

Relatório Anual de Gestão 2022





Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H

CEP 70.070-940 - Brasília/DF

Tel.: (61) 2312-2000 - www.gov.br/anatel

Presidente

Carlos Manuel Baigorri

Conselho Diretor

Moisés Queiroz Moreira

Vicente Bandeira de Aquino Neto

Artur Coimbra de Oliveira

Alexandre Reis Siqueira Freire

Superintendências

Abraão Balbino e Silva

Superintendente-Executivo (SUE)

Daniel Martins D'Albuquerque

Superintendente de Administração e
Finanças (SAF)

José Borges da Silva Neto

Superintendente de Competição (SCP)

Gustavo Santana Borges

Superintendente de Controle
de Obrigações (SCO)

Hermano Barros Tercius

Superintendente de Fiscalização (SFI)

Raphael Garcia de Souza

Superintendente de Gestão Interna
da Informação (SGI)

Vinícius Oliveira Caram Guimarães

Superintendente de Outorga e Recursos
à Prestação (SOR)

Nilo Pasquali

Superintendente de Planejamento e
Regulamentação (SPR)

Cristiana Camarate Silveira

Martins Leão Quinalia

Superintendente de Relações com os
Consumidores (SRC)

Assessorias e órgãos vinculados

Suzana Silva Rodrigues

Chefe de Gabinete da Presidência

Letícia Seabra Melo Fernandes

Chefe da Secretaria do Conselho Diretor

Daniel Andrade Fonseca

Chefe da Auditoria Interna

Silvio Andrade dos Santos

Corregedor

Daniel Leite Santos França

Chefe da Assessoria Parlamentar
e de Comunicação Social (APC)

Ronaldo Neves de Moura Filho

Chefe da Assessoria Internacional (AIN)

Maria Lúcia Valadares e Silva

Chefe da Assessoria de Relações
com os Usuários (ARU)

Dagma Sebastiana Caixeta de Macedo

Chefe da Assessoria de
Relações Institucionais (ARI)

Juliano Stanzani

Chefe da Assessoria Técnica (ATC)

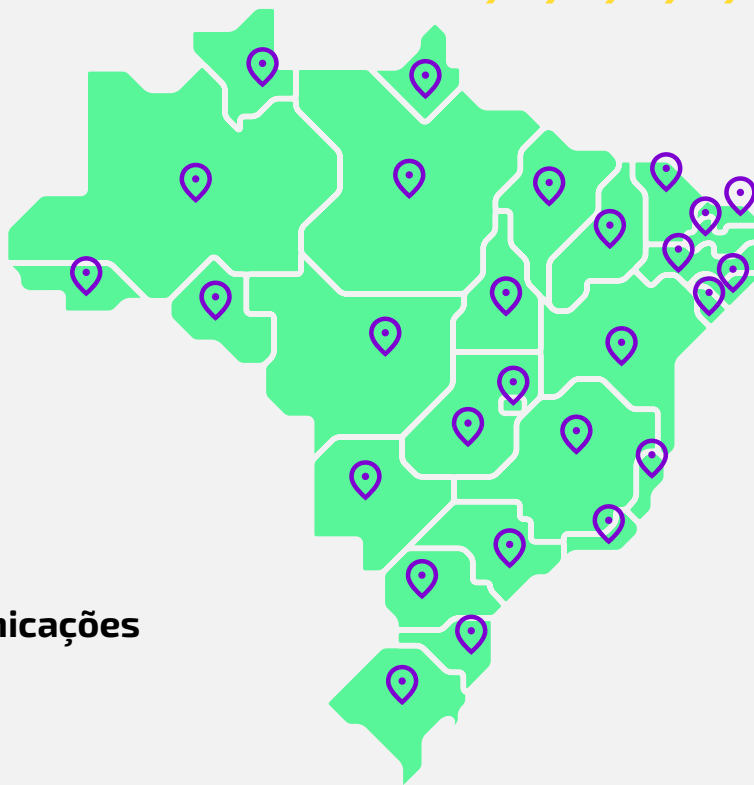
SUMÁRIO EXECUTIVO - ANATEL EM NÚMEROS



Perfil Institucional



Presença nacional nas
27 capitais do País



Panorama Setorial – Telecomunicações no Brasil (dezembro/2022)

338,1 milhões de acessos nos
principais serviços telecomunicações
↓ **-0,9%** em relação a 2021
(341,2 milhões de acessos)



Telefonia Móvel

252 milhões de
acessos móveis em
operação

↓ **-1,1%**



Telefonia Fixa

27,1 milhões de
acessos em serviço

↓ **-5,6%**



Banda Larga Fixa

44,9 milhões de
acessos ativos

↑ **7,8%**



TV por assinatura

14,1 milhões de
acessos ativos

↓ **-12,6%**

PPPs - 22,8 milhões de
acessos das Prestado-
ras de Pequeno Porte.

↑ **16,5%**

Resultados para a Sociedade



Acesse a página de [produtos e resultados gerados](#) no portal da Anatel.

Panorama Internacional¹

Posição do País no **ranking internacional** destes serviços (acessos por 100 habitantes)

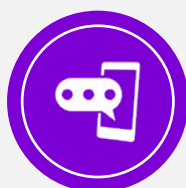


Banda Larga Fixa

71º | Brasil: 19,37

↓ -2 posições

Média mundial: 16,80



Banda Larga Móvel

56º | Brasil: 95,90

↑ 4 posições

Média mundial: 82,00



Telefonia Móvel

108º | Brasil: 102,49

↓ -4 posições

Média mundial: 106,50



Telefonia Fixa

68º | Brasil: 13,48

↓ -4 posições

Média mundial: 11,10

Fonte: União Internacional de Telecomunicações (UIT, 2021)

1 [Dimensão Internacional](#)

Desempenho Estratégico²

Indicador	Meta 2023	Resultado 2021	Resultado 2022	Alcance da Meta %
Cobertura com rede de transporte – backhaul de fibra óptica	4.883 municípios	4.677 municípios (jul/2021)	4.677 municípios (jul/2021) ³	95,58%
Velocidade média contratada (Banda larga fixa)	150 Mbps	88,72 Mbps (dez/2020)	245,95 Mbps (dez/2022)	Atendendo
População coberta com banda larga móvel	91,46%	90,15% (ago/2020)	92,08% (set/2022)	Atendendo
Domicílios com banda larga em área rural	73,04%	64,82% (2020)	70,54% (Cetic.br - 2021)	96,58%
Densidade de banda larga fixa (domicílios com acesso à internet por banda larga fixa)	57,00%	58,66% (jul/2021)	58,66% (jul/2021)	Atendendo
Grau de concentração de mercado HHI - telefonia móvel	<0,3594	0,2559 (dez/2020)	0,3222 (dez/2022)	Atendendo
Grau de concentração HHI – banda larga fixa	<0,1500	0,1068 (dez/2020)	0,0929 (dez/2022)	Atendendo
Satisfação geral dos consumidores para o serviço de banda larga fixa	Não definida ⁴	6,88 (2021)	7,07 (2022)	-
Satisfação geral dos consumidores com o serviço móvel pessoal	Não definida ⁵	7,64 ⁶ (2021)	7,53 (2022)	-
Percentual de dados e informações setoriais abertas	84,87%	21,90% (dez/2021)	38,49% (dez/2022)	45,35%

² [2.3. Planejamento Estratégico](#)

³ O indicador não foi mensurado em 2022 devido à aprovação de nova forma de coleta de dados de infraestrutura de rede de transporte das prestadoras dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo. A próxima apuração está prevista para o segundo semestre de 2023, quando sinalizará a tendência para o indicador em relação ao cumprimento da meta.

⁴ Considerando o processo de revisão da estratégia que culminou na aprovação, em 2022, do novo Plano Estratégico para o período 2023-2027, ressalta-se que somente foi fixada meta para esse indicador para ser atingida em 2027, não havendo, portanto, valor estipulado para 2023.

⁵ Idem.

⁶ indicador para o ano de 2021 posteriormente atualizado de 7,61 para 7,64, com base no refinamento da metodologia de cálculo para melhoria da precisão dos resultados.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE



2,7 milhões
de visualizações e
1.024 postagens
nas mídias sociais



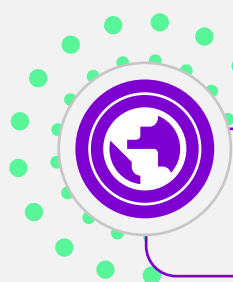
Ativação do 5G

Ampla ação de comunicação para divulgar a ativação da tecnologia 5G em capitais e grandes cidades.

Reclamações

1,73 milhão de
reclamações recebidas

↓ queda de **22,6%**
em relação a 2021



Atuação internacional

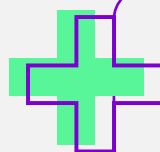
85 missões internacionais
representadas

3.072
demandas

institucionais recebidas com
tempo médio de tratamento
de **16,7 dias**



Sistema Anatel Consumidor



Mais de **4,5 milhões** de
consumidores cadastrados
desde seu lançamento
em 2019

Nova Identidade Institucional



Lançamento de uma nova identidade visual para as ações de comunicação da Agência, associada ao mote criativo Conexão: nosso presente para o futuro, com o objetivo de fortalecer a ligação da Anatel com seus diversos públicos.

Central de Atendimento da Anatel

97,37% dos atendimentos
em até **60 segundos**

Índice de Reclamações (IR)

O IR (reclamações/1.000 acessos em serviço)
caiu de **0,62 para 0,46** entre 2021 e 2022

Painel de Dados da Anatel

Amplia a transparência das informações sobre o setor e possibilita o monitoramento ágil e interativo por diferentes públicos.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO⁷

Guilhotina e simplificação regulatória

Revogação de 41 resoluções e dispositivos de outros normativos



Regulamento das Comissões Brasileiras de Comunicações - CBCs

Fortalece o trabalho das CBCs



Regulamento de Universalização da Telefonia Fixa

Consolida os normativos e regulamenta a versão mais recente do PGMU



1

Regulamento de Numeração

Simplifica e unifica normas de numeração



Regulamento de Condições de uso de Radiofrequências

Consolidação em um **único regulamento**



Regulamento de Tarificação da Telefonia Fixa

225 Áreas Locais em 284 municípios chamadas deixarão de ser longa distância



7 [2.3.2 Agenda Regulatória \(AR\)](#)

GOVERNANÇA E GESTÃO⁸

Integridade

// Realizações de ações previstas no [Plano de Integridade 2021-2022](#);

// Divulgação interna da cartilha "Condutas Vedadas aos Agentes Públicos Federais em Eleições - 2022", elaborada pela Advocacia Geral da União (AGU);

// Reestruturação do [Portal da Integridade da Anatel](#);

// Promoção de eventos de capacitação sobre temas relacionados à integridade.

Indicadores de governança e gestão

O Índice de Governança da Anatel (IGA)⁹ alcançou o **resultado de 0,88** – em uma escala de 0 a 1 –, superando a meta de 0,87 estabelecida no plano de gestão tático 2021-2022 da Anatel.

RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO¹⁰

Expansão dos serviços de telecomunicações

- **101 municípios** com tecnologia 5G implantada;
- Cobertura de banda larga móvel urbana com tecnologia 4G em **98,4% dos municípios brasileiros**;
- **2.515 novas localidades** com cobertura de banda larga móvel;
- **54.786 km** de malha rodoviária federal cobertos com tecnologia 4G; e
- **58.450 km** de malha rodoviária federal cobertos com tecnologia 3G.

⁸ [2.5 Medidas de Governança e Gestão](#)

⁹ O Índice de Governança da Anatel (IGA) é embasado na metodologia adotada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) para avaliar a maturidade da governança na Administração Pública Federal. Mais informações sobre o levantamento integrado de governança da Anatel podem ser encontradas no [site da Agência](#).

¹⁰ [3. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO](#)

Sanções de obrigação de fazer

- Aplicação de sanções equivalentes a R\$ 166,6 milhões;
- Compromissos de instalação de Estações Rádio Base (ERBs) com tecnologia 4G em 239 localidades onde essas infraestruturas não estavam disponíveis; e
- 148.042 pessoas beneficiadas.

Acesse o [painel de dados](#) para mais informações sobre as sanções de obrigações de fazer.

Ampliação do acesso e o uso dos serviços, com qualidade e preços adequados

- **Fiscalização da ativação da tecnologia 5G** nas capitais do País;
- Viabilização da operação de estações da tecnologia 5G na faixa de 3,5 GHz em **62 municípios**, aumentando a capacidade do serviço;
- Promoção da digitalização e instalação de canais digitais de televisão, alcançando **1.143 municípios** com canais licenciados;
- Maior celeridade na **fiscalização de denúncias de risco à vida**;
- Maior eficiência nas atividades de **gestão e uso eficiente do espectro** de radio-frequências; e
- Promoção de ações e acompanhamento de execução da **Política de Segurança Cibernética** no setor de telecomunicações.



Projetos de conectividade de escolas

// R\$ 3,1 bilhões serão destinados a projetos de conectividade de escolas públicas de educação básica em decorrência dos compromissos advindos do [Leilão de 5G](#);

// Projeto-piloto em 10 municípios brasileiros contemplará **177 escolas públicas** com infraestrutura completa de conectividade.

FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA

// Aprovação da Metodologia de Priorização para Fiscalização Regulatória ([Resolução Interna Anatel nº 114/2022](#));

// Aprovação do Regulamento de Segurança Cibernética Aplicada ao Setor de Telecomunicações ([Resolução nº 740/2020](#));

// Atualização dos procedimentos de Fiscalização Regulatória.



SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES¹¹

Combate a chamadas abusivas

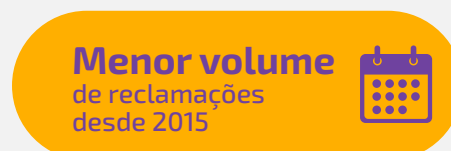
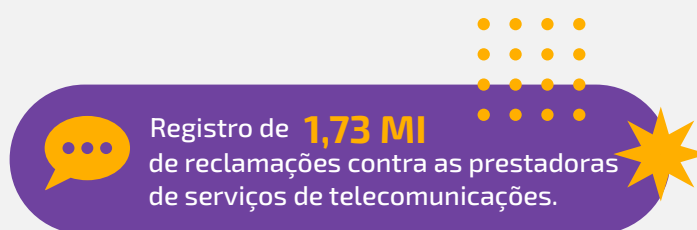
- Implementação da regra do Código não geográfico 0303 para identificar chamadas ou mensagens realizadas por empresas prestadoras de serviço de *telemarketing*;
- Destinação do Código não geográfico 0304 para a identificar chamadas de cobrança; e
- Estudo técnico de implementação da tecnologia *Stir Shaken* para assegurar a correta identificação do número originador de chamada.
 - Benefícios esperados: reduzir o volume de chamadas importunadoras ou geradas por robôs, fornecer proteção contra chamadas fraudulentas e restaurar a confiança do consumidor nas chamadas recebidas.

Pesquisa de satisfação dos consumidores¹²

Realização da oitava Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos consumidores dos serviços de telecomunicações, com 88 mil consumidores entrevistados

Indicador	Banda Larga Fixa	Celular Pós-Pago	Celular Pré-Pago	Telefonia Fixa	TV por Assinatura
Satisfação Geral	7,07	7,30	7,70	7,45	7,22

Reclamações



¹¹ [3.1.4 Promoção da satisfação dos consumidores](#)

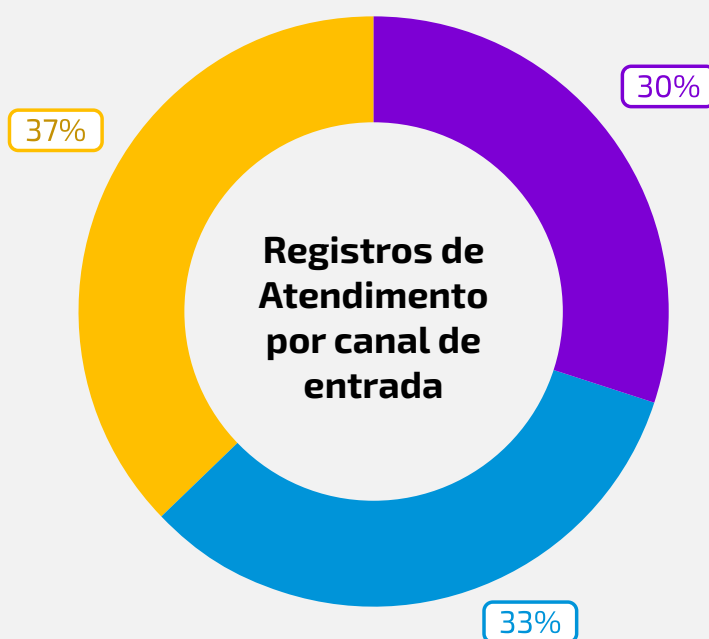
¹² [Consumidor - Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida](#)

Qualidade do atendimento das solicitações registradas na Anatel

■ Mobile App

■ Internet

■ Central de Atendimento



Indicadores gerais de tratamento das solicitações em 2022



Satisfação com o Atendimento



Índice de Solução



Taxa Reaberturas



Tempo de Resposta (dias)



Reclamações Respondidas

Acesse os [rankings de atendimento](#) referentes às prestadoras de serviços de telecomunicações.

Ouvidorias das empresas de telecomunicações



Acompanhamento da implementação dos canais de ouvidorias das empresas de telecomunicações.



Benefícios constatados:



Redução do número de reclamações registradas na Anatel relacionadas dificuldades de acesso às ouvidorias;



Crescimento da utilização dos canais de ouvidoria por parte dos consumidores.

Homologação de produtos

- Homologação de 10,3 mil produtos de telecomunicações.
 - ↑ Acréscimo de 32% em relação a 2021.

Grupo de trabalho TV box

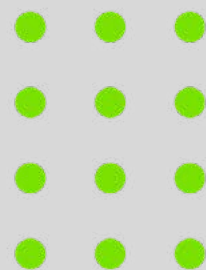
- Constatação de vulnerabilidades em alguns modelos de TV boxes e desbloqueadores de sinal de TV a cabo ou vídeo sob demanda.

Acesse o [Relatório Técnico de 2022 dos Estudos de engenharia reversa em TV boxes](#) para mais informações.

Combate à pirataria

- 1,8 milhão de produtos não homologados retirados do mercado.
 - Estimativa de valor monetário de R\$ 103,8 milhões.

Acesse o [Painel de Dados](#) do Plano de Ação de Combate à Pirataria (PACP) para mais informações.



Disseminação de Dados e Informações Setoriais¹³

- Execução de 100% do Plano de Dados Abertos;
- 9 bases de dados publicadas no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#) amplia a transparência na prestação de contas dos resultados e das ações da gestão pública; e
- Inclusão de novos [Painéis de Dados da Anatel](#) com recursos gráficos, mapas e indicadores.
 - Informações sobre as [estações licenciadas da telefonia móvel](#) em todo o Brasil; e
 - Acompanhamento do Custeio a Projetos de [Conectividade de Escolas](#).

Alertas e desastres

// A Anatel coordena esforços dos entes regulados do setor de telecomunicações e outros agentes públicos para a adoção de medidas de prevenção e/ou reação a desastres, situações de emergência e estado de calamidade pública, visando principalmente a manutenção da conectividade da população.

// Determinação às prestadoras de telefonia móvel para o envio de alertas de desastres por mensagens de texto à população nas redes de telefonia móvel.

13 [3.1.5 Promover a disseminação de dados e informações setoriais](#)



RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO¹⁴

Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel)

- Arrecadação de R\$ 1,58 bilhão.

Acesse o [portal da Anatel](#) para mais informações sobre o Fistel, inclusive a série histórica.

Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust)

- Arrecadação de R\$ 1,27 bilhão.

Acesse o [portal da Anatel](#) para mais informações sobre o Fust, inclusive a série histórica.

Gestão de multas

- 932 multas constituídas em 2022.
 - Volume financeiro de R\$ 2,29 bilhões; e
 - O montante arrecadado foi de R\$ 62,2 milhões, cerca de ↑ R\$ 40 milhões a mais que no ano anterior.

Execução orçamentária

	2022		2021	
	LOA	EMPENHADO	LOA	EMPENHADO
Investimento	37.703.300	30.417.986	25.204.744	22.019.131
Outras Despesas Correntes (ODC)	166.213.589	143.403.218	144.982.113	133.109.502
Pessoal	400.138.276	395.660.829	398.828.608	397.644.358
TOTAL	604.055.165	569.482.033	569.015.465	552.772.992

¹⁴ [3.3 Resultados das principais áreas de atuação ou ações da Anatel](#)

Contratações

// 372 projetos de contratações concluídos (86% dos projetos previstos).

// Prorrogação de 125 contratos.

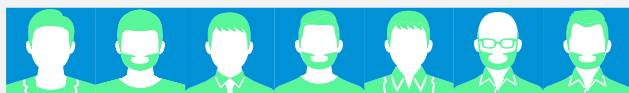
Gestão de pessoas¹⁵

1.424 servidores



62 servidores cedidos e/ou requisitados por outros órgãos

1.064 do gênero masculino (75%)
36% ocupavam cargos comissionados

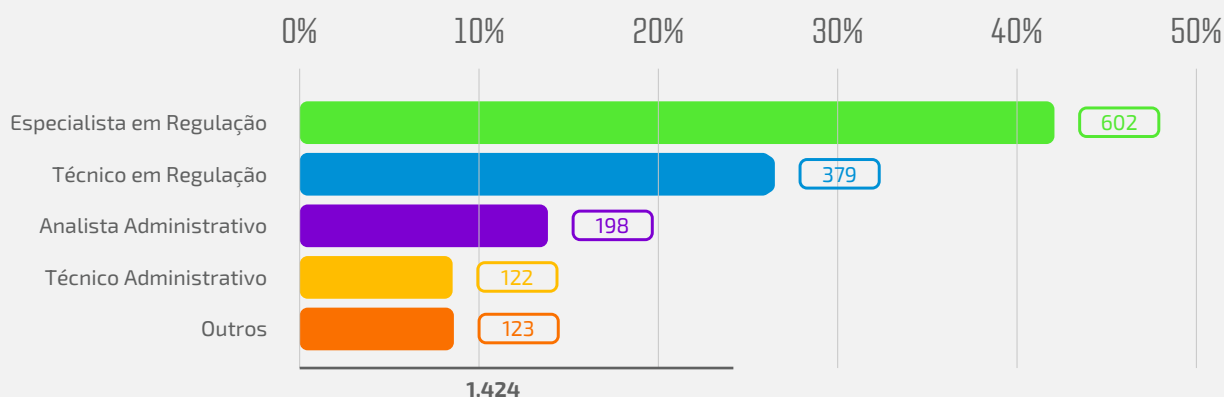


360 do gênero feminino (25%)
45% ocupavam cargos comissionados



531 cargos
comissionados

Dos **78** cargos comissionados gerenciais **68** eram, no final de 2022, ocupados por servidores do quadro da Anatel (efetivo ou específico), o que correspondia a **87,1%** do total.



- Mais de 40% da força de trabalho da Anatel era formada por especialistas em regulação;
- Na categoria "Outros" encontram-se as carreiras dos servidores lotados provisoriamente na Agência, os nomeados sem vínculo com a Administração Pública, os pertencentes a carreira descentralizada e os requisitados de outros órgãos públicos, como a Telebrás.

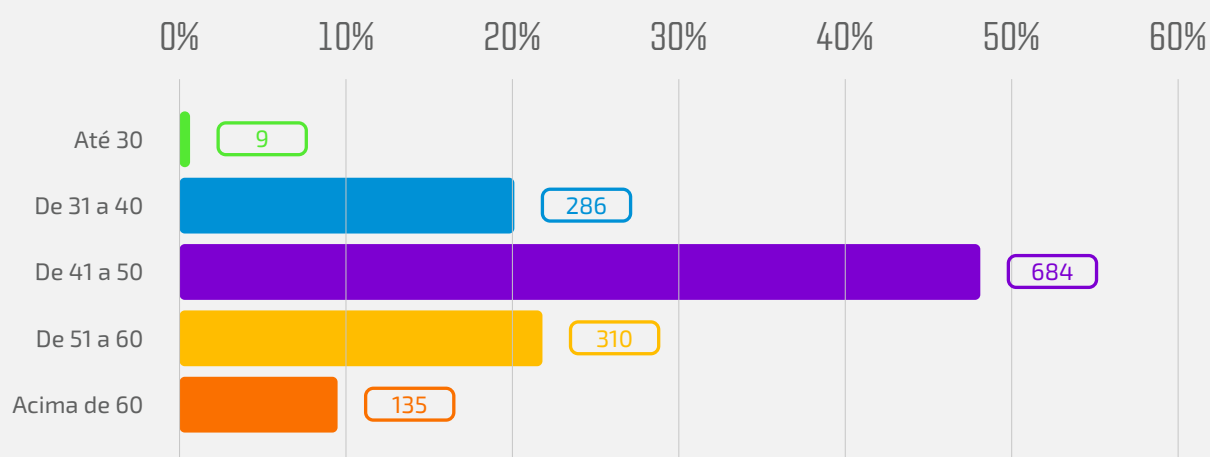
15 [3.3.4 Gestão de Pessoas](#)

Desligamentos

Em 2022, ocorreram **29 desligamentos** de servidores do quadro da Anatel, sendo **11 em razão de aposentadorias**.

Faixa etária (envelhecimento)

31% dos servidores possuem **mais de 51 anos** e apenas **1% com até 30 anos** de idade.



Eventos de capacitações



Fórum de Diversidade, Equidade e Inclusão da Anatel

- **Semana das Mulheres**

- Três rodas de conversa; e
- Podcast sobre a participação das mulheres nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

- **1ª Roda de Pais da Anatel: Paternidades e Masculinidades**

- Conversas sobre suas vivências na paternidade; e
- As transformações do papel masculino na criação dos filhos e nos relacionamentos.



Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022 (PDTIC)¹⁶

// Índice de Cumprimento, em 2022, de 98,94% do PDTIC; e

// Desenvolvimento de sistemas para o avanço da transformação digital da Anatel:

// Sistema Atende+, para gestão e fiscalização de contratos de *Call Center*;

// Sistema Auditar, para planejamento, acompanhamento e execução das auditorias internas da Agência;

// Sistema de Coleta de Dados, para coleta de dados do setor de telecomunicações;

// Módulo do Sistema Estratégia, para gestão estratégica da Agência;

// Novos módulos do Sistema de Arrecadação e Cobrança (Arco), para inscrição em Dívida Ativa da União;

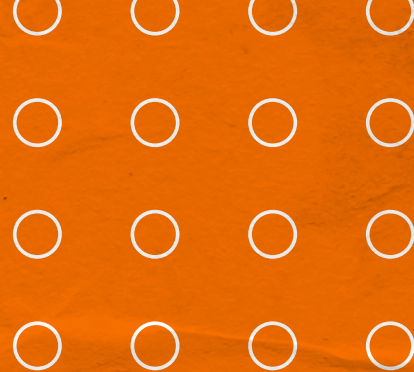
// Novas funcionalidades do Sistema Mosaico, para realização da Gestão do Espectro;

// Novas funcionalidades do Sistema Certifica, para certificação e homologação de produtos;

// Novas funcionalidades do Sistema Cataloga, para catalogação de dados; e

// Novas funcionalidades do Sistema Valor, que substituirá os atuais sistemas de acompanhamento do orçamento da Agência.

16 [Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022](#)



Relatório anual de Gestão **2022**

