

ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

**EVOLUÇÃO DO MODELO DE ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E
CONTROLE**

07/2016

ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

EVOLUÇÃO DO MODELO DE ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

ELABORADO POR:

Mariana Bezerra Pedroza Santana – COQL/SCO

Simone de Oliveira Brandão – SFI

Raphael Garcia de Souza – FIGF/SFI

Roberto Mitsuke Hirayama – PRRE/SPR

Carolina Guedes Lavorato – PRRE/SPR

Renata Blando Moraes da Silva – PRRE/SPR

Tiago Sousa Prado – PRRE/SPR

Marcelo Alves da Silva – PRRE/SPR

João Vicente de Aragão da Costa – RCTS/SRC

Vanessa Macedo dos Anjos - GIDS/SGI

Flávio Alves de Lima – AFFO/SAF

Mariana Moutinho Fonseca – AFFO/SAF

Nota Importante:

Esse Relatório de Análise de Impacto Regulatório é um instrumento de análise técnica, cujas informações e conclusões são fundamentadas nas análises promovidas pelo grupo de trabalho responsável pelo tema e, assim não reflete necessariamente a posição final e oficial da Agência, que somente se firma pela deliberação do Conselho Diretor da Anatel.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO GERAL AOS TEMAS	1
TEMA 01: EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DE MONITORAMENTO, ACOMPANHAMENTO, INSPEÇÃO E CONTROLE	9
SEÇÃO 1 - RESUMO DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO	9
Descrição introdutória do Tema.....	9
Quais os problemas a serem solucionados?	10
A Agência tem competência para atuar sobre os problemas?	10
Quais os objetivos da ação? Por que a intervenção regulatória é necessária?	10
Quais os grupos afetados?	10
Quais são as opções regulatórias consideradas para o tema?.....	11
SEÇÃO 2 - ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS.....	12
Alternativa A.....	12
Alternativa B.....	14
SEÇÃO 3 - CONCLUSÃO E ALTERNATIVA SUGERIDA	17
Qual a conclusão da análise realizada?	17
Como será operacionalizada a alternativa sugerida?	17
Como a alternativa sugerida será monitorada?	18
TEMA 02: INTEGRAÇÃO E ENCADEAMENTO DAS ATIVIDADES DE MONITORAMENTO, ACOMPANHAMENTO, INSPEÇÃO E CONTROLE	19
SEÇÃO 1 - RESUMO DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO	19
Descrição introdutória do Tema.....	19
Quais os problemas a serem solucionados?	20
A Agência tem competência para atuar sobre os problemas?	20
Quais os objetivos da ação? Por que a intervenção regulatória é necessária?	20
Quais os grupos afetados?	21
Como o tema é tratado no cenário internacional?	21
Quais são as opções regulatórias consideradas para o tema?.....	23
SEÇÃO 2 - ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS.....	24
Alternativa A.....	24
Alternativa B.....	27
Alternativa C.....	30
SEÇÃO 3 - CONCLUSÃO E ALTERNATIVA SUGERIDA	34
Qual a conclusão da análise realizada?	34
Como será operacionalizada a alternativa sugerida?	34
Como a alternativa sugerida será monitorada?	35

Introdução geral aos temas

A Agenda Regulatória aprovada para o ciclo 2015-2016 prevê, dentre as ações a serem priorizadas pela Anatel para o biênio, a reavaliação dos procedimentos de acompanhamento e controle de obrigações, de maneira a garantir a consecução dos objetivos estabelecidos no art. 79 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, *verbis*:

CAPÍTULO XI

Do Procedimento de Acompanhamento e Controle

Art. 79. O Procedimento de Acompanhamento e Controle é definido como o conjunto de medidas necessárias para o acompanhamento da prestação dos serviços de telecomunicações, para a prevenção e a correção de práticas em desacordo com as disposições estabelecidas em lei, regulamento, norma, contrato, ato, termo de autorização ou permissão, bem como em ato administrativo de efeitos concretos em matéria de competência da Agência.

Parágrafo único. O Procedimento de Acompanhamento e Controle tem as seguintes finalidades, dentre outras:

I - subsidiar a Anatel com informações relevantes para os seus processos decisórios;

II - analisar o desempenho das prestadoras de serviços de telecomunicações;

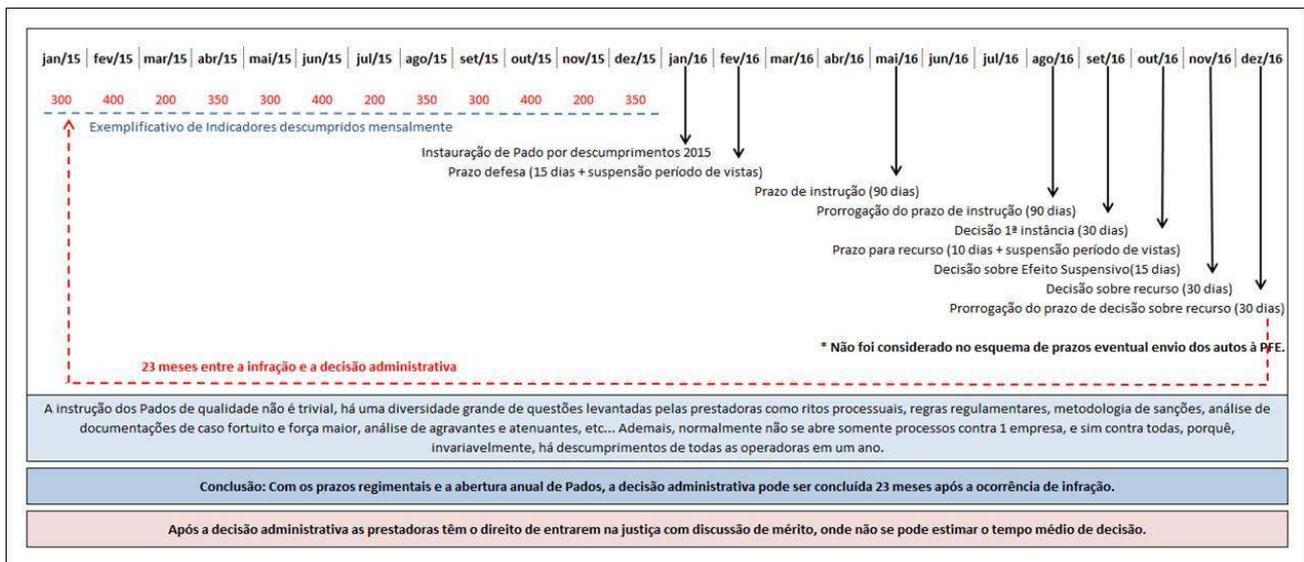
III - estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações visando soluções para as inconformidades detectadas;

IV - atuar na busca da reparação ou minimização de eventuais danos à prestação dos serviços de telecomunicações ou aos seus usuários.

Muito embora o Regimento Interno preveja diversas finalidades para o Procedimento de Acompanhamento e Controle, percebe-se que, no cenário atual, o modelo prioritariamente executado é o reativo, pelo qual a Anatel, valendo-se do Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações - Pado, avalia os indícios de desconformidade da atuação das prestadoras, aplicando sanções quando comprovadas.

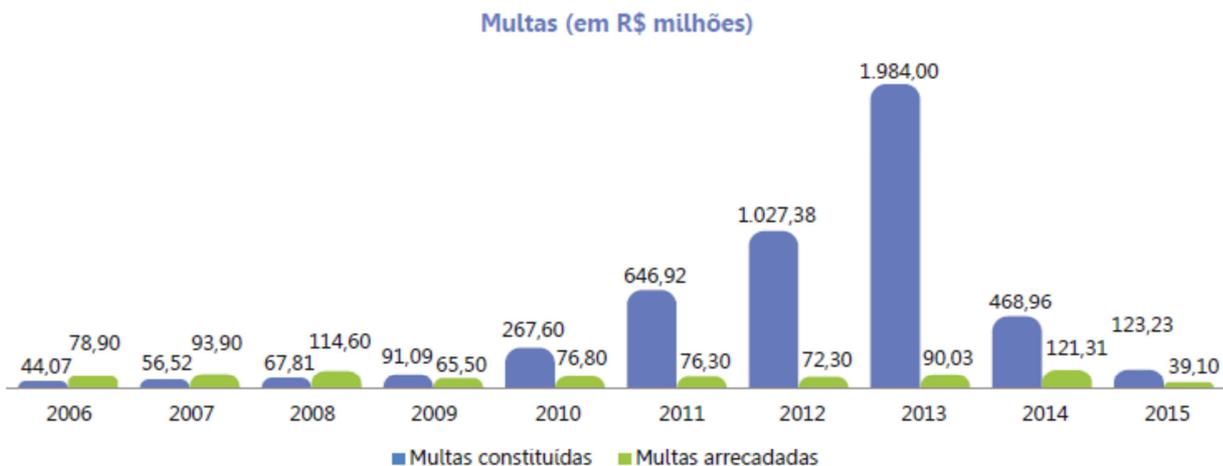
Um ponto importante a ser ressaltado em relação ao Pado, que também pode ser considerado para os Processos Administrativos Fiscais - PAFs, é o distanciamento entre a detecção do descumprimento e a decisão final do processo, o que acaba prejudicando a efetividade dessas medidas. Por exemplo, para os indicadores de qualidade, mensalmente são apurados os indicadores descumpridos, sendo o respectivo Pado instaurado anualmente. O procedimento, considerando os prazos de defesa, de instrução, de decisão de 1ª instância, de recurso e de decisão final pode levar até 23 (vinte e três) meses para sua conclusão, mesmo considerando o cumprimento de todos os prazos regimentais.

A figura abaixo exemplifica este cenário para o caso dos atuais indicadores de qualidade:



Fonte: Anatel (2016)

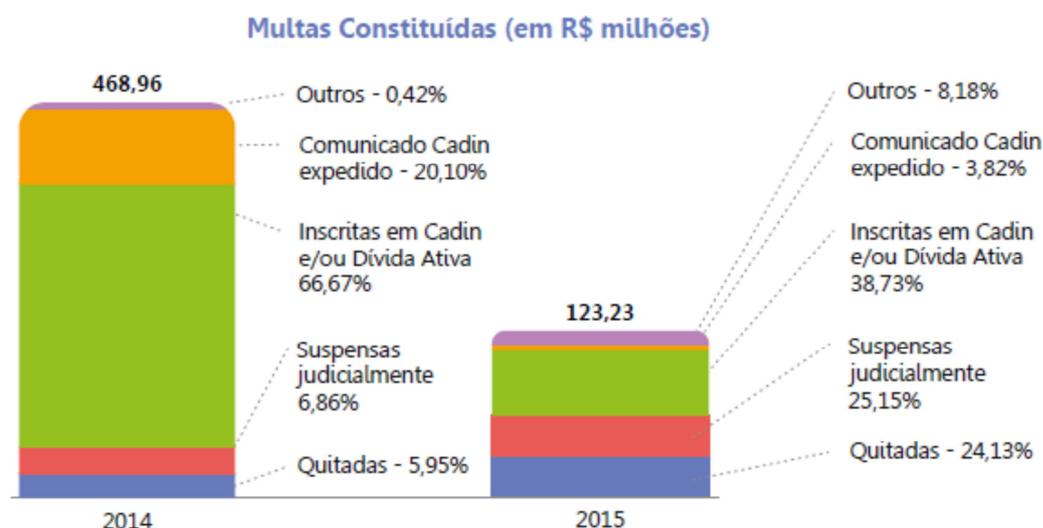
Ao se avaliar os dados da Agência relativos à arrecadação de multas, identifica-se que grande parte do esforço relativo aos processos sancionadores não tem trazido retorno proporcional ao trabalho realizado. O gráfico a seguir mostra a variação, nos últimos anos, dos valores de multas constituídas e arrecadadas.



Fonte: Relatório Anual da Anatel de 2015

Pela análise do gráfico acima, identifica-se, a partir de 2010, um maior distanciamento entre o valor de multa constituída e a efetiva arrecadação da Anatel. Em 2015, por exemplo, de R\$ 123,23 milhões de multas constituídas, apenas R\$ 39,1 milhões (31,7%) foram, de fato, arrecadados.

Complementarmente a essa análise, o gráfico abaixo apresenta a distribuição percentual, das multas constituídas, pela sua situação. Em 2015, dos R\$ 123,23 milhões de multas constituídas, apenas 24,1% haviam sido quitadas.



Fonte: Relatório Anual da Anatel de 2015

Além disso, outros dados desse gráfico chamam a atenção. Apesar de o percentual de multas inscritas em Cadin e Dívida Ativa ter se reduzido consideravelmente entre 2014 e 2015, ele ainda é muito elevado, representando quase 40% das multas constituídas. O volume de multas suspensas judicialmente em 2015, 25,15%, também é considerável. Esses dados reforçam a avaliação de que grande parte do esforço da Agência em medidas sancionatórias não tem trazido retorno efetivo, visto que o percentual de multas quitadas é baixo – não representam nem ¼ do valor total constituído.

Dentre os aspectos positivos ocorridos após a reestruturação da Anatel em 2013, pode se considerar o estabelecimento de outras medidas de controle, como o Procedimento de Acompanhamento e Controle - PAC e os Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta - TACs. Além disso, o número de Pados instaurados em 2014 caiu 22,5% em relação ao exercício anterior. O número de Procedimentos encerrados, por outro lado, cresceu 12,1%, totalizando mais de 4,6 mil Pados.

A tendência se manteve em 2015, tendo sido instaurados 2,4 mil Pados, 30,9% a menos que em 2014. No mesmo período foram encerrados 6,3 mil Pados – 34,7% a mais que em 2014.

Evolução dos Pados		
Pados	Instaurados	Encerrados
Até 2009	66.959	47.790
2010	3.894	7.288
2011	4.893	8.909
2012	4.055	13.138
2013	4.458	4.148
2014	3.455	4.651
2015	2.388	6.265

Fonte: Relatório Anual da Anatel de 2015

No que tange aos TACs, em 2015 a Anatel prosseguiu nas negociações iniciadas no ano anterior com diversos grupos de telecomunicações. Até o final do exercício, haviam sido propostos 32 Processos de Negociação de TAC com 11 grupos econômicos, abrangendo os serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, TV por Assinatura e banda larga fixa.

No âmbito desses processos, já foram analisados cerca de 100 requerimentos, solicitando a admissão de mais de 3,3 mil processos administrativos da Agência (sancionatórios, de acompanhamento e controle, cautelares e outros). No final de 2015, 1,7 mil processos administrativos haviam sido admitidos nessas tratativas e deverão compor os valores de referência que serão utilizados nos Termos de Ajustamento em análise.

O volume de processos e o número de infrações permite inferir a complexidade inerente às negociações e demonstram o nível de esforço dedicado pela Agência e pelos entes regulados no sentido de regularizar as condutas e estabelecer compromissos e metas a serem atendidos pelas compromissárias ao longo do prazo de vigência dos TACs a serem celebrados.

Outro ponto que demonstra a desproporcionalidade entre o esforço demandado e o resultado alcançado pode ser visto nas ações relacionadas à apuração do recolhimento de tributos, em especial no que tange ao Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações - Fust.

Comparando os valores declarados e recolhidos pelas empresas entre os anos de 2009 e 2011¹ com aqueles lançados de ofício pela Anatel após a atividade de fiscalização, verifica-se que 94 empresas, de um total de 1.236, são responsáveis por declarar e recolher valores ao Fust anuais iguais e superiores a R\$ 100.000,00. Estas empresas representam 99,37% do valor total declarado e pago ao Fust no período e são também responsáveis por 75,61% do valor lançado de ofício.

Das 1.142 empresas que restaram, 195 empresas tem valores lançados de ofício iguais ou superiores a R\$ 50.000,00. Esta faixa representa, em média, 96,38% do montante lançado de ofício restante (24,39%).

Parâmetros	Quantidade de empresas	Valor Declarado	Valor declarado pago	Valor Lançado Ofício	Valor Lançado Ofício Pago
(A) Valor Total	1236	844.734.975,51	795.012.247,10	526.374.355,61	1.538.305,64
(B) Valor Declarado maior ou igual a 100.000,00	94	839.504.181,70	790.242.688,82	397.346.926,53	712.734,87
(C) Diferença (A) - (B)	1142	5.230.793,82	4.769.558,28	129.027.429,08	825.570,77
(D) Valor declarado menor que 100.000,00 e lançado maior ou igual a 50.000,00	195	937.324,49	813.502,00	124.634.602,70	104.284,66
Percentual (B/A*100)	7,60	99,37	99,39	75,61	43,09
Percentual (D/C*100)	17,15	18,31	17,48	96,38	13,20

Fonte: Anatel (2016)

¹ Considerando o elevado volume de empresas e os prazos decadenciais para cobrança de créditos, as ações de fiscalização tributária são programadas para ocorrer em até 5 anos. Assim, para a análise em tela foram utilizados os dados relativos aos anos de 2009 a 2011, para os quais toda a atividade de fiscalização demandada já foi concluída.

Assim, verifica-se que o atual modelo censitário de fiscalização do recolhimento de tributos resulta em pouca eficiência do processo. Isso porque, conforme decorre das análises acima, apenas 289 empresas são responsáveis por toda a declaração, recolhimento e lançamento de ofício anual ao Fust, o que, por outro lado, representa apenas 18% do total de entidades fiscalizadas no exercício de 2015.

Diante do exposto, verifica-se que apesar dos esforços já apontados para uma mudança de foco da Agência, para alcançar todas as finalidades previstas no art. 79 do Regimento Interno, deve-se buscar uma atuação mais proativa e focada em resultado, que incentive soluções de melhoria do desempenho dos atores. É preciso, para tanto, entender que as atividades de acompanhamento e controle são apenas parte de um macroprocesso maior e que tais atividades são executadas por diversas áreas da Agência.

Cabe aqui um parêntese para melhor conceituar tais atividades. Destaque-se que as definições ora apresentadas são fundamentadas em conceitos teóricos e visam agrupar diversas atividades que hoje são desenvolvidas pelas Superintendências da Agência, ainda que com outros nomes.

- Acompanhamento (ou “avaliação”) pode ser visto como um estudo realizado por meio de atividades sequenciais de acordo com um planejamento e objetivos definidos em um dado momento;
- Inspeção, conforme definição apresentada pela OCDE², é entendida como qualquer tipo de visita ou checagem realizada por funcionários autorizados nos produtos ou estabelecimentos comerciais, em atividades, documentos, entre outros, sendo que, no cenário atual da Agência, abrange prioritariamente as atividades da SFI;
- Controle é utilizado prioritariamente pela Anatel com função coercitiva e punitiva, ou seja, visando coibir ou restringir certos tipos de desvios indesejáveis ou de comportamentos não aceitos pela regulamentação, após a sua ocorrência.

Com vistas a atingir as finalidades descritas no art. 79 do Regimento Interno foram observados 2 temas a serem tratados na presente Análise de Impacto Regulatório - AIR: (i) a efetividade das atividades de acompanhamento, inspeção e controle; e (ii) a integração das atividades de acompanhamento, inspeção e controle.

Quanto ao primeiro tema, historicamente, as atividades de acompanhamento, inspeção e controle, baseadas nas obrigações impostas nos Regulamentos, possuem um foco reativo (após as infrações já terem sido cometidas). Ocorre que, analisando o histórico de descumprimentos, observa-se que para muitos casos o sancionamento não alterou o comportamento dos regulados. Há uma grande dificuldade na avaliação de desempenho das empresas, visto que o esforço da Agência é direcionado para analisar obrigação a obrigação, com o foco na conformidade com as regras e pouco direcionado aos resultados a serem alcançados. O problema parece ter diversas causas, que podem decorrer da própria regulamentação, da preferência por mecanismos reativos ou da ausência de uma metodologia de priorização de ações, como se verá adiante.

Em relação ao segundo tema analisado na presente AIR, importa ressaltar que as atividades de acompanhamento, inspeção e controle possuem interdependência direta. Ocorre que, a despeito de sua relevância para as finalidades que se pretende atingir, tais atividades ainda são desenvolvidas por diversas áreas da Agência de forma pouco coordenada e não estruturada.

² OECD (2014) *Regulatory Enforcement and Inspections, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy*, OECD Publishing.

Ou seja, não existe uma visão ampla e encadeada do processo, o que, conseqüentemente, prejudica o alcance de resultados mais efetivos.

Na estrutura atual da Anatel, há a centralização das atividades de controle na Superintendência de Controle de Obrigações - SCO (relacionadas ao cumprimento de obrigações regulamentares) e na Superintendência de Fiscalização - SFI (relacionadas à exploração de serviço de telecomunicações sem outorga, à certificação e homologação de produtos para telecomunicações e ao uso não autorizado ou irregular do espectro de radiofrequências, essas últimas denominadas obrigações técnicas). Existe, ainda, uma atividade de controle específica para o tema tributário (PAF) que é de competência da Superintendência de Administração e Finanças - SAF. As atividades de inspeção (conforme o conceito apresentado) são prioritariamente executadas pela SFI, mas não há impedimento para que as demais Superintendências, exceto a Superintendência de Gestão da Informação - SGI, obtenham dados, por meio de procedimentos internos relacionados ao grau de cumprimento da regulamentação por parte dos entes regulados.

Já as atividades de acompanhamento do setor, em seus diversos aspectos, são realizadas, em maior ou menor grau, por todas as demais Superintendências (excetuando a SGI). No entanto, a ausência de documentação e padronização de tais procedimentos, ou a falta de uma visão ampla do processo, pode ter gerado nas Superintendências da Anatel, nos entes regulados e no público externo em geral uma falsa impressão de que tais atividades são da competência exclusiva da SCO.

Não obstante, o conceito dessa atividade é suficiente para demonstrar que a competência para o acompanhamento do setor é comum, considerando os respectivos temas de competência de cada Superintendência, e que as informações gerenciadas pelas áreas são interdependentes. Assim, para se evitar retrabalhos e conflitos de competência, tais ações devem ser planejadas e executadas conjuntamente e de forma encadeada entre si e com as atividades de inspeção e controle, levando a resultados mais efetivos e a uma visão completa dos problemas e do desempenho do setor, trazendo ganhos para a sociedade.

Para subsidiar a elaboração da presente AIR, foram realizadas reuniões com prestadoras de serviços de telecomunicações, com a Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, órgão do Ministério da Justiça e com a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (consumidor e ordem econômica).

Por fim, antes de adentrar nos temas da presente AIR, cumpre ainda esclarecer que será adotado o conceito de Fiscalização Regulatória para o conjunto de atividades de acompanhamento, inspeção e controle realizadas pela Agência. Explica-se.

Considerando o termo “*Enforcement*”, mais diretamente relacionado ao termo fiscalização utilizado no Brasil, a OCDE³ o distingue em dois sentidos: “*Regulatory Enforcement*” (traduzido como Fiscalização Regulatória), num sentido amplo, e “*Enforcement Actions*”, num sentido estrito.

No sentido amplo, abrange todas as atividades das estruturas estatais (ou delegadas pelo Estado) que visem à promoção da conformidade (“*compliance*”) e o alcance dos resultados regulatórios esperados. Já no sentido estrito, seriam as notificações, determinações de melhoria, multas, processos, etc.

Portanto, ainda que, no âmbito da Anatel, o termo “fiscalização” seja utilizado para delimitar as atividades de uma Superintendência específica, entende-se que o conjunto de atividades de acompanhamento, inspeção e controle realizadas pela Agência está abrangido por

³ OECD (2014) *Regulatory Enforcement and Inspections*, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, OECD Publishing.

este conceito amplo de “*Regulatory Enforcement*”, razão da adoção do termo Fiscalização Regulatória na presente AIR para expressar esse conjunto de atividades.

Em outras palavras, a Fiscalização Regulatória inclui o conjunto das atividades de acompanhamento, inspeção e controle realizadas pela Agência, ainda que atualmente sejam definidas por outros termos.

Assim, entende-se que o detalhamento do procedimento de acompanhamento e controle previsto no art. 79 do Regimento Interno da Anatel deve ser ampliado de forma a abarcar todas as atividades que compõem o conceito de Fiscalização Regulatória e as áreas que as executam. Ou seja, o escopo do tema previsto na Agenda Regulatória deve ser avaliado de forma mais ampla, incluindo também as ações de inspeção e todas as Superintendências da Agência (excetuando a SGI).

Outro aspecto importante a se ressaltar é que o atual arcabouço regulatório revela elevados volume, complexidade e custos das obrigações regulamentares a serem acompanhadas, inspecionadas e controladas. Apesar da maior dinamicidade da nova estrutura advinda da reestruturação da Agência em 2013, alguns dos Regulamentos permanecem vigentes, com a visão estrutural anterior. No entanto, a revisão regulamentar, com vistas à simplificação regulatória, à unificação do arcabouço regulamentar e à revisão do estoque regulatório, não faz parte do escopo do projeto de Evolução do Modelo de Acompanhamento, Inspeção e Controle e assim não serão tratados nessa AIR.

Por fim, órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Controladoria-Geral da União (CGU), em atividades de auditoria operacional, tem avaliado a atuação da Anatel no que tange à qualidade da prestação de serviços de telecomunicações e ao acompanhamento do cumprimento das obrigações das prestadoras dos serviços de telecomunicações com os usuários. Nesses trabalhos foram feitas recomendações e determinações relacionadas à efetividade das ações regulatórias que, a despeito de já terem sido objeto de medidas específicas para sua implementação, devem servir de balizamento para o presente trabalho.⁴

Diante deste cenário, entende-se necessário realizar uma Análise de Impacto Regulatório para avaliar os problemas e identificar alternativas para sua resolução.

Para esta análise, foram definidos os seguintes temas a serem avaliados:

- **Tema 01:** Efetividade das atividades de Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle); e

⁴ Nesse sentido, cabe destacar as determinações e recomendações proferidas pelo TCU por meio do Acórdão nº 2.926/2013, o qual delibera acerca do relatório de monitoramento do cumprimento das decisões exaradas pelo órgão, mediante os Acórdãos nº 1.458/2005, 2.109/2006 e 1.864/2012, todos do Plenário, que, dentre outras coisas, versam sobre a necessidade de a Anatel fixar critérios uniformes para aplicação de sanções, adotar medidas alternativas para assegurar que a materialidade das sanções garanta a correção tempestiva de irregularidades, bem como a prevenção delas, reduzir o prazo de instrução de processos sancionatórios e criar mecanismos de integração antes as diversas áreas da Agência.

Em relação à CGU, cabe destacar que, diferentemente do TCU, a Controladoria jamais realizou um trabalho específico e exaustivo nos processos de acompanhamento, fiscalização e controle. Entretanto, foram feitas inúmeras recomendações específicas que afetam, de alguma maneira, tais atividades como, por exemplo, aquelas que versam sobre a necessidade de a Anatel (i) promover o aprimoramento do acompanhamento preventivo, por meio da formalização das rotinas adotadas na execução das atividades de acompanhamento e da instituição indicadores de processo que permitam a mensuração da eficiência e efetividade das atividades de acompanhamento e de inspeção; (ii) implementar rotina de retroalimentação entre processos de acompanhamento e de regulamentação; e (iv) formalizar a sistemática para mapeamento das informações e o critério de priorização para levantamento dos temas e registrar formalmente as ações prioritizadas na ocorrência de contingenciamento de recursos.

- **Tema 02:** Integração e encadeamento das atividades de Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle).

Tema 01: Efetividade das atividades de Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle)

SEÇÃO 1

RESUMO DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

Descrição introdutória do Tema

Historicamente, a atividade de regulamentação desenvolvida pela Anatel, principalmente antes da reestruturação ocorrida em 2013, não contava com uma metodologia estruturada de avaliação prévia dos impactos que a imposição de novas obrigações às prestadoras poderia ocasionar para as atividades de Fiscalização Regulatória. Com isso, a identificação de problemas do setor era traduzida em novas obrigações para os entes regulados, muitas vezes sem uma prévia identificação do problema a ser resolvido, das alternativas possíveis de solução e dos levantamentos dos custos e benefícios de cada alternativa para o setor e para a própria Agência.

Antes da mencionada reestruturação, a atuação da Agência era segmentada por tipo de serviço. Uma determinada Superintendência era responsável por todas as medidas regulatórias - desde a edição de instrumentos normativos, passando pelo acompanhamento do cumprimento das obrigações e chegando até eventual sancionamento - relacionadas a um determinado grupo de serviços de telecomunicações. Tal estrutura dava ensejo à imposição de obrigações, a formas de acompanhamento e à adoção de medidas de controle com níveis diferentes de exigência e de intervenção. Da mesma forma, tal estrutura dificultava a identificação e o tratamento conjunto de questões semelhantes que atingissem diferentes serviços, que podiam, inclusive, ser prestados por empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

Em decorrência da mencionada estrutura da Agência, o arcabouço regulatório ainda conta com inúmeros instrumentos normativos impondo obrigações complexas e/ou de elevado custo de acompanhamento por parte da Anatel, o que torna difícil a verificação do cumprimento de todas as obrigações impostas a todo o tempo. Além disso, as regras aprovadas até a reestruturação da Anatel eram, em geral, muito detalhadas, não se verificando, por vezes, melhoria proporcional nos resultados regulatórios esperados em face a essa regulamentação excessivamente prescritiva. Observa-se que muitas das obrigações foram estabelecidas, ainda, sem a devida preocupação com a operacionalização das atividades de acompanhamento, inspeção e controle.

Além dos impactos relativos aos Regulamentos aprovados no âmbito da Anatel, deve ser considerado também o efeito das obrigações advindas de leis e outras normas externas que resultam em atividades de Fiscalização Regulatória pela Agência e que, tampouco, possuem obrigação legal de avaliação do impacto nessas atividades.

Importante ressaltar que, em qualquer cenário regulatório, não é possível uma atuação permanente e integral em todos os temas de competência do regulador, sendo sempre necessário maior foco e direcionamento de suas ações.

A Agência tem percebido uma importante evolução para a definição de suas ações regulatórias a partir dos trabalhos realizados no âmbito do Planejamento Estratégico. A revisão de sua missão e visão, a definição de objetivos estratégicos e a execução de projetos estratégicos, assim como o estabelecimento de indicadores estratégicos, para monitoramento e avaliação do desempenho do setor de telecomunicações, promoverá um melhor alinhamento e

direcionamento das ações da Anatel para questões mais prioritárias, com foco no resultado esperado.

Além disso, a partir da instituição da AIR pelo novo Regimento Interno como forma institucional de melhoria da qualidade regulatório-normativa da Agência, que permitiu a avaliação mais pormenorizada dos impactos envolvidos, das repercussões na implementação das alternativas regulatórias propostas e no acompanhamento das obrigações, a Anatel também está promovendo uma evolução significativa em termos não só das novas propostas de regulamentação, mas também da revisão do atual estoque regulatório.

Quais os problemas a serem solucionados?

Dificuldade da Agência, contínua e integralmente, acompanhar, inspecionar e controlar o cumprimento do arcabouço legal e regulatório sob a competência do Órgão Regulador, em razão de seu volume, detalhamento e complexidade.

A Agência tem competência para atuar sobre os problemas?

Considerando que grande parte dos problemas elencados para o tema em análise são relacionados a fatores internos da Agência, em especial acerca da necessidade de maior direcionamento e efetividade de suas ações, pode-se afirmar que a Anatel tem competência para atuar sobre eles.

Quais os objetivos da ação? Por que a intervenção regulatória é necessária?

O objetivo desta ação é tornar a Fiscalização Regulatória da Agência mais efetiva e com menor custo regulatório, priorizando ações que tragam maior benefício para os consumidores, para os entes regulados e para a sociedade em geral.

Para isso, é necessária uma mudança na atuação da Agência, que deverá ser mais integrada e baseada em riscos, possibilitando, assim, um melhor planejamento e direcionamento de suas ações para a resolução de casos críticos e prioritários, com foco no resultado esperado. Com isso, objetiva-se reduzir os custos para a Anatel e para o setor em temas que não refletirão, necessariamente, em melhoria significativa dos resultados regulatórios. Isso porque o conjunto de regras e procedimentos não pode tomar o lugar do objetivo final das ações, que é a evolução do mercado e a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação do consumidor.

Quais os grupos afetados?

- Anatel;
- Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações;
- Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão;
- Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações;
- Consumidores;
- Órgãos de Defesa do Consumidor; e
- Órgãos de Controle.

Quais são as opções regulatórias consideradas para o tema?

Diante dos apontamentos realizados, consideram-se as seguintes alternativas possíveis para a solução dos problemas identificados:

- **Alternativa A:** Manutenção da dinâmica atual.
- **Alternativa B:** Definição e adoção de metodologia de priorização para as ações de Fiscalização Regulatória.

SEÇÃO 2

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS

Alternativa A

Manutenção da dinâmica atual

Avaliando-se o setor de telecomunicações, verifica-se a grande dinamicidade das tecnologias que impactam diretamente nas necessidades e desejos dos consumidores, cada vez mais exigentes. Com isso, é importante a Anatel definir mecanismos para atualização e aprimoramento de seus instrumentos normativos.

Com a expedição da Portaria nº 927, de 05 de novembro de 2015, que aprovou o processo de regulamentação no âmbito da Agência, a melhoria da qualidade regulatória e a consolidação e simplificação do arcabouço normativo foram estabelecidas como diretrizes do processo de regulamentação. Além disso, a Agenda Regulatória foi adotada como instrumento de transparência à sociedade e aos *stakeholders*, demonstrando o rol de temas que serão tratados e/ou revisados pela Agência.

Assim, a partir da adoção da AIR como insumo na elaboração dos instrumentos normativos, bem como da constituição de Equipes de Projeto compostos por integrantes das Superintendências envolvidas para discussão de nova regulamentação, a relação entre o custo de acompanhamento, inspeção e controle do cumprimento da obrigação *versus* o benefício para o setor/sociedade pode vir a ser melhor delineada desde o nascedouro.

Portanto, a Anatel já possui as ferramentas e procedimentos necessários para a avaliação dos temas em que existe uma necessidade de revisão regulamentar ou mesmo na definição de novas ações regulatórias para questões ainda não abordadas.

Ao se considerar a alternativa em análise, não haveria nenhuma atuação específica no âmbito dos processos de acompanhamento, inspeção e controle.

Há que se observar que a manutenção do *status quo* é sempre uma alternativa a ser considerada em qualquer análise, especialmente quando as demais alternativas envolvem alterações regulamentares, pois mesmo o mais simples processo de elaboração de Regulamentos demanda tempo, investimento e esforço da Agência e do setor, os quais poderiam ser direcionados a outras atividades. Assim, esta alternativa tem como benefício a ausência de resistências internas e externas, consequências comuns diante de situações de mudança regulatória, por não implicarem em adaptação dos processos internos da Agência, nem em investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos por parte de prestadoras de serviços, fabricantes, fornecedores, distribuidores e responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para telecomunicações. Além disso, independente do arcabouço regulatório vigente, não é possível uma atuação permanente e integral em todos os temas de competência do regulador.

Por outro lado, manter a dinâmica atual, traz como consequências indesejadas a perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais, em especial aqueles relacionados ao custo para a Agência acompanhar, inspecionar e controlar todas as obrigações e ao custo para as empresas do setor cumprir todo o arcabouço regulatório. Tal situação vai de encontro às recentes manifestações de órgãos de controle que recomendam a adoção de medidas de curto prazo para solucionar este problema. Ademais, a adoção desta alternativa mantém a percepção que consumidores e órgãos de defesa do consumidor têm acerca

da pouca efetividade das ações da Agência para solucionar os problemas e principais reclamações consumeristas.

Resumo da Análise de Custos e Benefícios

Grupos Afetados	Custos	Benefícios
Anatel	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p> <p>Alto custo da Agência para o acompanhamento, inspeção e controle de todas as obrigações de forma indistinta.</p>	<p>Não há custo regulatório adicional para a Agência.</p> <p>Não há risco de resistência interna a mudanças.</p>
Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p>	<p>Não há risco de resistência externa a mudanças.</p>
Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p> <p>Alto custo para o cumprimento de todas as obrigações.</p>	<p>Não há risco de resistência externa a mudanças.</p> <p>Não há necessidade de investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos.</p>
Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p> <p>Alto custo para o cumprimento de todas as obrigações.</p>	<p>Não há risco de resistência externa a mudanças.</p> <p>Não há necessidade de investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos.</p>
Consumidores	<p>Percepção de pouca efetividade das ações da Agência para solucionar os problemas e principais reclamações dos consumidores.</p>	<p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>
Órgãos de Defesa do Consumidor	<p>Percepção de pouca efetividade das ações da Agência para solucionar os problemas e principais reclamações dos consumidores.</p>	<p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>
Órgãos de Controle	<p>Não identificação de ações de curto prazo para solucionar o problema relacionado ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p>	<p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>

Alternativa B

Definição e adoção de metodologia de priorização para as ações de Fiscalização Regulatória

Uma forma de se garantir a eficiência das ações regulatórias, direcionando o foco de atuação da Agência, é a definição e adoção de metodologia de priorização única, para temas, empresas e/ou regiões geográficas, que subsidie o direcionamento das ações de Fiscalização Regulatória.

Assim, cada vez mais será possível a criação de critérios de priorização para as ações de Fiscalização Regulatória por meio de planejamento e priorização integrados entre todas as áreas que executam tais atividades, incluindo a perspectiva estratégica da Anatel.

Entende-se que esta metodologia de priorização deve ter respaldo institucional para sua utilização. Ademais, no caso de ser definido um Plano ou Política de Gestão de Riscos Institucional da Anatel, produto previsto por um dos projetos estratégicos da Agência, a metodologia definida deverá ser revisada para adequação ao novo modelo escolhido.

O resultado direto da adoção desta alternativa é obter um direcionamento específico para as atividades de Fiscalização Regulatória, a fim de que todas as Superintendências atuem voltadas para resolução dos principais problemas do setor. Considerando que grande parte dos recursos da Anatel deverá ser direcionada para essas ações, os temas, entes regulados e regiões não priorizados, após a aplicação da metodologia, não serão objeto de ações de controle específicas previamente planejadas, mas sim de acompanhamento para composição da análise de desempenho do setor e possível verificação de novos riscos e criticidades. Ações de Fiscalização Regulatória específicas sobre temas, empresas e/ou áreas geográficas não priorizados ocorrerão sempre que surgirem questões graves ou urgentes que assim o exijam.

O aprimoramento do modelo não deve se furtar a considerar a exiguidade de recursos de que dispõe a autarquia frente ao volume de atividades de sua competência. Neste contexto, a definição de mecanismos e critérios para priorização, com direcionamento da atuação da Agência para mitigar os principais riscos e solucionar os casos críticos do setor, torna-se condição *sine qua non* para que os resultados esperados sejam alcançados.

Esta alternativa tem como principal benefício a aplicabilidade imediata, visto que não dependeria de revisão dos Regulamentos da Agência para ser executada. Da mesma forma, esta alternativa implica em baixo custo para a Agência decorrente da elaboração da metodologia e da pouca necessidade de adaptação dos processos internos. Além disso, os custos não se repetem para prestadoras de serviços, fabricantes, fornecedores, distribuidores e responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para telecomunicações, posto não serem necessários investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos.

Ademais, a adoção desta alternativa resultará em maior efetividade e menor custo para as atividades de Fiscalização Regulatória, possibilitando uma atuação mais direcionada a riscos, bem como uma visão mais adequada do desempenho das empresas reguladas e do setor. Tal solução também tem o condão de aumentar o grau de satisfação do corpo de servidores, das empresas, dos consumidores e de órgãos de controle diante da possibilidade de visão concreta do resultado das ações da Agência, da diminuição no volume de reclamações do setor e da facilidade de acompanhamento das ações da Agência.

Por outro lado, essa alternativa não endereça solução à questão relacionada ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais, em especial aqueles relacionados ao custo para Agência acompanhar, inspecionar e controlar todas as obrigações e ao custo para as empresas do setor cumprir todo o arcabouço regulatório. Assim, permanece a necessidade de um trabalho, de

longo prazo, para a revisão dos instrumentos normativos, considerando que muitas questões precisam ser atualizadas.

Resumo da Análise de Custos e Benefícios

Grupos Afetados	Custos	Benefícios
Anatel	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p> <p>Custo administrativo da elaboração do documento.</p>	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Maior efetividade e menor custo regulatório para acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Atuação mais direcionada a riscos.</p> <p>Possibilidade de atuação preventiva.</p> <p>Visão do desempenho das empresas reguladas e do setor.</p> <p>Maior motivação do quadro de servidores (visão concreta do resultado das ações).</p> <p>Diminuição no volume de reclamações do setor.</p>
Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p>	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Visão do desempenho das empresas reguladas e do setor.</p> <p>Maior previsibilidade das ações da Agência.</p>
Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, incluindo Radiodifusão	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p>	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Menor custo regulatório.</p> <p>Recursos mais direcionados para investimentos no setor.</p> <p>Possibilidade de atuação preventiva.</p> <p>Maior previsibilidade das ações da Agência.</p>
Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações	<p>Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.</p>	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Menor custo regulatório.</p> <p>Recursos mais direcionados para investimentos no setor.</p> <p>Possibilidade de atuação preventiva.</p>

		<p>Maior previsibilidade das ações da Agência.</p>
Consumidores	Não foram identificados custos relevantes.	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Visão concreta do resultado das ações da Anatel (efetividade das ações).</p>
Órgãos de Defesa do Consumidor	Não foram identificados custos relevantes.	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Visão concreta do resultado das ações da Anatel (efetividade das ações).</p>
Órgãos de Controle	Perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais.	<p>Os resultados seriam visíveis em curto prazo.</p> <p>Visão concreta do resultado das ações da Anatel (efetividade das ações).</p> <p>Diminuição no volume de reclamações do setor.</p> <p>Facilidade de acompanhar as ações da Agência.</p>

SEÇÃO 3

CONCLUSÃO E ALTERNATIVA SUGERIDA

Qual a conclusão da análise realizada?

Considerando as alternativas apresentadas como solução para os problemas relacionados à efetividade das atividades de Fiscalização Regulatória da Agência, identificou-se, por meio das análises dos custos e benefícios para cada um dos *stakeholders* envolvidos, que a **Alternativa B** é a mais adequada para o tema em questão.

Tal conclusão decorre do fato de essa alternativa possibilitar uma maior efetividade das ações da Agência por meio da adoção de metodologia de priorização, de forma a proporcionar o direcionamento necessário para o acompanhamento, a inspeção e o controle.

Ressalta-se que a utilização da metodologia permanecerá necessária mesmo com os mecanismos de revisão e simplificação regulamentar, visto que sempre haverá limitação de recursos (humanos, financeiros, tecnologia da informação, etc.).

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Para operacionalização da alternativa escolhida, a Anatel deverá definir premissas para a adoção de critérios de priorização por meio de Resolução, em conjunto com a elaboração de metodologia de priorização e seus critérios, a ser aprovada por meio da expedição de uma Portaria do Conselho Diretor. A utilização da referida Portaria, como instrumento de priorização das ações, subsidiará a definição das medidas de Fiscalização Regulatória.

A metodologia de priorização deve observar, dentre outras, as seguintes premissas:

- a correlação com as diretrizes e metas do planejamento institucional da Agência;
- a prevalência dos serviços de interesse coletivo sobre os de interesse restrito;
- a prevalência de direitos e interesses difusos e coletivos sobre os direitos individuais;
- o impacto direto para os usuários;
- as ameaças e oportunidades à adequada prestação do serviço;
- a conformidade da empresa com as obrigações do setor;
- as características e particularidades regionais na prestação dos serviços;
- a prevalência da competência originária da Agência em relação àquelas atribuídas à Anatel mediante a celebração de instrumento específico;

Ademais, a metodologia deve adotar critérios que considerem as diretrizes e metas do planejamento institucional da Agência; o impacto direto para os usuários e aspectos de gravidade, urgência e tendência; e que possibilitem a indicação de objetivos, objetos, abrangência territorial e periodicidade, dentre outros critérios relevantes para a Fiscalização Regulatória da Agência.

Assim, as Superintendências, observados os temas específicos de suas respectivas competências, devem adotar a metodologia de priorização da Fiscalização Regulatória para, em conjunto:

- elaborar o planejamento da Fiscalização Regulatória;

- definir tratamento a ser dado a questões e demandas não previstas no planejamento, inclusive quanto à necessidade de sua revisão; e
- definir ações a serem realizadas diante da insuficiência de recursos.

A mesma metodologia de priorização pode ser utilizada pelos demais órgãos da Agência sempre que sua manifestação for necessária para a definição de medidas de Fiscalização Regulatória.

Como a alternativa sugerida será monitorada?

O monitoramento da adoção da alternativa escolhida tem como ponto de controle a aprovação da metodologia e critérios de priorização, assim como o acompanhamento e controle da aplicação da metodologia e dos critérios definidos.

Tema 02: Integração e encadeamento das atividades de Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle)

SEÇÃO 1

RESUMO DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

Descrição introdutória do Tema

As atividades de Fiscalização Regulatória realizadas na Agência são relacionadas entre si, entretanto, atualmente não existe um procedimento estruturado para o encadeamento de suas ações, o que prejudica o alcance de melhores resultados regulatórios. Dessa forma, considerando o conceito de Fiscalização Regulatória apresentado na introdução desta AIR, é necessário um aprimoramento das atividades de acompanhamento, inspeção e controle, de forma a aperfeiçoar as ações para a promoção da conformidade dos entes regulados e, assim, alcançar melhores resultados para o setor de telecomunicações.

Com a reestruturação ocorrida em 2013, a estrutura da Anatel passou a ser organizada por processos. Entretanto, parte das atividades ainda é realizada de forma segmentada, sem que haja uma visão macro dos processos de trabalho. Essa limitação da visão “ponta a ponta” tende a prejudicar os resultados apresentados. Alguns fluxos de informação podem não ser plenamente atendidos, aumentando, assim, os riscos de conflitos de competência e retrabalhos, dificultando, sobretudo, o planejamento integrado e a adoção de ações coordenadas, complementares e conjuntas.

Também como decorrência da reestruturação, houve uma alteração significativa na interação das atividades desempenhadas pelos Agentes de Fiscalização lotados na SFI e as áreas de acompanhamento e controle das demais Superintendências.

Até 2013, a antiga Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização - SRF tinha competência para executar ações de fiscalização sem solicitação prévia das áreas responsáveis pelo acompanhamento e controle e os Agentes de Fiscalização eram competentes para autuar infratores por quaisquer irregularidades constatadas. Essa forma de atuação resultou num elevado volume de Pados instaurados por meio de ações iniciadas pela Superintendência responsável pela fiscalização que eram encaminhados para que outras Superintendências instruissem e julgassem os processos.

A partir da reestruturação ficou definido que apenas as Superintendências que realizam atividades de acompanhamento ou de controle de obrigações podem solicitar ações de fiscalização de obrigações contratuais e regulamentares, bem como para verificação de aspectos relacionados a temas e processos sob sua competência. Desta forma, foram priorizadas as ações sistêmicas, programadas e centralizadas em detrimento das ações pontuais e não programadas, as quais passaram a ser realizadas apenas para situações específicas. Além disso, nas irregularidades contratuais e regulamentares, os Agentes de Fiscalização deixaram de autuar as empresas, visto que essa competência foi transferida para as áreas de acompanhamento e controle.

Embora essa segregação de competências tenha trazido melhorias para as atividades, verificou-se que, para alguns temas, ainda persistem dúvidas quanto à área de acompanhamento e controle competente para exercer cada atividade. Em outros casos, persistem sobreposições de competências entre áreas distintas. Ou seja, a falta de uma visão integrada da Fiscalização Regulatória e seus processos dificulta a adoção de medidas regulatórias, a definição de estratégia (solicitação, definição do escopo, abrangência e periodicidade) para realização de ações de inspeção, a análise crítica do resultado dessas ações e a adoção de medidas de controle.

Por fim, considerando que os recursos (humanos, financeiros, tecnologia da informação, etc.) para as atividades de acompanhamento, inspeção e controle são finitos, há que se implementar uma visão mais estratégica no processo de verificação de conformidades e cumprimento de obrigações, focando naquilo que efetivamente resultará em impactos positivos na percepção e satisfação dos usuários e tenha maior probabilidade de ocorrer. Entretanto, é preciso que tal estratégia não descuide de assuntos que, a despeito de não refletirem diretamente no usuário, são estruturantes para o setor, tais como a gestão do espectro, o processo de outorga e aspectos tributários. Outra questão que também necessita de nova abordagem, é a forma de tratamento de demandas individuais, especialmente aquelas que versem sobre execução de atividade de telecomunicações clandestina e interferências.

Identifica-se, portanto, a necessidade de melhor organização, planejamento e gestão dos processos da Agência para alcançar ganhos efetivos sobre as ações regulatórias realizadas.

Quais os problemas a serem solucionados?

Falta de procedimento estruturado da Fiscalização Regulatória e das atividades que a compõe (acompanhamento, inspeção e controle), incluindo planejamento coordenado para tais atividades e a definição das competências para executá-las; além da baixa participação das Unidades Descentralizadas como fonte de subsídios acerca dos impactos de problemas regionais na adoção de medidas regulatórias; e da pouca coordenação entre elas e as Superintendências localizadas na Sede para melhorias do fluxo do processo.

A Agência tem competência para atuar sobre os problemas?

Considerando que os problemas elencados para o tema em análise são relacionados a fatores internos da Agência, em especial sobre sua estrutura, repartição de competências e fluxos de trabalho, os quais acabam por impactar nos resultados externos de suas ações, pode-se afirmar que a Anatel tem competência para atuar sobre eles.

Quais os objetivos da ação? Por que a intervenção regulatória é necessária?

O objetivo desta ação regulatória é aperfeiçoar o fluxo de informações entre acompanhamento, inspeção e controle, de forma a otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros, tecnologia da informação, etc.) e, com isso, melhorar a efetividade das ações de Fiscalização Regulatória da Agência.

Também é muito importante buscar formas mais eficientes de Fiscalização Regulatória, tais como a priorização de medidas com foco e orientação por resultado; a atuação responsiva⁵ da Agência e o incentivo ao comportamento responsivo dos entes regulados; a promoção da atuação baseada em riscos; a adoção de níveis diferenciados de aprofundamento da análise; a implantação de base de dados estruturados e a definição de indicadores que possibilitem o incremento do acompanhamento sistêmico e contínuo.

Da mesma forma, é preciso identificar outros processos internos que são impactados pela Fiscalização Regulatória, seja por lhes fornecerem informações, seja por trabalhar com os resultados dela decorrentes. Nesse sentido, mostra-se como de fundamental importância integrar *inputs* e *outputs* dos diversos processos da Agência, de forma que o planejamento e o cronograma de execução de cada processo estejam coordenados com os demais. Nesse sentido, destacam-se, pela transversalidade, os processos de planejamento (nos níveis estratégico, tático e operacional), de regulamentação, de inteligência institucional, de relacionamento institucional e de gestão de riscos.

Quais os grupos afetados?

- Anatel;
- Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão;
- Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações;
- Consumidores;
- Órgãos de Defesa do Consumidor; e
- Órgãos de controle.

Como o tema é tratado no cenário internacional?

Considerando o cenário internacional, a OCDE⁶ elaborou um importante material que procura apoiar iniciativas na melhoria da aplicação da Fiscalização Regulatória, tornando-as mais eficazes, eficientes e menos onerosas para aqueles que são fiscalizados e, ao mesmo tempo, exigindo menos recursos dos governos. O material é organizado em 11 (onze) princípios, baseados em boas práticas regulatórias, conforme demonstrado abaixo:

Princípios da OCDE para os Processos de Fiscalização Regulatória:

1. **Fiscalização baseada em evidências:** não se deve fiscalizar e inspecionar ativamente tudo que é regulamentado; é necessário avaliar o nível de risco em diferentes tipos de

⁵ Pela teoria da Regulação Responsiva, proposta por Ian Ayres e John Braithwaite (BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice. Second Edition: Oxford University Press.*), o segredo para uma regulação bem sucedida é estabelecer uma sinergia entre a punição e persuasão. As ações de Fiscalização Regulatória devem ser realizadas considerando o comportamento dos entes regulados, num modelo de pirâmide de *enforcement*. Esse modelo considera o custo *versus* benefício das ações regulatórias, de acordo com o comportamento dos agentes. Quanto mais alto o nível das ações de Fiscalização no modelo responsivo, maiores os custos regulatórios.

⁶ OECD (2014) *Regulatory Enforcement and Inspections*, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, OECD Publishing.

regulação; devem-se alocar recursos e esforços proporcionalmente aos potenciais resultados; as avaliações e os ajustes devem ser baseados nos resultados.

2. **Seletividade:** sempre que possível, utilizar alternativas à fiscalização, avaliando impacto (se alto, fiscalizações mais severas); necessidade de envolvimento dos *stakeholders* – conformidade e resultados não são obtidos puramente pelo uso “da força”.
3. **Foco nos riscos e proporcionalidade:** a frequência das inspeções deve ser proporcional ao nível de risco (Risco = Probabilidade X Magnitude); o sancionamento deve ser proporcional ao dano.
4. **Regulação Responsiva:** baseada no comportamento dos regulados (aqueles que menos infringem podem ser pouco regulados); incentivar a conformidade e resultados positivos.
5. **Visão de longo prazo, objetivos claros e estabilidade institucional:** estabelecer objetivos e medir se estão sendo alcançadas as metas.
6. **Coordenação e consolidação das funções fiscalizatórias:** necessidade de uma autoridade primária para conciliar interesses (especialmente em setores nos quais existam autoridades reguladoras em diferentes níveis: estaduais, municipais).
7. **Governança transparente e políticas de Recursos Humanos:** conhecimento técnico; mecanismos que evitem conflitos de interesse; parceria com os *stakeholders*.
8. **Integração das Informações:** muito investimento em interoperabilidade; com isso, os riscos são melhor identificados. Área bastante sensível devido às questões de confiabilidade.
9. **Clareza e justiça no processo:** base de legislação/Regulamentos para garantir que o processo de fiscalização seja claro e consistente; planejamento e notificação avançada (prévia); lista de verificação.
10. **Promoção da conformidade e transparência:** é importante que regulados saibam o que se espera deles; check-lists/portal; expectativas do regulador; sistemas de ranking, etc.
11. **Profissionalismo e treinamento:** os treinamentos precisam incorporar o gerenciamento de riscos, promoção da conformidade e competências relacionadas especificamente à fiscalização para chegar a melhores resultados.

Em relação ao princípio 3 apresentado pela OCDE, foco nos riscos e proporcionalidade, os autores Baldwin, Cave e Lodge⁷ colocam que a essência da atuação baseada em riscos é a priorização das ações regulatórias de acordo com uma avaliação de riscos. No Reino Unido, essa abordagem foi institucionalmente endossada mais enfaticamente em 2005, quando a *Hampton Review* recomendou que todos os reguladores do Reino Unido deveriam operar em um sistema baseado em risco.

Um elemento identificado em muitos regimes baseados em risco é a ligação entre a avaliação de riscos e a alocação de recursos. A relação entre riscos e recursos é usualmente utilizada para orientar o regulador na priorização das ações em relação aos entes regulados,

⁷ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice. Second Edition: Oxford University Press.*

considerando que, para empresas de alto risco, geralmente é atribuída prioridade para intervenção.

Quais são as opções regulatórias consideradas para o tema?

- **Alternativa A:** Manutenção da dinâmica atual.
- **Alternativa B:** Sistematização do Procedimento de Acompanhamento e Controle, por meio de definição de fluxo do processo e expedição de Regulamento sobre o tema, compatibilizado com o Regulamento de Fiscalização já existente.
- **Alternativa C:** Sistematização da Fiscalização Regulatória, por meio da definição de fluxo dos processos, do planejamento coordenado e da expedição de Regulamento sobre o tema, substituindo o atual Regulamento de Fiscalização.

SEÇÃO 2

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS

Alternativa A

Manutenção da dinâmica atual

Considerando que a Anatel já possui um Regulamento de Fiscalização, que trata do procedimento de inspeção realizado pela atual SFI, e que a SCO já executa o Procedimento de Acompanhamento e Controle definido pelo art. 79 do Regimento Interno, pode-se considerar, como uma das alternativas regulatórias possíveis, a manutenção da dinâmica atual dos processos discutidos.

Nesse cenário, a Agência deve considerar a necessidade de aprimoramento constante da comunicação entre as áreas que realizam acompanhamento do setor, de forma que os dados e as informações necessários para a execução, tanto do Procedimento de Acompanhamento e Controle, quanto de ações de inspeção, bem como para direcionamento e subsídio à execução de outros processos internos relacionados, sejam disponibilizados, considerando os prazos necessários, o escopo e a troca de informações.

Tal alternativa, porém, não permite que se atinjam todos os objetivos do Procedimento de Acompanhamento e Controle previstos no Regimento Interno, persistindo a falta de padronização e de detalhamento do fluxo de todas as atividades que compõem a Fiscalização Regulatória.

Há que se observar que a manutenção do *status quo* é sempre uma alternativa a ser considerada em qualquer análise, especialmente quando as demais alternativas envolvem alterações regulamentares, pois mesmo o mais simples processo de elaboração de Regulamentos demanda tempo, investimento e esforço da Agência e do setor, os quais poderiam ser direcionados a outras atividades. Assim, esta alternativa tem como benefício a ausência de resistências internas e externas, consequências comuns diante de situações de mudança regulatória, por não implicarem em adaptação dos processos internos da Agência, nem em investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos por parte de prestadoras de serviços, fabricantes, fornecedores, distribuidores e responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para telecomunicações.

Por outro lado, manter a dinâmica atual, traz como consequências indesejadas a perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais, em especial aqueles relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle, bem como de integração e sistematização das informações entre as áreas. Tal situação vai de encontro às recentes manifestações de órgãos de controle que recomendam a adoção de medidas de curto prazo para solucionar este problema. Ademais, a adoção desta alternativa mantém a percepção que consumidores e órgãos de defesa do consumidor têm acerca da pouca efetividade das ações da Agência para solucionar os problemas e principais reclamações consumeristas.

Resumo da Análise de Custos e Benefícios

Grupos Afetados	Custos	Benefícios
Anatel	<p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à integração e sistematização das informações entre as áreas.</p> <p>Perenização de conflitos de competência sobre alguns temas</p> <p>Falta de padronização para o Procedimento de Acompanhamento e Controle.</p> <p>Pouca participação das Unidades Descentralizadas na etapa de levantamento de temas e problemas regionais para elaboração do planejamento.</p>	<p>Não há custo regulatório adicional para a Agência.</p> <p>Não há risco de resistência interna a mudanças.</p>
Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão	<p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à integração e sistematização das informações entre as áreas.</p> <p>Falta de padronização para o Procedimento de Acompanhamento e Controle.</p>	<p>Não há risco de resistência externa a mudanças.</p> <p>Não há necessidade de investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos.</p>
Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações	<p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à integração e sistematização das informações entre as áreas.</p> <p>Falta de padronização para o</p>	<p>Não há risco de resistência externa a mudanças.</p> <p>Não há necessidade de investimentos adicionais para implementação de novos procedimentos.</p>

Procedimento de Acompanhamento e Controle.	
Consumidores	<p>Percepção de pouca efetividade das ações da Agência para os problemas e principais reclamações dos consumidores.</p> <p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>
Órgãos de Defesa do Consumidor	<p>Percepção de pouca efetividade das ações da Agência para os problemas e principais reclamações dos consumidores.</p> <p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>
Órgãos de Controle	<p>Não identificação de ações de curto prazo para solucionar os problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Não foram identificados benefícios relevantes.</p>

Alternativa B

Sistematização do Procedimento de Acompanhamento e Controle, por meio de definição de fluxo do processo e expedição de Regulamento sobre o tema, compatibilizado com o Regulamento de Fiscalização já existente

Com vistas a garantir a consecução dos objetivos estabelecidos na Agenda Regulatória para o biênio 2015-2016 para o procedimento de acompanhamento e controle, bem como considerando a inter-relação entre acompanhamento, inspeção e controle, é necessária a definição de um fluxo e a regulamentação do tema. Ademais, é fundamental que esse novo regramento seja compatível com as previsões já estabelecidas no Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº 596, de 06 de agosto de 2012.

Importante considerar que a sistematização do Procedimento de Acompanhamento e Controle, tanto na definição do fluxo quanto na expedição de instrumento normativo, deve considerar a inter-relação entre todas as Superintendências que executam ações de acompanhamento e controle do setor. Isso porque, a despeito de tais atividades serem realizadas por várias Superintendências da Anatel, a competência para instauração, instrução e decisão do Procedimento de Acompanhamento e Controle está prevista no Regimento Interno da Anatel apenas na seção afeta às competências da SCO (art. 158, IV, do Regimento Interno).

Ademais, a sistematização traz maior efetividade e menor custo regulatório para as atividades de acompanhamento e controle, ampliando o conhecimento de empresas, consumidores, órgãos de defesa do consumidor e órgãos de controle acerca do fluxo e de suas finalidades.

Referida alternativa, contudo, não ataca o problema de forma ampla, visto que haveria dificuldade para se sistematizar um novo processo compatibilizando-o com o Regulamento de Fiscalização já vigente e, ao fim, ainda restaria o custo regulatório de coexistirem dois instrumentos para disciplinar atividades que fazem parte de um mesmo macroprocesso. Assim, a despeito do tempo e esforço que a definição do fluxo e a expedição de um novo Regulamento implicam, a adoção desta alternativa não resolveria os problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.

E mais, esta alternativa cria custos antes inexistentes para consumidores, órgãos de defesa do consumidor e órgãos de controle, relacionados à pouca clareza dos processos de Fiscalização Regulatória, à dificuldade de compreensão dos Regulamentos da Agência e à complexidade para o acompanhamento das ações da Agência.

Resumo da Análise de Custos e Benefícios

Grupos Afetados	Custos	Benefícios
Anatel	<p>Dificuldade para sistematizar um novo processo, considerando o regramento já previsto no Regulamento de Fiscalização.</p> <p>Coexistência de instrumentos normativos para disciplinar as atividades de acompanhamento e controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Elevado custo regulatório para manter instrumentos normativos diferentes para disciplinar as atividades de acompanhamento e controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p> <p>Custo administrativo da elaboração do documento.</p>	<p>Definição da finalidade e do fluxo das atividades de acompanhamento e controle.</p> <p>Maior efetividade e menor custo regulatório para as atividades de acompanhamento e controle.</p>
Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão	<p>Pouca clareza dos processos de Fiscalização Regulatória.</p> <p>Coexistência de instrumentos normativos para disciplinar as atividades de acompanhamento e controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Elevado custo regulatório em razão da existência de instrumentos normativos diferentes para disciplinar as atividades de acompanhamento e controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p>	<p>Conhecimento sobre a finalidade e o fluxo das atividades de acompanhamento e controle.</p> <p>Maior efetividade e menor custo regulatório para as atividades de acompanhamento e controle.</p>
Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos	<p>Pouca clareza dos processos de Fiscalização Regulatória.</p> <p>Coexistência de instrumentos normativos para disciplinar as atividades de acompanhamento e</p>	<p>Conhecimento sobre a finalidade e o fluxo das atividades de acompanhamento e controle.</p> <p>Maior efetividade e menor custo regulatório para as atividades de</p>

<p>para Telecomunicações</p>	<p>controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Elevado custo regulatório em razão da existência de instrumentos normativos diferentes para disciplinar as atividades de acompanhamento e controle e para disciplinar a inspeção.</p> <p>Perenização dos problemas relacionados à falta de sincronia e coordenação entre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle.</p>	<p>acompanhamento e controle.</p>
<p>Consumidores</p>	<p>Pouca clareza dos processos de Fiscalização Regulatória.</p> <p>Dificuldade de compreensão dos Regulamentos da Agência.</p> <p>Complexidade para o acompanhamento das ações da Agência.</p>	<p>Conhecimento sobre a finalidade e o fluxo das atividades de acompanhamento e controle.</p> <p>Mais efetividade e menor custo regulatório para as atividades de acompanhamento e controle.</p>
<p>Órgãos de Defesa do Consumidor</p>	<p>Maior dificuldade de entendimento em razão da existência de instrumentos normativos diferentes para disciplinar as atividades de Acompanhamento e Controle e para disciplinar a inspeção.</p>	<p>Maior efetividade das ações de acompanhamento e controle.</p>
<p>Órgãos de Controle</p>	<p>Maior dificuldade de entendimento em razão da existência de instrumentos normativos diferentes para disciplinar as atividades de Acompanhamento e Controle e para disciplinar a inspeção.</p>	<p>Maior efetividade e menor custo regulatório para as atividades de acompanhamento e controle.</p>

Alternativa C

Sistematização da Fiscalização Regulatória, por meio da definição de fluxo dos processos, do planejamento coordenado e da expedição de Regulamento sobre o tema, substituindo o atual Regulamento de Fiscalização

Inicialmente, cabe destacar que a sistematização das atividades de Fiscalização Regulatória deve ter como diretrizes a simplificação, o foco no resultado, a flexibilidade, a eficiência, a garantia de qualidade, a atuação responsiva e a redução do custo regulatório. Ademais, há que se considerar a inter-relação existente entre acompanhamento, inspeção e controle, bem como entre as diversas áreas da Anatel.

Por se tratarem de processos transversais, que seguem seu fluxo por diversas áreas da Agência, é importante que o planejamento dessas atividades ocorra de forma sincronizada entre todas as Superintendências envolvidas e com a participação efetiva das Unidades Descentralizadas, considerando que muitos problemas regionais são melhor identificados por quem atua no local.

Para tanto, é necessário definir os procedimentos de planejamento desses processos e atividades. Com isso, haverá a ampliação do que hoje existe, restrito ao trabalho de inspeção, como Diretrizes de Fiscalização - DF, Plano Anual de Fiscalização - PAF e Plano Operacional de Fiscalização - POF, por essa nova sistemática.

Assim, deve-se intensificar a troca de informações entre a Sede e as Unidades Descentralizadas, incentivando o estabelecimento de fluxos de trabalho, de entendimento, de modelos de documento, de metas e indicadores de desempenho, entre outras, para a realização das atividades delegadas. Ademais, devem ser previstos mecanismos formais para uma maior participação das Unidades Descentralizadas na etapa de planejamento.

Considerando esta visão ampla dos processos, é importante haver uma maior sistematização das atividades para promover um melhor fluxo de informações entre as áreas, evitar retrabalhos e resolver os conflitos de competência ainda existentes.

Além da necessidade de integração e sistematização das medidas realizadas pelas diversas Superintendências, é importante haver uma atuação mais responsiva da Agência, considerando os riscos e o comportamento do regulado no momento de definição da medida de controle mais adequada. Também é muito relevante a necessidade de ampliar a visão do que são medidas de controle, não restringindo apenas a procedimentos sancionatórios e punitivos. Deve ser considerada a possibilidade de adoção de medidas de incentivo, de transparência, de orientação e ações internas, por exemplo.

O diferencial da presente alternativa é expedição de um Regulamento de Fiscalização Regulatória que compatibiliza todas as atividades dos processos que o integram. Em verdade, considerando que os processos antes vistos de forma isolada são diretamente relacionados e com objetivos semelhantes, não faz sentido haver regulamentação separada, o que poderia gerar controvérsias e incompatibilidades. Assim, entende-se que este novo Regulamento deve substituir o atual Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº 596, de 06 de agosto de 2012.

Por fim, é preciso que haja suporte da área de Tecnologia da Informação - TI, a fim de que haja um sistema único de entrada de dados na Agência e seja(m) construída(s) Solução(ões) de TI que integre(m) a visão dos processos ponta a ponta e lhe dê suporte. Nesse sentido há, no

Planejamento Estratégico, o Programa “Inteligência Regulatória e Dados Setoriais”, com o projeto Governança de Dados. Porém, até o desenvolvimento de um sistema ideal, faz-se imprescindível a integração e melhoria dos sistemas já existentes.

Assim, deverá haver um período de adaptação, tanto por parte da Anatel, quanto das Prestadoras, para a implementação do novo modelo.

Adicionalmente, a visão integrada da Fiscalização Regulatória propicia maior clareza, transparência e compreensão sobre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle para os públicos interno e externo; diminui custos regulatórios para a Anatel e para o setor; aperfeiçoa os resultados apresentados pela Agência e reduz os riscos de retrabalhos e conflitos de competências.

Da mesma forma, a adoção desta alternativa possibilita que o órgão regulador tenha uma melhor visão do desempenho das empresas reguladas e do setor e aumenta o grau de satisfação do corpo de servidores, das empresas, dos consumidores e de órgãos de controle diante da possibilidade de visão concreta do resultado das ações da Agência, da diminuição no volume de reclamações do setor e da facilidade de acompanhamento das ações da Agência.

Resumo da Análise de Custos e Benefícios

Grupos Afetados	Custos	Benefícios
Anatel	<p>Necessidade de implementação de política de divulgação do novo arcabouço regulatório.</p> <p>Dificuldade na realização de ações conjuntas.</p> <p>Custo administrativo da elaboração do documento.</p>	<p>Maior clareza da Fiscalização Regulatória.</p> <p>Definição da finalidade e do fluxo da Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle).</p> <p>Maior transparência e compreensão sobre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle da Agência.</p> <p>Mais efetividade e menor custo regulatório para Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle).</p> <p>A visão integrada da Fiscalização Regulatória (acompanhamento, inspeção e controle) deve aperfeiçoar os resultados apresentados pela Agência.</p> <p>Redução dos riscos de retrabalhos, conflitos de competências, etc.</p> <p>Melhor visão do desempenho das empresas reguladas e do setor.</p> <p>Maior motivação do quadro de</p>

		<p>servidores (visão concreta do resultado das ações).</p> <p>Diminuição no volume de reclamações do setor.</p> <p>Ampliação do conceito de medidas de controle.</p>
<p>Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, inclusive Radiodifusão</p>	<p>Necessidade de prazo para conhecimento e adaptação ao novo modelo.</p>	<p>Maior clareza dos processos de Fiscalização Regulatória da Agência.</p> <p>Maior transparência e compreensão sobre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle da Agência.</p> <p>Visão de desempenho das empresas reguladas e do setor.</p> <p>Diminuição no volume de reclamações do setor.</p> <p>Ampliação do conceito de medidas de controle.</p>
<p>Fabricantes, Fornecedores, Distribuidores e Responsáveis pelo fornecimento ou distribuição de produtos para Telecomunicações</p>	<p>Necessidade de prazo para conhecimento e adaptação ao novo modelo.</p>	<p>Maior clareza dos processos de Fiscalização Regulatória da Agência.</p> <p>Maior transparência e compreensão sobre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle da Agência.</p> <p>Visão de desempenho das empresas reguladas e do setor.</p> <p>Diminuição no volume de reclamações do setor.</p> <p>Ampliação do conceito de medidas de controle.</p>
<p>Consumidores</p>	<p>Não foram identificados custos relevantes.</p>	<p>Maior clareza dos processos de Fiscalização Regulatória da Agência.</p> <p>Maior transparência e compreensão sobre as atividades de acompanhamento, inspeção e controle da Agência.</p> <p>Simplificação do acompanhamento das ações da Agência.</p> <p>Visão de desempenho das empresas reguladas e do setor.</p>
<p>Órgãos de Defesa do Consumidor</p>	<p>Não foram identificados custos relevantes.</p>	<p>Maior clareza dos processos de Fiscalização Regulatória da Agência.</p> <p>Maior efetividade das ações da</p>

Órgãos de Controle

	Agência.
Não foram identificados custos relevantes.	Maior clareza dos processos de Fiscalização Regulatória da Agência. Maior efetividade das ações da Agência. Ampliação do conceito de medidas de controle.

SEÇÃO 3

CONCLUSÃO E ALTERNATIVA SUGERIDA

Qual a conclusão da análise realizada?

De acordo com o resultado da análise de custos e benefícios realizada na seção anterior, conclui-se que a existência de uma visão integrada dos processos de Fiscalização Regulatória, apontada na **Alternativa C**, favorece uma atuação mais coordenada das diversas áreas de Anatel, uso racional dos recursos (humanos, financeiros, tecnologia da informação, etc.) e orientação por resultado.

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Para operacionalização da alternativa escolhida, a Anatel deve editar Regulamento específico que defina o fluxo e sistematize a Fiscalização Regulatória, considerando como premissas:

- Priorização da atuação e orientação por resultado;
- Direcionamento por gestão de riscos, mediante a definição de critérios objetivos e a adoção de metodologia de priorização única;
- Planejamento conjunto, com a previsão de ações coordenadas, complementares ou conjuntas entre Superintendências e Gerências;
- Análise do cumprimento das obrigações e de temas de interesse da Agência em diferentes níveis de aprofundamento;
- Aplicação de conceitos de regulação responsiva, com a adoção de medidas proporcionais ao risco do evento identificado e à postura dos entes regulados;
- Implementação de ações de controle adotando conceitos de regulação responsiva, por meio da escalada das ações a partir da avaliação de riscos e comportamento do regulado;
- Avaliação dos resultados e desempenho dos entes regulados e do setor;
- Avaliação de obrigações do setor, inclusive quanto à necessidade de revisões regulamentares;
- Revisão e adequação dos processos internos para melhoria contínua; e
- Divulgação dos resultados alcançados como parte do processo.

Além disso, deve-se revogar o Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº 596, de 06 de agosto de 2012, e identificar os dispositivos do Regimento Interno e de outros Regulamentos que precisam ser compatibilizados.

Como a alternativa sugerida será monitorada?

A Alternativa C deve ser monitorada por meio de KPIs/Indicadores e Relatórios, em que o resultado desse monitoramento consiga apontar a necessidade de revisão regulamentar, revisão nos processos, inclusive os de Fiscalização Regulatória, e outros ajustes necessários para o atingimento dos resultados regulatórios esperados.
