como

se recorda, os Estados Unidos processaram o México sob a alegação de que a Telmex desrespeitava os compromissos assumidos pelo México na OMC, no setor de Telecomunicações, no âmbito do GATS.

O relatório dos árbitros do Mecanismo de Solução de Controvérsias da Organização Mundial de Comércio sobre o primeiro contencioso em Serviços criou jurisprudência internacional sobre o tema, que resultou em sanções ao México, que não recorreu, pois fez acordo com os Estados Unidos por meio de seus órgãos reguladores de telecomunicações.

Mercosul – No cumprimento do mandato estabelecido no Tratado de Assunção e de acordo com a agenda de trabalho do Grupo Mercado Comum, o tema da livre circulação de serviços de telecomunicações foi tratado no Grupo Negociador de Serviços sob o Protocolo de Montevideu, cuja coordenação, no Brasil, é exercida pelo Ministério das Relações Exteriores com a participação de representantes dos setores regulados. As negociações relativas aos serviços de telecomunicações contemplam atividades como a eliminação de restrições, a harmonização de marcos regulatórios, a consolidação do *status quo*, a aclaração das entradas “não consolidado” e a incorporação de Normas Mercosul sobre Serviços, entre outras. O Brasil, no exercício da presidência *pro-tempore* do Mercosul, foi sede de duas reuniões do Grupo Negociador de Serviços, no segundo semestre de 2004, encontros que tiveram ativa participação da Assessoria Internacional da Anatel.

No âmbito do Mercosul, em 2004 foram realizadas três reuniões do Subgrupo de Trabalho (SGT.1) – Comunicações. Duas delas ocorreram em nosso País, em virtude da presidência *pro-tempore* do Brasil. A XXV Reunião Ordinária realizou-se em Buenos Aires, de 12 a 16 de abril, e dela resultaram dois projetos de resolução ao Grupo Mercado Comum. O encontro seguinte foi realizado em Campinas (SP), de 23 a 27 de agosto. Entre os temas tratados nessa reunião merecem destaque o Acordo de Reconhecimento Mútuo e a digitalização dos serviços de radiodifusão. Na última reunião do ano, realizada em Salvador (BA), de 8 a 12 de novembro, foi discutida a modificação da Resolução Mercosul/GMC/RES 45/99, sobre o uso de telecomunicações em Áreas de Controle Integrado (ACI) nas regiões de fronteira.

Outros temas de relevância nas negociações ocorridas em 2004, no âmbito do SGT.1, foram:

- elaboração do Manual de Procedimentos de Coordenação de Radiofrequências na faixa de 1.710 MHz a 1.990 MHz e de 2.100 MHz a 2.200 MHz; e

- elaboração do Manual de Procedimentos de Coordenação de Radiofrequências para Estações do Serviço Fixo Terrestres para Frequências Acima de 1.000 MHz e do Marco Regulatório para o Serviço de Televisão Analógica na Faixa de Ondas Decimétricas.

Sob a coordenação do Comitê Negociador Biregional Mercosul-União Européia, a Anatel participou ativamente, no exercício 2004, das negociações de serviços no âmbito do Acordo Mercosul-União Européia. Iniciadas em 2001, essas negociações ingressaram, em 2004, em sua fase decisiva, etapa em que o tratamento do setor de telecomunicações constitui um dos elementos centrais na construção do equilíbrio negociador global.

A agenda – que contempla a elaboração do texto negociador, a definição de regras, de procedimentos e de modalidades negociadoras, além da elaboração e da negociação da oferta em serviços – foi paralisada no final de 2004, aguardando definições políticas. O Mercosul negocia este acordo em bloco, o que demanda a elaboração de posições consensuais intra-bloco. A última posição incluiu a Oferta Inicial de Serviços para o Setor de Telecomunicações. A agenda de reuniões alternou Bruxelas (sede da União Européia) com Buenos Aires, no primeiro semestre, e com Brasília, no segundo, em função da presidência *pro-tempore* do Mercosul exercida, respectivamente, pela Argentina e pelo Brasil.

Alca – A Anatel seguiu participando, no exercício, das negociações no âmbito da Área de Livre Comércio das Américas (Alca), cuja agenda negociadora está parada desde o final de 2003, aguardando definições políticas. A última posição consensual pelo mandato político atual, decidido na Reunião Ministerial de Miami, realizada em novembro 2003, previa a implementação do Processo de Integração a partir de 2005.

CMSI – Após o encerramento, em dezembro de 2003, em Genebra, da primeira fase da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), o ano de 2004 foi dedicado, sobretudo, à preparação da segunda fase dessa Cúpula, prevista para novembro de 2005, em Tunis, capital da Tunísia, bem como à implementação do Plano de Ação exarado na Cúpula de Genebra.

Assim, a delegação da Anatel, representando o Brasil, foi particularmente ativa na defesa de um papel relevante para a União Internacional de Telecomunicações na construção da Sociedade da Informação. Com esse propósito, lutou no Conselho daquele órgão pela aprovação de resolução que previsse a adaptação do mandato da UIT às exigências da Sociedade da Informação, além de ter-se empenhado na reafirmação da necessidade de essa Sociedade ser inclusiva e marcada por forte viés desenvolvimentista.

Ações bilaterais

Portugal – No esforço para ampliar as relações bilaterais, a Anatel participou, em novembro de 2004, em Lisboa (Portugal), da VIII Reunião Ordinária da Comissão de Coordenação Anatel-Agência Nacional de Comunicações (Anacom). O encontro teve a participação atuante de representantes de alto nível dos dois órgãos reguladores. A delegação brasileira foi chefiada pelo conselheiro José Leite Pereira Filho.

Foram discutidas questões significativas e atuais da atividade de regulação, bem como trocadas experiências e informações sobre temas como medidas regulamentares relevantes adotadas por ambos os órgãos desde a última reunião, portabilidade numérica, revenda de serviços de telecomunicações, revenda do espectro radioelétrico, impactos da convergência tecnológica na regulamentação e remuneração de redes com base em custos.

Argentina – No âmbito do Memorando de Entendimentos de Cooperação Técnica em Telecomunicações firmado com a Argentina, a Anatel recebeu, em julho de 2004, visita de delegação chefiada pelo engenheiro Ceferino Namuncurá, interventor da Comissão Nacional de Comunicações (CNC), órgão regulador das telecomunicações daquele país. O tema principal da visita de dois dias foi o controle do espectro radioelétrico.

Na ocasião, a delegação argentina conheceu o marco geral da gestão do espectro radioelétrico no Brasil, além de ter trocado experiências com os colegas brasileiros. Visitou, também, as instalações do Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME) e uma unidade móvel, além de ter colhido informações sobre equipamentos de fiscalização, suas tarefas habituais e sua manutenção, bem como sobre os mecanismos de capacitação para o controle radioelétrico.

Cuba – A convite do Ministério da Informática e das Comunicações de Cuba (MIC), o então presidente Pedro Jaime Ziller de Araújo visitou aquele país em novembro de 2004. Na ocasião, foram trocadas experiências em matéria de telemedicina, universalização e metas de qualidade. A visita foi marcada, também, pela assinatura de Memorando de Entendimento que ampliou o escopo de igual documento firmado em março de 2003. Foram igualmente discutidos temas como a campanha do candidato do Brasil à UIT e TV digital.

Na semana seguinte, uma delegação do MIC veio ao Brasil para tratar dos seguintes tópicos:

- acompanhamento de índices de qualidade de serviço móvel,
- regulamentação de preços e tarifas,
- relações com os usuários,
- radiações não-ionizantes,
- metas de universalização,
- administração e fiscalização do espectro radioelétrico,
- televisão digital,
- interconexão e
- numeração e acompanhamento de índices de qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

Missões – Ao longo de 2004, a Anatel recebeu missões estrangeiras e enviou missões ao exterior. Com a participação da Assessoria Internacional, uma missão visitou a África do Sul, a Índia, a Itália e Israel, entre 28 de outubro e 10 de novembro. Essa missão teve como objetivo obter e trocar informações com os órgãos reguladores daqueles países tratando, principalmente, de gerenciamento de espectro, tipos e uso de equipamentos de fiscalização, licenciamento de frequências, emissão de radiação não-ionizante e aplicação de normas e métodos de universalização das telecomunicações.

Memorandos – Com o objetivo de institucionalizar e dar visibilidade maior à cooperação bilateral, a Anatel firmou, em 2004, Memorando de Entendimento com as entidades reguladoras do Equador, do Paraguai, de Cabo Verde, de Cuba, da República Dominicana e da Federação Russa. Ao par disso, a Anatel tomou a iniciativa de iniciar negociações com órgãos reguladores da Itália, da Espanha, da França, da Colômbia, de Honduras, da China, da Índia, do Quênia e do Senegal.

Com o esforço, busca a Agência completar, em 2005, o quadro de Memorandos de Entendimento na

região das Américas, além de estender a cooperação a agências reguladoras do mundo desenvolvido e de promover a aproximação com países de dimensões continentais como o Brasil ou com países-chave do continente africano.

Informações gerais

Candidatura – Outro fato significativo a ser registrado no ano foi o lançamento de Roberto Blois como candidato do Brasil à Secretaria-Geral da União Internacional de Telecomunicações. O fato ocorreu em 5 de outubro, em Florianópolis, durante a realização da AMNT-2004, com a presença do secretário-executivo do Ministério das Comunicações e de representante do chanceler Celso Amorim. Em Buenos Aires, em 1º de dezembro, durante almoço oferecido pelo embaixador do Brasil aos participantes da XIV Reunião do COM/Citel, foram consolidados os apoios da região ao candidato do Brasil.

GC-CBC – A Secretaria-executiva do Grupo de Coordenação das Comissões Brasileiras de Comunicações (SEGC-CBC) foi criada para coordenar a participação brasileira nos grupos assessores da União Internacional de Telecomunicações, bem como em conselhos e nos demais órgãos que compõem a UIT. Outra atribuição da Secretaria-executiva é a de assessorar o trabalho do GC-CBC, bem como o das Comissões Brasileiras de Comunicações nos grupos de estudos da UIT, da Alca, da OMC, e nas Coordenações do Mercosul e da Citel.

A SEGC-CBC acompanhou, no exercício, a implementação das decisões das conferências e das assembleias da UIT e a realização da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações, na cidade de Florianópolis (SC). Além dessas atividades, coube à SEGC-CBC preparar as reuniões do GC-CBC e o Fórum CBC.

Fórum CBC – Organizado pela Assessoria Internacional da Anatel, o Fórum CBC foi evento de grande destaque no ano de 2004, pois propiciou a discussão de temas relacionados às ações internacionais da Agência no âmbito das Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs) e possibilitou a coordenação dos trabalhos entre as áreas técnicas da Agência e as comissões internacionais. O I Fórum CBC foi realizado em 5 de abril de 2004 e contou com a presença de 59 participantes, que debateram a atuação das CBCs nos fóruns

internacionais de telecomunicações e, principalmente, a definição do padrão de TV Digital no Brasil, dando ênfase ao Sistema Brasileiro de Televisão Digital.

O II Fórum CBC foi realizado em 28 de junho e contou com a presença de 52 participantes. Questões relevantes, como a dificuldade em atrair participantes externos à Anatel para operarem nas CBCs e a necessidade de uma maior interação entre essas comissões, com o intuito de facilitar o trabalho por elas desenvolvido, foram constantemente discutidas.

MERCADO DAS TELECOMUNICAÇÕES

O Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro apresentou, em 2004, crescimento de 4,9% em relação ao ano anterior. Este resultado é reflexo, entre diversos fatores, do ingresso de investimentos no País, das exportações, do saldo da balança comercial e das transações comerciais. O setor de serviços, destacando-se as telecomunicações, foi um dos responsáveis por esse incremento. O crescimento no mercado de telecomunicações representa, para o Brasil, a modernização da Economia da Informação, que compreende as atividades de produção de equipamentos, de geração, de sistematização, de armazenamento, de transporte, de disseminação e de utilização de informações.

Em 2004, os fluxos de Investimentos Estrangeiros Diretos (IED) alcançaram US\$ 20,26 bilhões, valor 57% superior aos US\$ 12,9 bilhões do ano anterior. O setor de Agricultura, Pecuária e Extrativa Mineral passou de US\$ 1,48 bilhão, em 2003, para US\$ 1,07 bilhão em 2004; o da Indústria, de US\$ 4,35 bilhões para US\$ 10,69 bilhões. Os investimentos destinados ao setor de Serviços cresceram 20,3% entre 2003 e 2004 e os destinados à área de Telecomunicações e Correios, 5,7%, passando de US\$ 2,81 bilhões, em 2003, para US\$ 2,97 bilhões, em 2004, como aponta a tabela abaixo (Tabela 1).

Embora o setor de Serviços tenha registrado pequeno crescimento de Investimentos Estrangeiros Diretos, passando de US\$ 7,06 bilhões, em 2003, para US\$ 8,49 bilhões, em 2004, a participação de Telecomunicações e Correios manteve a liderança do ranking desse setor – o que ocorre desde 2000 –, representando 14,7% do total de investimentos no País (Gráfico 1).

O faturamento da indústria eletroeletrônica totalizou, em 2004, R\$ 81,6 bilhões, superando em 28% o resultado de 2003. Esse percentual, descontada a inflação no período, representa acréscimo real de 15%. O crescimento alcançado pode ser atribuído, em grande parte, ao desempenho da indústria de telecomunicações, que em 2004 teve faturamento quase 50% superior ao registrado no ano anterior. Contribuiu para essa evolução o avanço expressivo da utilização das tecnologias GSM e a nova geração CDMA, que estimularam os negócios da telefonia móvel, e o desempenho obtido pela telefonia fixa na expansão dos negócios em banda larga e do sistema de Voz sobre IP (VoIP).

Quanto à geração de empregos, o setor de telecomunicações, após queda de pouco mais de 22% entre 2000 e 2002, cresceu 8,4% em 2003 e 16,8% em 2004,

TABELA 1

INVESTIMENTOS ESTRANGEIROS DIRETOS POR SETOR (EM US\$ BILHÕES)

Setor	2000		2001		2002		2003		2004	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Agricultura, pecuária e extrativa mineral	0,73	3,0	1,49	7,1	0,64	3,4	1,48	11,5	1,07	5,3
Indústria	5,77	23,8	7,00	33,3	7,62	40,6	4,35	33,8	10,69	52,8
Serviços	17,75	73,2	12,55	59,6	10,52	56,0	7,06	54,7	8,49	41,9
Telecomunicações e correios	8,19	33,8	4,13	19,6	4,19	22,3	2,81	21,8	2,97	14,7
Comércio	1,76	7,3	1,63	7,8	1,50	8,0	0,98	7,6	1,25	6,2
Eletricidade, gás e água quente	2,04	8,4	1,44	6,9	1,53	8,2	0,65	5,0	1,19	5,9
Outros serviços	5,76	23,7	5,35	25,3	3,29	17,5	2,62	20,3	3,08	15,1
TOTAL	24,25	100,0	21,04	100,0	18,78	100,0	12,90	100,0	20,26	100,0

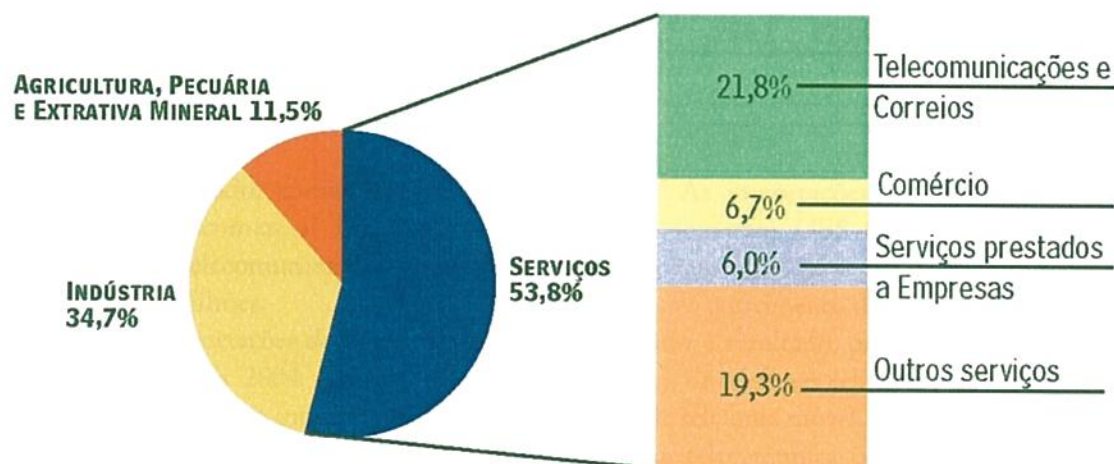
Fonte: Bacen

MERCADO DAS TELECOMUNICAÇÕES

GRÁFICO 1

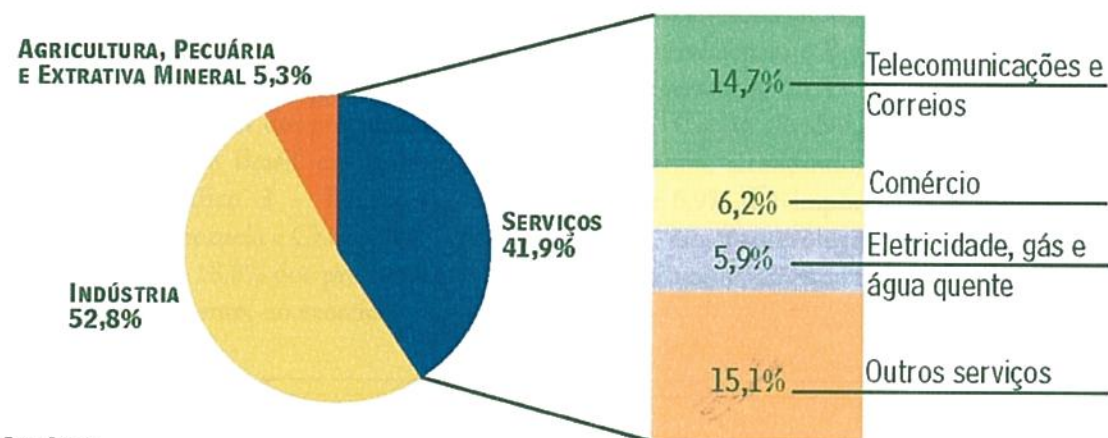
2003

**TOTAL DE INGRESSOS DE INVESTIMENTOS
ESTRANGEIROS DIRETOS: US\$ 12,9 BILHÕES**



2004

**TOTAL DE INGRESSOS DE INVESTIMENTOS
ESTRANGEIROS DIRETOS: US\$ 20,2 BILHÕES**



Fonte: Bacen

atingindo 287,2 mil postos de trabalho. A indústria eletroeletrônica também registrou recuperação, ultrapassando o número de postos de trabalho existentes no setor em 2001. Ao final de 2004, a indústria eletroeletrônica somava 132,9 mil postos de trabalho, registrando crescimento de 8,4% em relação ao ano anterior (Tabela 2).

Em 2004, a balança comercial brasileira registrou saldo positivo de US\$ 33,7 bilhões, resultado que correspondeu a um acréscimo de 35,9% em comparação a 2003, quando foi contabilizado superávit de US\$ 24,8 bilhões. As exportações

brasileiras apresentaram crescimento de 32,1%, passando de US\$ 73,1 bilhões para US\$ 96,5 bilhões, acima, portanto, das previsões realizadas no início do exercício. Já as importações totalizaram US\$ 62,9 bilhões, superando em 30,2% o valor de US\$ 48,3 bilhões referente a 2003.

Apesar do bom desempenho da balança comercial, as exportações de produtos de telecomunicações registraram queda de 14,4%, recuando de US\$ 1,3 bilhão, em 2003, para US\$ 1,1 bilhão em 2004. No mesmo período, as importações cresceram 52,5%, com aquisições da ordem de US\$ 922,5 milhões

MERCADO DAS TELECOMUNICAÇÕES

TABELA 2

POSTOS DE TRABALHO (EM MIL)

	2000	2001	2002	2003	2004
Indústria eletroeletrônica	140,0	131,0	123,0	122,6	132,9
Empresas de telecomunicações	292,7	255,1	226,9	245,9	287,2

Fonte: Abinee e operadoras

(Gráfico 2). Como resultado, apesar da queda das exportações, a balança comercial brasileira – em relação aos produtos de telecomunicações – teve saldo positivo de US\$ 219,5 milhões.

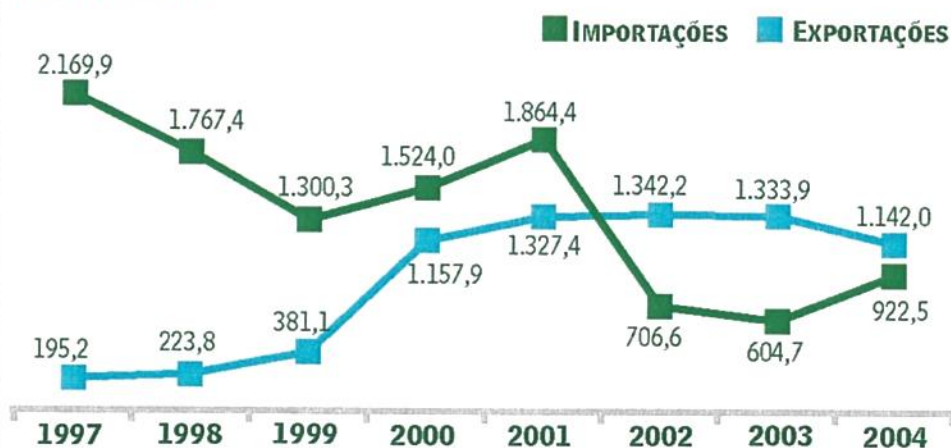
A retração das exportações de produtos de telecomunicações observada em 2004 ocorreu, principalmente, devido à necessidade de a indústria local atender à forte demanda interna por aparelhos celulares. Internamente, os telefones móveis avançaram, neste exercício, de 46,4 milhões de aparelhos para 65,6 milhões – crescimento de quase 42%. Os aparelhos celulares vêm sendo, nos últimos anos, o principal produto exportado pela indústria eletroeletrônica brasileira e, como muitas empresas anunciaram investimentos em suas fábricas para atender as demandas internas do País, há boas perspectivas de que as exportações de telefones celulares sejam em breve retomadas.

Os principais mercados dos produtos de telecomunicações exportados pelo Brasil, em 2004, foram – conforme aponta o Gráfico 3 – Estados Unidos, Argentina, Alemanha, Venezuela e Chile. Outros países, juntos, adquiriram apenas 18,8% dos produtos exportados pelo Brasil, nesse segmento, no exercício 2004.

As importações da indústria de telecomunicações somaram US\$ 922,5 milhões em 2004, com crescimento de 52,5% na comparação com 2003. O expressivo crescimento das importações brasileiras neste segmento é resultado, principalmente, do aumento das compras de telefones celulares e de transmissores/receptores de telefonia móvel. Em relação às compras de produtos de telecomunicações, é interessante salientar que o crescimento derivou da evolução de todos os segmentos do setor, com destaque para radiodifusão (aumento de 91,8% em relação a 2003) e estações radiobase e telefones celulares (ambos com crescimento de 77,3% em comparação com o exercício anterior).

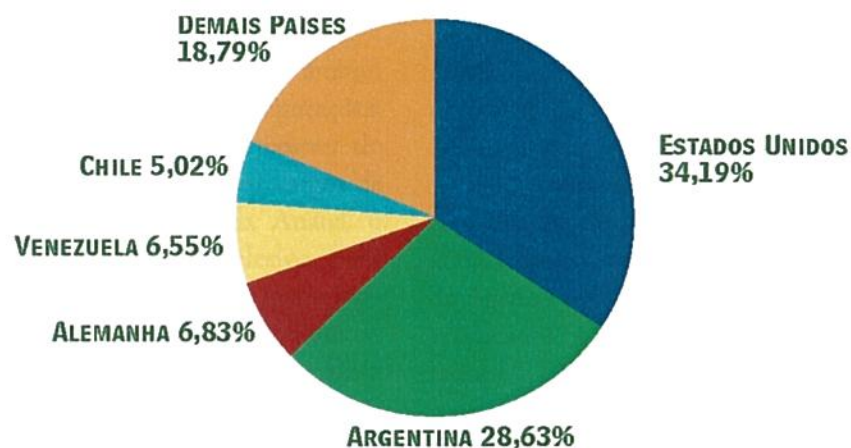
Em relação à origem das mercadorias importadas, os Estados Unidos continuaram, em 2004, a liderar as vendas para o Brasil – US\$ 238 milhões –, valor que representou 25,8% do total importado pelo País. China, Coreia do Sul, França e Suécia também se destacaram, alcançando, respectivamente, 14,3%, 9,2%, 8,3% e 6,9% das importações brasileiras. A Tabela 3, abaixo, mostra a evolução das importações de produtos de telecomunicações ao longo dos últimos anos.

GRÁFICO 2
BALANÇA COMERCIAL DE PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(EM US\$ MILHÕES)



Fonte: Cxex (agregação Anatel)

GRÁFICO 3
EXPORTAÇÕES - SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES - POR PAÍSES
(TOTAL EXPORTADO EM 2004: US\$ 1.142,0 MILHÕES)



Fonte: DCE (agregação Anatel)

TABELA 3

IMPORTAÇÕES DE PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR PAÍSES
(EM US\$ MILHÕES)

Países	2000	2001	2002	2003
TOTAL	1.524,1	1.864,4	706,6	604,6
Estados Unidos	741,7	734,5	310,2	199,4
China	32,5	30,8	25,2	40,9
Coréia do Sul	79,4	189,2	8,3	10,4
França	76,6	92,7	24,5	30,8
Suécia	65,5	101,8	39,6	50,8
Finlândia	17,5	67,0	30,9	26,6
Canadá	155,4	161,6	56,6	34,0
Itália	104,5	161,6	18,9	22,6
Alemanha	32,0	62,6	21,2	33,8
Malásia	10,0	8,4	18,5	15,1
Taiwan	24,2	33,7	11,4	7,6
Japão	59,6	120,3	18,0	18,7
Outros Países	125,2	100,2	123,3	113,9

Fonte: DCE (agregação Anatel)

Recursos Humanos

Um dos principais fatos registrados no âmbito administrativo da Agência Nacional de Telecomunicações, em 2004, foi a realização, no segundo semestre, do primeiro concurso público para provimento de cargos de níveis médio e superior. Por solicitação da Anatel, o Governo Federal autorizou processo seletivo para preencher 740 cargos, o equivalente a 43,7% do quantitativo das carreiras da Agência. As vagas foram distribuídas em 350 cargos de especialista em regulação, 50 de analista administrativo, 300 de técnico em regulação e 40 de técnico administrativo.

Publicado em 6 de maio de 2004, o edital estabeleceu as regras do concurso, desenvolvido em duas etapas: a primeira com a realização das provas objetivas, discursivas e de título; a segunda com o curso de formação. Foram

registradas 51.852 inscrições e comparecimento de 33.720 candidatos (abstenção de 35%). As provas objetivas e discursivas foram realizadas no dia 12 de setembro de 2004 e os cursos de formação tiveram início em novembro de 2004, com previsão de término no final de janeiro de 2005.

A Anatel encerrou o exercício 2004 (Tabela 1) com quadro de 1.201 servidores, 139 a menos que em 2003. Com esta redução – de 10,4% –, o quadro de pessoal da Agência apontava, no final do exercício, a seguinte distribuição: 17,6% efetivos, 49% temporários, 26,2% requisitados e 7,2% nomeados para cargos comissionados.

Ao final de 2004, a maioria dos servidores (40%) tinha até 35 anos de idade; 31%, entre 36 e 45 anos e os 29% restantes, mais de 45 anos. Perto de 56% do quadro funcional da Anatel, em 2004, era formado por servidores de nível superior e 70,6% da força de trabalho estava concentrada na Fiscalização, como aponta, abaixo, o Gráfico 1.

TABELA 1

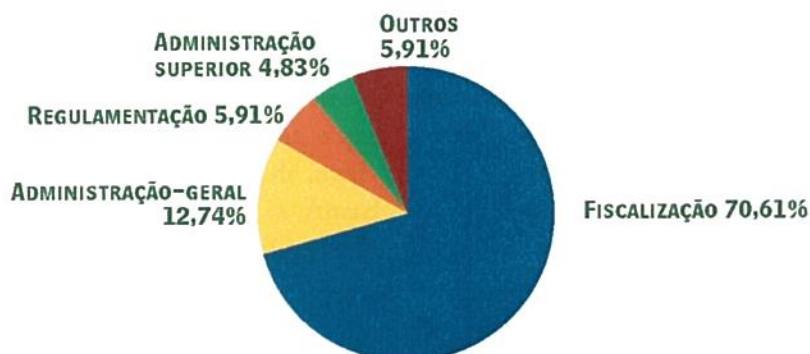
FORÇA DE TRABALHO POR ORIGEM

ORIGEM	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Procuradores	7	10	10	12	59*	0	0
Requisitados da Telebrás	497	435	354	351	350	319	264
Requisitados do Ministério das Comunicações	305	277	27	21	20	15	17
Requisitados de outros órgãos	33	40	35	31	36	37	34
Quadro específico	0	0	227	226	223	212	211
Contratos temporários	29	340	468	577	660	679	589
Nomeados	14	19	58	63	69	78	86
TOTAL	885	1.121	1.179	1.281	1.417	1.340	1.201

* Conforme a Lei 10.480, de julho de 2002, os procuradores da Anatel passaram a fazer parte do quadro da Procuradoria-Geral Federal.

GRÁFICO 1

FORÇA DE TRABALHO POR ATIVIDADE



Sobre o quadro de pessoal da Agência, há que se registrar, ainda, que a Lei 10.871, de 20 de maio de 2004, consolidou alguns dos pleitos da Anatel. Entre eles, o que permite a permanência do pessoal requisitado da Telebrás em seus quadros pelo tempo de interesse da Agência.

Capacitação

Em 2004, a Anatel investiu cerca de R\$ 4 milhões em benefícios para seus servidores, como auxílio-alimentação, auxílio pré-escolar, auxílio-transporte e assistência à saúde. No período, investiu também em capacitação profissional de jovens e de adolescentes: mais de 300 estudantes receberam orientações e formação profissional por meio do Programa de Estágio da Anatel; 40 adolescentes – com idades entre 16 e 18 anos – prestadores de serviços à Agência pela parceria com o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) e com o Centro Salesiano do Adolescente Trabalhador (Cesam) receberam orientações práticas e teóricas sobre o uso dos recursos de informática, além de conceitos sobre ética e cidadania.

No exercício, a Agência fez importantes investimentos também na formação e no aprimoramento de seus servidores. Quase R\$ 8 milhões foram aplicados em capacitação, tendo sido registradas 3.159 participações em eventos nacionais e 53 em eventos internacionais voltados, principalmente, para o aperfeiçoamento em fiscalização e para o aprimoramento em conhecimentos tecnológicos. Além das participações em eventos de curta duração, 19 servidores concluíram o curso de pós-graduação *Especialização em Regulação de Telecomunicações*, desenvolvido pela Universidade de Brasília especialmente para a Agência Nacional de Telecomunicações.

Reorganização

Desde abril de 2003, vem a instituição investindo no projeto de Reorganização da Agência. Ao longo de 2004, e como parte desse amplo projeto, foram realizados vários esforços para sensibilizar os servidores e prepará-los para a implementação das mudanças, o que deverá ocorrer em 2005. Diante da iminência de implementar sua nova estrutura organizacional, a Anatel optou pela não-manutenção do Certificado ISO – obtido em 2001.

Paralelamente aos trabalhos de elaboração da nova estrutura, a Agência empreendeu uma série de ações visando a qualidade da documentação e, principalmente, um modelo de gestão mais aderente à sua missão. A nova estrutura organizacional, já definida, elimina um degrau na escala hierárquica e é mais descentralizada, fatores que, certamente, contribuirão para maior agilidade e eficiência das atividades da Agência.

Excelência regulatória

O desenvolvimento do programa Parcerias Acadêmicas e Excelência Regulatória, firmado em 20 de maio de 2003 entre a Anatel e a Universidade de Brasília, tem registrado resultados positivos no campo da regulação e no fomento de estudos e de pesquisas sobre o assunto. Além disso, este projeto tem sido estimulador para que as universidades brasileiras abram espaços em seus currículos para as questões regulatórias. Tal iniciativa contribuirá, direta e indiretamente, para que o País alcance maioria intelectual nas questões da regulação das telecomunicações, evolução que terá reflexos positivos em outros setores já regulados.

O programa Parcerias Acadêmicas é um compromisso de intercâmbio e de cooperação técnico-científica com vistas à busca conjunta de excelência regulatória e de especialização do quadro técnico da Anatel. A importância deste programa está, principalmente, no fato de a atuação acadêmica conduzir à saudável mesclagem do conhecimento externo com o interno, refletindo de modo mais preciso os pensamentos regionais e nacionais no campo da regulação, nas vertentes jurídica, econômica e social. Em 2004, os primeiros resultados da parceria ficaram evidentes com a conclusão de pesquisas sobre o poder normativo da Anatel e sobre direito comparado das telecomunicações.

Outra importante realização da Agência, em 2004, foi a segunda edição do Curso de Regulação destinado a profissionais de órgãos reguladores dos países de língua portuguesa e espanhola. Com cinco semanas de duração, este Curso foi estruturado em três semanas de aulas teóricas e técnicas, uma de visitas técnicas e uma de estágio na Anatel.

Pregão

A Anatel registrou ganho de R\$ 1,3 milhão, em 2004, na compra de bens e de serviços – exceto obras e serviços de engenharia –, graças às licitações na modalidade pregão. As propostas iniciais dos fornecedores, de R\$ 17 milhões, declinaram para R\$ 15,7 milhões. Tal economia, que ultrapassou a marca de 7,5%, foi alcançada pela adoção do pregão reverso, instrumento pioneiro e inovador usado pela Anatel desde 1998 e que, à redução de gastos, vem somando outras vantagens como agilidade e transparência no processo de aquisição de bens e de serviços.

Embora em 1999 a diferença entre as propostas iniciais e as finais tenha representado ganho de 21,9% para a Agência, percebe-se que, ao longo do tempo, os fornecedores foram adequando seus preços à realidade do mercado. Esse comportamento permite prever que os ganhos com o pregão reverso deverão, nos próximos anos, ficar estabilizados em torno de 8%. O quadro abaixo (Tabela 2) mostra a evolução da economia feita pela Anatel desde a adoção desta modalidade de contratação.

Infra-estrutura

A Anatel concluiu, no exercício, a Etapa 3 das obras de reforma do complexo-sede da Agência, em Brasília, trabalho que teve como principais destaques a construção/reforma da nova sala de servidores e do Centro de Documentação da Anatel (CDA). No período, iniciou, ainda, a quarta e última etapa da reforma, que inclui o mini-auditório da Agência e a instalação da nova

Central Térmica, dela devendo resultar, no médio prazo, significativa economia de energia elétrica e maior conforto na climatização interna. As obras de reforma na sede da Anatel estarão totalmente concluídas no primeiro semestre de 2005.

No exercício, foram realizados, também, trabalhos para a interligação de estações remotas de radiomonitoragem (ERMs) ao Centro Nacional de Controle, em Brasília, e para a instalação de grupos motores-geradores em diversas unidades descentralizadas. Para 2005, o plano de obras estará voltado para a viabilização da construção de sedes para unidades operacionais, segundo projeto-padrão. Este trabalho foi iniciado no final do exercício 2004, com a licitação para a construção da Unidade Operacional da Anatel na Paraíba. Até dezembro de 2003, haviam sido reformados 17 imóveis em que funcionavam escritórios regionais ou unidades operacionais da Agência.

Gestão da Informação

A infra-estrutura de telecomunicações da Anatel tem como lastro uma das mais modernas redes corporativas de comunicação do País. Além de disponibilizar uma estação de trabalho para cada servidor, garante ela acessibilidade e tempestividade à rede, fatores que vêm contribuindo para o aumento da eficácia das atividades desenvolvidas pela Agência. Por gerar e possuir volumoso acervo de informações; por entender a importância da agilidade e da confiabilidade na disponibilização destes dados, em 2004 a Anatel buscou manter sua infra-estrutura de sistemas de informação atualizada em relação aos avanços da Tecnologia da Informação (TI).

TABELA 2

MODALIDADE PREGÃO (EM R\$ MILHÕES)

EXERCÍCIO	PROPOSTAS INICIAIS	PROPOSTAS FINAIS (CONTRATADO)	GANHO (R\$)	GANHO (%)
1998	32,2	28,4	2,8	8,70%
1999	49,4	38,6	10,8	21,90%
2000	23,7	20,5	3,2	13,50%
2001	16,7	15,6	1,1	6,60%
2002	17,1	14,3	2,8	16,40%
2003	20,9	19,4	1,5	7,18%
2004	17,0	15,7	1,3	7,65%
TOTAL	177,0	153,5	23,5	13,30%

A Agência implementou, no exercício, 12 novos sistemas, que significaram substanciais melhorias e ganhos em processos de controle, de acompanhamento, de gestão e de gerenciamento, com reflexos positivos para a fiscalização dos serviços, para o relacionamento da Agência com as prestadoras de serviços de telecomunicações e para a facilitação do acesso a informações pelos cidadãos. Além disso, foram implementadas várias ações – que compreenderam desde a aplicação das melhores linguagens de programação disponíveis até a utilização e/ou consolidação de ferramentas e de metodologias de construção de sistemas – voltadas para a evolução da arquitetura da informação.

Biblioteca

Estruturada para desempenhar com agilidade e segurança as atribuições de tratamento, de armazenamento, de acesso, de recuperação, de administração e de disseminação de informações, as bibliotecas convencional e virtual vêm comprovando eficácia com números crescentes a cada ano. Em 2004, a Biblioteca Virtual alcançou a marca de 64 mil documentos publicados e registrou cerca de 5,5 milhões de visitas (Tabela 3). Este volume, cumpre destacar, sig-

nifica salto de 182,1% em relação ao ano anterior, aumento que, segundo avaliação da Gerência de Biblioteca, deveu-se à maior participação da Agência em eventos nacionais e internacionais de grande visibilidade, amplamente divulgados no Portal Anatel.

Além de eventos – com destaque para a Assembléia Mundial de Normalização das Telecomunicações (AMNT-04), mencionada no capítulo Atuação Internacional –, ao longo de 2004 outros fatos fizeram com que a sociedade buscasse informações no portal da Agência. Entre eles, merecem menção o aumento do número de usuários da telefonia móvel (necessidade de conhecer regras do serviço e mesmo registrar reclamações via formulário eletrônico) e o crescimento do número de novos operadores em vários setores das telecomunicações (empresas que precisavam de informações sobre legislação, regulamentação e outras orientações relativas às suas atividades econômicas).

Outro fator que provocou o aumento do número de visitas ao portal foi a realização do primeiro concurso público para provimento de cargos da Agência. O primeiro edital foi divulgado em maio de 2004 e boa parte do conteúdo cobrado – legislação, regulamentos, Regimento Interno – estava disponível para consulta e download no portal.

TABELA 3 – BIBLIOTECA VIRTUAL

ITEM	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Documentos publicados no Portal no ano	1.090*	4.103*	8.050	11.894	12.438	14.427	11.533
Total de elementos do Portal	13.000	15.203	21.795	37.092	50.237	62.892	74.631
Visitas ao Portal Anatel ¹	185.080	732.362	3.380.271	2.177.373	2.334.230	1.971.730	5.563.026
Mensagens recebidas ²		20.436	10.197	12.312	11.074	7.535	8.302
Mensagens enviadas ³			1.800.682	1.162.724	1.820.794	1.896.122	1.754.539

Legenda:  – Não Definido – não há histórico do item no ano;

* – Valores Estimados

1 – O site da Anatel entrou no ar em novembro de 1998. Em 5/8/2002, foi disponibilizado um novo Portal Anatel. Não estão computados nos dados de visitação os acessos, via internet, a sistemas interativos.

2 – Refere-se às mensagens eletrônicas recebidas pela caixa postal biblioteca@anatel.gov.br.

3 – Refere-se às mensagens eletrônicas enviadas pela caixa postal da Biblioteca, inclusive as mensagens do Correio Anatel.

TABELA 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ITENS	2001	2002	2003	2004
Quantidade de visitas pessoais à Biblioteca	6.046	4.565	8.573	3.073
Quantidade de solicitações recebidas por correio eletrônico, telefone ou fax	20.422	16.821	18.535	5725
Quantidade de solicitações de vistas a processos	1.289	1.740	2.360	3.181
Quantidade de processos vistados	1.929	1.432	1.352	621
Quantidade de páginas de documentos reproduzidas	84.941	162.359	278.087	267.174

Atendimento ao público

No exercício 2004, a Biblioteca implementou um novo sistema de atendimento documental, permitindo que os usuários efetuassem, via internet, solicitações de vista e/ou cópia de processos ou documentos. A iniciativa eliminou a necessidade de encaminhamento dos pedidos por carta, fax, pela central de atendimento ou mesmo pessoalmente. Esta modernização provocou sensível redução do número solicitações por outros meios que não o sistema, como aponta a Tabela 4.

Deve-se destacar, ainda, que a criação do Sistema de Atendimento da Sala do Cidadão (Sasc) possibilitou maior controle das solicitações de vistas e de cópias de documentos/processos. Outro ganho decorrente da implementação desta nova ferramenta foi a maior agilidade no atendimento dos pedidos, possível devido à integração do Sasc com o Sistema de Controle e Rastreamento de Processos e Documentos (Sicap). Finalmente, um terceiro ganho registrado em 2004 foi a possibilidade de o solicitante acompanhar – via internet – o atendimento de sua solicitação, o que significou maior transparência na relação da Agência com a sociedade.

Orçamento

Criado pela Lei 5.070/66, o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) é destinado a “prover recursos para cobrir as despesas feitas pelo Governo Federal na execução da fiscalização dos serviços de telecomunicações, desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa execução”. Os recursos do Fistel são, conforme determina a Lei Geral de Telecomunicações, aplicados pela Agência Nacional de Telecomunicações, exclusivamente. Para 2004, a Lei Orçamentária Anual (LOA) previu arrecadação do Fundo no valor de R\$ 975,9 milhões. Foram arrecadados R\$ 1.987,3 milhões, montante que representou acréscimo de 103,6% em relação ao previsto. Deste total, 59,4% corresponderam a receitas diretamente arrecadas (taxas) e 22,3%, a receitas de concessões e de permissões de exploração de serviços de telecomunicações.

Dos R\$ 282,4 milhões disponíveis, em 2004, para as despesas da Anatel, foram empenhados R\$ 251,8 milhões e liquidados R\$ 212,7 milhões. Foram inscritos em ‘restos a pagar’ R\$ 39,1 milhões.

INDICADORES	UNIDADE	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982
EXPANSÃO DO SETOR												
Total de telefones	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7
Densidade total de telefones	telefones total / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO INDIVIDUAL												
Acessos fixos instalados	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3,0	3,7	4,7	5,0	5,5	5,8	6,4
Densidade telefônica instalada – STFC	acessos instalados / 100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4,0	4,2	4,6	4,8	5,2
Acessos fixos em serviço	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7
Densidade telefônica em serviço – STFC	acessos em serviço / 100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6
Taxa de digitalização da rede local	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO PÚBLICO												
Telefones de uso público	mil	10,5	13,8	14,0	18,7	24,7	29,7	38,5	46,0	53,6	60,7	69,6
Densidade de telefones de uso público	telefones / 1.000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6
SERVIÇO MÓVEL												
Acesso Móvel Celular	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acesso Móvel Pessoal	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Densidade telefônica	acessos / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TELEVISÃO POR ASSINATURA												
Serviço de Televisão por Assinatura	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Densidade do Serviço de TV por Assinatura	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RÁDIO DIFUSÃO												
Geradores de TV	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	113	118	119	126	129
Retransmissoras de TV	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369	1.640	1.670	1.773
Rádios FM	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266	320	369	413
Rádios OM	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009	1.040	1.089	1.160
Rádios OC	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39	39	39	37
Rádios OT	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98
Rádios Comunitárias	estações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

INDICADORES	UNIDADE	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993
EXPANSÃO DO SETOR												
Total de telefones	milhões	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,6
Densidade total de telefones	telefones total / 100 habitantes	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,5
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO INDIVIDUAL												
Acessos fixos instalados	milhões	6,8	7,3	7,6	8,1	8,5	9,1	9,7	10,3	10,8	11,7	12,4
Densidade telefônica instalada – STFC	acessos instalados / 100 habitantes	5,4	5,6	5,8	6,0	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3	7,8	8,2
Acessos fixos em serviço	milhões	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,5
Densidade telefônica em serviço – STFC	acessos em serviço / 100 habitantes	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,6
Taxa de digitalização da rede local	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,9
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO PÚBLICO												
Telefones de uso público	mil	77,7	94,3	106,2	149,7	181,3	209,9	230,7	239,8	233,3	258,2	278,2
Densidade de telefones de uso público	telefones / 1.000 habitantes	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,6	1,7	1,8
SERVIÇO MÓVEL												
Acesso Móvel Celular	mil	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7	31,7	191,4
Acesso Móvel Pessoal	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Densidade telefônica	acessos / 100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TELEVISÃO POR ASSINATURA												
Serviço de Televisão por Assinatura	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Densidade do Serviço de TV por Assinatura	assinaturas / 100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RÁDIOFUSÃO												
Geradores de TV	estações	133	141	162	180	192	235	235	238	255	257	257
Retransmissoras de TV	estações	4.656	4.964	5.177	5.434	5.530	5.590	5.760	5.797	5.997	6.142	6.216
Rádios FM	estações	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235	1.247	1.247
Rádios OM	estações	1.187	1.214	1.274	1.312	1.362	1.528	1.529	1.532	1.563	1.571	1.571
Rádios OC	estações	37	35	33	30	30	33	33	33	33	33	33
Rádios OT	estações	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	82
Rádios Comunitárias	estações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

INDICADORES	UNIDADE	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
EXPANSÃO DO SETOR												
Total de telefones	milhões	13,1	14,7	17,5	21,5	27,4	40,0	54,1	66,1	73,7	85,5	105,2
Densidade total de telefones	telefones total / 100 habitantes	8,5	9,4	11,0	13,4	16,8	24,2	32,4	39,0	42,9	48,3	58,7
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO INDIVIDUAL												
Acessos fixos instalados	milhões	13,3	14,6	16,5	18,8	22,1	27,8	38,3	47,8	49,2	49,8	50,0
Densidade telefônica instalada – STFC	acessos instalados / 100 habitantes	8,6	9,3	10,4	11,7	13,6	16,8	23,1	28,2	28,7	28,2	27,9
Acessos fixos em serviço	milhões	12,3	13,3	14,8	17,0	20,0	25,0	30,9	37,4	38,8	39,2	39,6
Densidade telefônica em serviço – STFC	acessos em serviço / 100 habitantes	8,0	8,5	9,4	10,6	12,4	15,1	18,6	22,1	22,6	22,2	22,1
Taxa de digitalização da rede local	%	35,5	45,8	56,1	67,8	73,2	84,6	92,5	97,2	98,3	98,7	99,4
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO												
USO PÚBLICO												
Telefones de uso público	mil	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5	1.378,7	1.368,2	1.327,3	1.316,6
Densidade de telefones de uso público	telefones / 1.000 habitantes	2,2	2,3	2,7	3,2	3,6	4,5	5,5	8,1	8,0	7,5	7,3
SERVIÇO MÓVEL												
Acesso Móvel Celular	mil	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2	28.745,8	33.188,2	3.377,3	-
Acesso Móvel Pessoal	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6
Densidade telefônica	acessos / 100 habitantes	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0	17,0	20,3	26,2	36,6
TELEVISÃO POR ASSINATURA												
Serviço de Televisão por Assinatura	mil assinaturas	400,0	1.000,0	1.842,6	2.455,2	2.575,5	2.799,6	3.426,2	3.607,0	3.553,8	3.596,3	3.851,1
Densidade do Serviço de TV por Assinatura	assinaturas / 100 domicílios	1,1	2,6	4,7	6,0	6,2	6,5	7,7	8,0	7,7	7,6	7,9
RÁDIO E TV												
RÁDIO												
Geradores de TV	estações	257	257	259	259	259	266	274	366	427	441	449
Retransmissoras de TV	estações	6.462	6.755	7.749	7.945	7.986	8.427	8.677	8.841	9.638	9.787	9.878
Rádios FM	estações	1.247	1.265	1.285	1.290	1.291	1.297	1.345	1.622	2.025	2.149	2.223
Rádios OM	estações	1.573	1.575	1.576	1.576	1.576	1.578	1.588	1.632	1.682	1.697	1.707
Rádios OC	estações	32	32	35	64	64	65	64	64	62	66	66
Rádios OT	estações	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75
Rádios Comunitárias	estações	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207

