

PLANO OPERACIONAL (TÁTICO) 2018

PROJETOS ESTRATÉGICOS. TEMAS E SUBTEMAS DE FISCALIZAÇÃO. AGENDA
REGULATÓRIA. PDTIC. CAPACITAÇÃO. COMUNICAÇÃO. ATUAÇÃO
INTERNACIONAL. PLANO ORÇAMENTÁRIO.

Sumário

INTRODUÇÃO	3
NOTAS METODOLÓGICAS	9
DIRETRIZES TÁTICAS APROVADAS.....	10
1. PROJETOS ESTRATÉGICOS.....	12
1.1 MONITORAMENTO.....	22
2. TEMAS E SUBTEMAS DE FISCALIZAÇÃO	47
2.1 MONITORAMENTO.....	49
3. AGENDA REGULATÓRIA 2017-2018	49
3.1 CORRELAÇÃO ENTRE AS INICIATIVAS DA AGENDA REGULATÓRIA E AS DIRETRIZES TÁTICAS	51
3.2 MONITORAMENTO.....	53
4. PDTIC 2017-2019	54
4.1 MONITORAMENTO.....	55
5. DIRETRIZES DE CAPACITAÇÃO 2018	56
5.1. MONITORAMENTO.....	65
6. PLANO DE COMUNICAÇÃO 2018	65
6.1 INICIATIVAS DE COMUNICAÇÃO EM 2018	65
6.2 MONITORAMENTO.....	69
7. ATUAÇÃO INTERNACIONAL DA ANATEL	70
7.1 PRINCIPAIS DESAFIOS DA ATUAÇÃO INTERNACIONAL DA ANATEL EM 2018	70
7.2 MONITORAMENTO.....	78
8. PLANO ORÇAMENTÁRIO 2018	78
8.1 NECESSIDADES ORÇAMENTÁRIAS LEVANTADAS	79
8.2 MONITORAMENTO.....	80
MONITORAMENTO DO PLANO OPERACIONAL (TÁTICO) 2018 E REVISÃO	80

Introdução

Avançando na proposta de adoção de um novo modelo de planejamento institucional, materializa-se por meio deste documento o Plano Operacional (Tático) da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), para o exercício de 2018. Objetiva-se unificar as diversas dimensões de planejamento da Anatel, a fim de que se introduza uma nova cultura de planejamento na estrutura organizacional, propiciando, sobretudo, a otimização da alocação de recursos no enfrentamento dos desafios que se colocam à frente da Agência.

A primeira fase de elaboração do Plano Operacional (Tático) 2018 contou com a produção de um panorama para cada tema agregador das diretrizes do Plano Estratégico, buscando captar o estado atual da questão, principais desafios e tendências do setor. Tal panorama balizou a reavaliação das diretrizes do Plano Operacional 2017 quanto à sua pertinência e suficiência para o alcance dos objetivos estratégicos definidos para a instituição.

O panorama elaborado identificou, em linhas gerais, que a ampliação do acesso da população brasileira aos serviços de telecomunicações tem se dado, principalmente, por meio das plataformas móveis.

Um grande desafio que se impõe ao país é a massificação do acesso ao serviço de banda larga fixa. Há um grande potencial de crescimento em função do contingente que ainda precisa ser alcançado por oferta de infraestrutura, especialmente nas localidades mais afastadas dos grandes centros. Neste ponto, a mudança do modelo regulatório e a consequente alteração da regulamentação setorial são fundamentais para destravar os investimentos privados necessários à expansão e à modernização da infraestrutura de rede, por meio da qual se permitirá a massificação da banda larga.

Identificou-se que, em 2015, a quantidade de municípios com infraestrutura de *backhaul* de fibra óptica representava 48,1% do total, tendo passado a 63,3% em 2016. Tal evolução pode ser desdobramento de dois fatores principais – a evolução natural das redes de alta capacidade para suportar o aumento da demanda, e a melhoria nos dados postos à disposição da Agência, que passou a contar com informações fornecidas por pequenos prestadores do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cujo papel tem sido de grande relevância na expansão das redes de fibra óptica no Brasil.

Há, entretanto, um significativo número de municípios ainda não atendidos por fibra óptica – 2.231, de acordo com dados da Anatel de 2016. A expansão da cobertura e da capacidade das redes de telecomunicações é essencial não só para ampliar o acesso da população aos serviços, o que, sabe-se, culmina em ganhos de produtividade e avanços do ponto de vista do desenvolvimento econômico e social, como também para melhorar a qualidade dos serviços ofertados que viabilizam o acesso à Internet.

A melhoria da qualidade dos serviços prestados, em sentido amplo, é fundamental. Grosso modo, qualidade envolve não só as questões técnicas relacionadas ao funcionamento, mas abrange questões afetas ao atendimento e à oferta dos serviços. A percepção do consumidor sobre os serviços ofertados pelas prestadoras, captada pela Anatel por meio de realização de

pesquisa anual de satisfação e qualidade percebida, é pior para os de banda larga fixa *vis a vis* os demais serviços, e, de um modo geral, são frequentes os problemas relacionados ao processo de contratação. A complexidade e a diversidade das ofertas varejistas geram dificuldades informacionais, cujo enfrentamento deve ser perseguido por meio do aprimoramento do relacionamento entre prestadoras e usuários, em um esforço de se garantir que estejam disponíveis todas as informações pertinentes aos serviços prestados, de forma clara e suficiente.

Além dos desafios apresentados, acrescenta-se ainda a necessidade de se rever o modelo de regulação adotado pela Anatel, passando-se de um modelo de controle e sancionamento para um modelo mais responsivo e orientado aos consumidores, capaz de estimular a criatividade, a inovação das prestadoras e a competição entre elas, além de ser capaz de viabilizar a alocação mais eficiente de recursos governamentais e do próprio setor.

A competição é um dos pilares do modelo regulatório das telecomunicações brasileiras, devendo o ambiente competitivo ser supervisionado, visto tratar-se de um setor de elevada necessidade de investimentos intensivos em capital e infraestrutura, e que vem se deparando com maior pressão competitiva, advinda, principalmente, das empresas nativas de Internet – empresas *Over-the-Top*. Diante deste quadro, é premente a necessidade de se nivelar o piso competitivo desse jogo, o que poderia ocorrer por meio de desregulamentações e mais liberdades para empresas de telecomunicações que atuam naqueles mercados que são competitivos.

Tendo-se em vista as pressões competitivas que se impõem ao setor, verifica-se uma tendência mundial de consolidação das empresas de telecomunicações, além da crescente aproximação dos agentes de telecomunicações ao segmento de conteúdo.

Note-se que, em decorrência dos potenciais resultados de um nível maior de competição no provimento de serviços no varejo – como dispor de mais opções de contratação de serviços nas localidades, em geral a preços mais favoráveis ao consumidor – que o Plano Estratégico 2015-2024 estabeleceu como um dos principais resultados esperados o adequado cumprimento do objetivo “estimular a competição e a sustentabilidade do setor”, com vistas a garantir a rentabilidade da prestação do serviço de telecomunicações em um ambiente de competição entre os agentes, capaz de propiciar a realização de investimentos em expansão e modernização de redes, de forma a permitir que o consumidor tenha acesso a múltiplas ofertas de serviço, a preços justos e de qualidade adequada.

A Anatel realizou extenso exame das condições competitivas dos quatro grandes mercados de varejo de telecomunicações, por meio de estudo que embasou a proposta de revisão dos mercados relevantes do Plano Geral de Metas de Competição – PGMC. Tal estudo identificou os elementos estruturais dos mercados de varejo capazes de explicar os respectivos processos competitivos, tendo-se categorizado tais mercados conforme a intensidade resultante da interação das forças competitivas de cada mercado. É importante lembrar que os aspectos relacionados à estrutura dos mercados e à intensidade da atuação das forças competitivas acabam por influenciar o nível de satisfação percebida pelo consumidor em cada mercado.

Em geral, os problemas competitivos identificados estão associados a problemas estruturais nos chamados segmentos de atacado. O Plano Geral de Metas de Competição, PGMC, também identificou como se dá o relacionamento entre as prestadoras nos mercados de atacado, e como a dificuldade de acesso a alguns produtos com características de *essential facilities* é capaz de explicar os níveis de competição vigentes nas diversas localidades brasileiras, no tocante aos quatro principais serviços de telecomunicações, quais sejam, Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), e o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC). Assim, a imposição de medidas regulatórias para disponibilizar tais *essential facilities* nos mercados de atacado é fundamental para intensificar a competição nos mercados varejistas. Nessa linha, torna-se fundamental a aprovação da revisão do PGMC e a continuidade dos trabalhos associados ao acompanhamento das medidas regulatórias que serão revistas.

Avançando no panorama elaborado para proposição de diretrizes, identificou-se, a partir da evolução histórica da produção dos serviços de informação – atividade composta por telecomunicações, serviços relacionados às tecnologias da informação e comunicações e atividades de TV, rádio, cinema, jornais e revistas –, que tal conjunto de atividades, em que pese tenha apresentado desempenho médio positivo entre 1998 e 2016, vem reduzindo a sua participação na composição do produto brasileiro. O setor que chegou a representar aproximadamente 4,6% do PIB em 2005, em 2016 apresentou participação de cerca de 3%.

A queda de representatividade do setor no produto nacional parece estar ligada às questões relacionadas à sua oferta, e não às de sua demanda. Isso porque, a despeito das dificuldades econômicas enfrentadas pelo Brasil, a demanda por serviços de telecomunicações tem se mantido estável, sugerindo certa inelasticidade de renda da demanda em relação a serviços que vêm se tornando essenciais na vida das pessoas.

Essas questões disparam um alerta sobre os desafios que se impõem quanto à sustentabilidade do setor. As empresas de telecomunicações vêm apresentando tendência declinante do retorno sobre o Capital Investido, que passou de 9,5% em 2012 para 4,5% em 2015, o que é ainda mais preocupante quando se tem um custo de capital de 16% (cálculo do custo médio ponderado de capital pela Anatel). No mesmo período, a razão entre o endividamento e o total de ativos do setor passou, em média, de 54% para 62%.

Importa saber, portanto, até que ponto o ambiente de prestação dos serviços de telecomunicações no Brasil é sustentável no longo prazo; qual o impacto do atual nível de competição na sustentabilidade das empresas do setor; como modular as obrigações em função da dinâmica competitiva identificada; quais os incentivos ou adequações regulatórias que poderiam ser propostas pela Anatel com o objetivo de garantir rentabilidade e modernização das redes e da oferta de serviços.

A emergência de plataformas convergentes e baseadas em redes IP, que resultam em ganhos de escala e escopo tanto em transporte quanto em dispositivos, impõe o desafio de superação da segregação existente de licenciamento, outorgas e mecanismos regulamentares para elevar o acesso aos serviços, o que está relacionado com a ampliação do acesso às telecomunicações.

Identificaram-se várias oportunidades de melhorias nos processos de outorga, licenciamento e certificação, processos sobre os quais recai elevado peso burocrático. A forma atual de licenciamento de estações móveis, ao se considerar o crescimento dos acessos móveis e a crescente necessidade de ampliação da capacidade, deverá ser repensada, com vistas a fomentar o desenvolvimento e a utilização de novas tecnologias móveis no país, como a Internet das Coisas, por exemplo.

O uso compartilhado dos postes de distribuição de energia é também um aspecto crítico para o setor de telecomunicações. Vislumbra-se para 2018 o estabelecimento de uma nova arena de debates intersetoriais sobre infraestrutura passiva e possibilidades de evolução em abordagens mais eficientes de regulação da precificação do uso destes ativos, a fim de se oferecer arranjos mais céleres e efetivos de adequação técnica da ocupação de postes.

Do ponto de vista da atuação regulatória, à luz dos objetivos estratégicos de promoção da competição e de ampliação do acesso e o uso dos serviços, com qualidade e preços adequados, sobressalta a importância e urgência de uma revisão do modelo regulatório, que deve expressar a centralidade da banda larga no foco das políticas públicas.

A fim de se conferir maiores eficiência e agilidade à atuação da Anatel, propôs-se a revisão do regime e escopo dos serviços de telecomunicações, cujo objetivo é o de reavaliar o modelo regulatório brasileiro em quatro aspectos – prestação dos serviços, gestão da qualidade, gestão do espectro e outorga e licenciamento.

A adoção de política de gestão de riscos é também uma ferramenta de melhoria da atuação regulatória da Agência, uma vez que, por meio de sua aplicação, permite a identificação de eventos que possam afetar a consecução dos objetivos institucionais. Identificou-se, por fim, que o fortalecimento institucional deve ser perseguido pela Anatel, com vistas a se ter um órgão regulador capaz de enfrentar os desafios pertinentes à complexidade das questões ligadas à regulação das telecomunicações hoje.

Com a reestruturação empreendida em 2013, modernizou-se a forma de atuação da Anatel, tornando-a mais adequada ao cenário de prestação de múltiplos serviços em plataformas comuns. Isso porque a divisão das competências de cada área passou a ser feita por processos, e não mais pela natureza dos serviços.

Formulou-se proposta de novos processos de trabalho para a Agência, denominados *To Be*, mediante portfólio de oportunidades de melhorias identificadas. A partir disso, redesenharam-se os processos de trabalho da Casa, culminando em uma proposta de implantação de uma nova cadeia de valor para a Anatel, cuja efetivação é bastante desafiadora.

Além disso, o fortalecimento da imagem institucional, importante tanto no aspecto da transparência quanto no de defesa das ações da Agência, deve se dar por meio de efetiva comunicação de temas estratégicos e relevantes, via aprimoramento da comunicação institucional. Hoje, inexistente na Anatel um processo único e formalizado de sua comunicação, tendo sido apurada uma multiplicidade de procedimentos e meios de recebimento de demandas, junto a uma indefinição dos responsáveis por seu atendimento.

Notou-se, também, a inexistência de solução de TI que satisfaça os requisitos desse tipo de demanda, e as iniciativas das áreas internas não seguem um planejamento único, o que gera desalinhamento entre os processos e os objetivos institucionais. Exemplo disso são as Comissões Brasileiras de Comunicação (CBC), as quais possuem elevado potencial de disseminação de conhecimento entre ambiente internacional e a Anatel, cuja atuação deve ser mais integrada com os demais processos de trabalho internos.

No que se refere aos processos de relacionamento institucional, devido à sua transversalidade, também se identifica que algumas funções são desempenhadas em duplicidade pelas áreas de negócio, com objetivos muito similares.

Ainda, é fundamental ressaltar os impactos do ponto de vista orçamentário e de recursos humanos que os desafios colocados provocarão na gestão da Agência. Em relação à questão orçamentária, a despeito da independência administrativa estabelecida em lei e da existência de recursos no Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – FISTEL, os sucessivos contingenciamentos e a falta de previsibilidade sobre o fluxo disponível têm limitado o desenvolvimento de projetos, a atualização de infraestrutura de TI e a atualização do capital humano. Esse ponto é fundamental para uma autoridade regulatória de um setor tão dinâmico quanto o de telecomunicações, que têm se deparado com desafios de um mundo cada vez mais digitalizado, o que requer uma intensa capacitação de seus servidores.

Este panorama acima balizou a proposição das diretrizes táticas, pois permeou vários aspectos dos desafios e oportunidades que se preveem para a atuação da Anatel no ano de 2018, à luz dos objetivos estratégicos definidos no bojo do Plano Estratégico 2015-2024.

Avaliou-se, a partir do mesmo, a pertinência e completude das dezessete diretrizes constantes do Plano Operacional 2017, tendo-se chegado, por fim, ao conjunto de diretrizes que a direção da Anatel entendeu que deverá ser o foco da atuação da Agência no ano de 2017. Foram aprovadas dez diretrizes, tomadas como balizas para o levantamento e priorização das iniciativas a serem executadas em 2018.

As diretrizes aprovadas foram insumo não só para o levantamento e priorização dos projetos estratégicos colocados no portfólio para 2018, mas também para a priorização dos temas e subtemas de fiscalização, para a elaboração do próprio Plano Anual de Fiscalização, e para elaboração do Plano de Capacitação. Com a evolução da implantação do Macroprocesso de Planejamento Institucional, as demais camadas do Plano Tático deverão também ser elaboradas a partir das mesmas diretrizes, de forma integrada e síncrona, garantindo-se a melhor alocação dos recursos da Anatel, e um importante senso de unicidade e alinhamento para os servidores da Agência como um todo.

O processo descrito até aqui, em apertada síntese, culminou na presente proposta de Plano Operacional (Tático) 2018, um plano único composto por camadas temáticas. Além das especificidades relacionadas a cada camada temática do presente plano, há também especificidades relacionadas à elaboração de cada uma delas, o que será brevemente descrito nas seções subsequentes.

Assim, além desta introdução, este documento destina-se a apresentar os resultados do processo de planejamento em nível tático, contemplando a proposta de iniciativas que deverão ser monitoradas e avaliadas. Segue, portanto, organizado em 8 seções, uma para cada camada temática do Plano Operacional (Tático) 2018, apresentando-se de forma sucinta as especificidades que permearam a respectiva elaboração, as iniciativas pertinentes a cada camada temática, e a proposta de monitoramento da respectiva execução.

Por fim, são propostos alguns encaminhamentos. O histórico completo do processo, a íntegra do relatório de diretrizes e de seu respectivo panorama, bem como as planilhas de trabalho que balizaram a proposição da priorização das ações e dos projetos estratégicos, estão disponíveis no SEI, nos seguintes documentos, respectivamente: Relatório Fase II: Levantamento e Priorização Iniciativas (SEI nº 1661603), e Planilha Plano Operacional (Tático) 2018 (SEI nº 1609327), ambos no bojo do processo nº 53500.052934/2017-17.

Notas Metodológicas

O presente Plano materializa um esforço da Anatel no sentido de unificação, sincronização e alinhamento estratégico dos instrumentos de planejamento da Anatel.

Conceitualmente, o planejamento em nível tático deve trazer as linhas de ação a serem seguidas no médio prazo, fazendo a intermediação entre a estratégia e a sua operacionalização, nos termos das definições presentes nos autos do processo SEI nº 53500.050844/2017-83.

Tal intermediação é viabilizada por meio da aprovação de diretrizes táticas pelo Conselho Diretor. As diretrizes norteiam a instituição para o levantamento de necessidades para o seu atendimento.

Dessa forma, o plano tático é um plano único, composto por diversas camadas temáticas, de modo que todas as ações e projetos pertinentes aos diversos temas perseguem de forma alinhada os objetivos estratégicos.

As camadas do Plano Operacional (Tático) 2018 são:

1. Projetos Estratégicos
2. Temas e Subtemas de Fiscalização
3. Agenda Regulatória 2017-2018
4. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2017-2019
5. Diretrizes de Capacitação 2018
6. Plano de Comunicação 2018
7. Atuação Internacional da Anatel
8. Proposta Orçamentária

Diretrizes Táticas Aprovadas

As diretrizes aprovadas pelo Conselho Diretor, por meio da Portaria nº 722, de 30 de maio de 2017, e que serviram de baliza para a elaboração do Plano Operacional (Tático) 2018, e que deverão orientar a atuação de toda a instituição ao longo do exercício de 2018 são:

Tabela 1 - Diretrizes Táticas

Tema	Diretriz	Justificativa
Ampliação da infraestrutura de transporte e acesso	Promover a expansão, a melhoria da qualidade e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios brasileiros, inclusive em distritos não sede.	Propiciar os meios para a oferta de maiores velocidades de acesso à internet, consequentemente, aumentar a média de velocidade no Brasil, e a melhoria da prestação dos serviços de banda.
Satisfação, qualidade e preço	Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento.	Os diagnósticos das relações de consumo elaborados pela SRC demonstram que o atendimento ao consumidor e a baixa capacidade de resolução de demandas pelas prestadoras são os pontos que causam os maiores impactos negativos nos índices de satisfação com o serviço.
Competição e sustentabilidade	Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital.	À luz das transformações setoriais, que indicam a conformação de um ecossistema econômico mais amplo que a atual cadeia de valor de telecomunicações, envolvendo novos players nativos da camada de conteúdos e da Internet, faz-se necessário o acompanhamento dos resultados econômicos e financeiros das empresas reguladas, a fim de verificar a sustentabilidade das prestadoras e, assim, subsidiar as atividades de regulação setorial.
	Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor.	Necessidade de revisar e aprimorar o processo competitivo com objetivo de estimular o aumento no número de acessos, a melhoria na qualidade dos serviços e a redução de preços, que, consequentemente, propicia o aumento do uso dos serviços.
Recursos à prestação	Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica.	Devido a crescente demanda por uso de faixas de radiofrequências e outros recursos à prestação no Brasil, considerando a dinâmica do setor, faz-se necessário realizar estudos para planejamento de médio e longo prazo, e atualizar a regulamentação para que o processo ocorra de forma ágil.
Atuação Regulatória	Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado.	Necessidade de proporcionar um ambiente onde a carga regulatória é proporcional ao nível de intervenção necessária, ou seja, balizar a nível de intervenção regulatória de acordo com o comportamento do ente regulado.
Fortalecimento Institucional	Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Promover a eficiência, eficácia e efetividade nos processos internos da Anatel, tanto nos processos finalísticos quanto nos processos de suporte, é fator fundamental para maior celeridade e melhoria dos serviços prestados. Nesse sentido, reavalia, também, o nível de burocracia dos processos da Agência torna-se determinante para a agilidade de processamento de demandas.
	Proporcionar o fortalecimento institucional da Anatel	Diversos temas setoriais devem ser esclarecidos para fortalecer o posicionamento

		<p>estratégico da Agência, bem como fortalecer a imagem institucional da Agência, em alinhamento com os seus objetivos estratégicos. A comunicação institucional é um dos pilares fundamentais para a promoção do posicionamento estratégico e da atuação regulatória da Anatel.</p>
	<p>Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos</p>	<p>Possibilitar adequada governança da informação e conhecimento da Anatel no âmbito de suas atribuições institucionais. É importante que a Agência utilize medidas para mapear e registrar os conhecimentos e as melhores práticas de gestão de seus servidores de maneira a disponibilizar o conhecimento para todos na organização, auxiliando na quebra de paradigmas e na modelagem do comportamento humano necessário para a construção de uma cultura colaborativa e participativa. Um meio eficiente é adotar medidas com vistas a gerenciar os riscos institucionais, por meio do desenvolvimento de uma política de gestão de risco.</p>
	<p>Fortalecer a administração e financeira</p>	<p>Reestruturar e aperfeiçoar a alocação de recursos materiais, financeiros e humanos da Anatel, com o intuito de garantir o pleno desempenho de suas atividades, identificando oportunidades de ganhos de eficiência e a promoção do desenvolvimento de competência dos servidores, considerando a melhoria da qualidade de vida no trabalho.</p>

1. Projetos Estratégicos

No que se refere aos projetos estratégicos, empreendeu-se, junto às áreas de negócio, a atualização das iniciativas previstas no Plano Estratégico 2015-2024, mediante a realização de uma série de reuniões sob a coordenação da Gerência de Planejamento Estratégico. Após o levantamento das iniciativas executáveis pelas áreas de negócio, as mesmas foram priorizadas segundo o critério de motricidade, à luz dos objetivos estratégicos, e à luz das diretrizes aprovadas pelo Conselho Diretor por meio da Portaria nº 722/2017.

Nesta etapa de priorização das ações e projetos para o exercício de 2018, vislumbrou-se a oportunidade de contemplar no nível tático do planejamento a implementação da nova cadeia de valor da Anatel, ou seja, a implantação dos dezoito macroprocessos de negócios em conformidade com o redesenho proposto pelos resultados do Consórcio contratado no âmbito do processo nº 53500.005127/2015-35. Dessa forma, foram incluídos, no estoque de iniciativas estratégicas, dezoito que atacam diversas questões já identificadas no momento do planejamento estratégico e cuja proposta de solução passava por iniciativas esparsas. Nesses termos, os dezoito projetos de implementação de nova cadeia de valor representa uma nova roupagem para um conjunto de iniciativas já mapeadas, que foram otimizadas e trabalhadas de forma mais detalhada.

Figura 1 - Nova Cadeia de Valor da Anatel



Com base no mapeamento e análise da arquitetura de processos, o trabalho da Consultoria teve foco na melhoria dos processos, baseado nas melhores práticas identificadas durante o *benchmarking* internacional, com o envolvimento das áreas de negócio e da alta administração. Portanto, a implementação destes novos processos de trabalho deverá imprimir importante transformação na forma de atuação da Agência, sendo vislumbrados importantes ganhos de eficácia, eficiência e efetividade. Em função disso, são projetos que apresentaram elevada motricidade porque alavancam processos e projetos de toda agência, catalisando, portanto, o atingimento de um elevado número de objetivos estratégicos.

É importante lembrar que os 18 (dezoito) macroprocessos que são objeto de nova cadeia de valor da Anatel são desmembrados em 64 (sessenta e quatro) processos, e 152 (cento e cinquenta e dois) subprocessos. Como o trabalho da consultoria foi realizado até os fluxos de subprocessos, resta ainda pendente o levantamento das atividades que compõem os processos e subprocessos mapeados e, na sequência, a efetiva implementação de cada macroprocesso.

Outro aspecto importante é que diversos macroprocessos possuem natureza transversal, o que exigirá a participação de múltiplas áreas de negócio e uma complexa governança. Independentemente da natureza, se transversal ou concentrado, a implantação dos 18 macroprocessos deverá alocar e empreender significativos recursos da Anatel.

Assim, além da implementação da nova cadeia de valor, foram selecionadas sete outras iniciativas por ordem de prioridade, ou seja, aquelas iniciativas com maior impacto no alcance dos objetivos estratégicos e das diretrizes.

Tabela 2 – Iniciativas a serem suportadas pelos Projetos Estratégicos em 2018

Seq	Área	Iniciativa
1	SAF	[CAD] Implementar Gerir Finanças e Arrecadação
2	SUE	[CAD] Implementar Gerir Controles Internos e Riscos
3	SAF	[CAD] Implementar Gerir Aquisições e Contratos
4	SUE	[CAD] Implementar Gerir Planejamento
5	SUE	[CAD] Implementar Gerir Inteligência Institucional
6	SFI	[CAD] Implementar Realizar Fiscalização Regulatória
7	APC	[CAD] Implementar Gerir Comunicação
8	SGI	[CAD] Implementar Gerir Informação e Conhecimento
9	ARI	[CAD] Implementar Gerir Relacionamento Institucional
10	SOR	[CAD] Implementar Gerir Recursos à Prestação
11	SRC	[CAD] Implementar Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores
12	SAF	[CAD] Implementar Gerir Pessoas
13	SCP	[CAD] Implementar Realizar Gestão Econômica da Prestação
14	SGI	[CAD] Implementar Gerir Serviços de TI
15	SPR	[CAD] Implementar Gerir Regulamentação
16	CD	[CAD] Implementar Tratar Demandas Decisórias
17	SAF	[CAD] Implementar Gerir Infraestrutura e Serviços
18	PFE	[CAD] Implementar Realizar Suporte Jurídico
19	OV	Avaliar a Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela Anatel
20	SOR	Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento
21	APC	Promover ações de orientação para provedores regionais
22	SCO	Reavaliar o modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações
23	SCO	Implementar novo modelo de gestão da qualidade
24	ARI	Elaborar e Implementar Plano de Ação de fortalecimento da relação institucional
25	AIN	Elaborar e implementar programa de fortalecimento das relações internacionais

As iniciativas estão relacionadas às diretrizes aprovadas pelo Conselho Diretor, e podem ser apresentados por diretriz.

Tabela 3 – Iniciativas (camada Projetos Estratégicos) por Diretriz

Diretriz Tática	Iniciativas – Camada de Projetos Estratégicos
DIRETRIZ 1.1 Promover a expansão, a melhoria da qualidade e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios, inclusive em distritos não sede	<ul style="list-style-type: none"> – Reavaliar o modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações - SCO – Implementar novo modelo de gestão da qualidade - SCO – Implementar “Realizar Fiscalização Regulatória” - SFI – Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento - SOR
DIRETRIZ 2.3 Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores" - SRC – Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Anatel - OV – Reavaliar modelo de gestão da qualidade dos serviços de telecomunicações – SCO – Implementar novo modelo de gestão da qualidade - SCO
DIRETRIZ 3.1 Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Realizar Gestão Econômica da Prestação" - SCP
DIRETRIZ 3.2 Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Realizar Gestão Econômica da Prestação" - SCP – Promover ações de orientação para provedores regionais - APC
DIRETRIZ 4.1 Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Gerir Recursos à Prestação" - SOR – Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento - SOR
DIRETRIZ 5.1 Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Realizar Fiscalização Regulatória" - SCO – Implementar "Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores" - SRC – Reavaliar o modelo de gestão da qualidade dos serviços de telecomunicações - SCO – Implementar novo modelo de gestão da qualidade – SCO
DIRETRIZ 6.1 Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Gerir Finanças e Arrecadação" - SAF – Implementar "Gerir Controles Internos e Riscos" - SUE – Implementar "Gerir Aquisições e Contratos" - SAF – Implementar "Gerir Planejamento" - SUE – Implementar "Gerir Inteligência Institucional" - SUE – Implementar "Gerir Fiscalização Regulatória - SCO" – Implementar "Gerir Comunicação" - APC – Implementar "Gerir Informação e Conhecimento" - SGI – Implementar "Gerir Relacionamento Institucional" - ARI – Implementar "Gerir Recursos à Prestação" - SOR – Implementar "Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores" - SRC – Implementar "Gerir Pessoas" - SAF – Implementar "Realizar Gestão Econômica da Prestação" - SCP – Implementar "Gerir Serviços de TI" - SGI – Implementar "Gerir Regulamentação" - SPR – Implementar "Tratar Demandas Decisórias" - CD – Implementar "Realizar Suporte Jurídico" - PFE – Implementar "Gerir Infraestrutura e Serviços" - SAF – Reavaliar o modelo de outorga e licenciamento - SOR
DIRETRIZ 6.3 Promover o fortalecimento institucional da Anatel	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar "Gerir Comunicação" - APC – Implementar "Gerir Relacionamento Institucional" - ARI – Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Anatel - OV – Promover ações de orientação para provedores regionais - APC – Elaborar e implementar programa de fortalecimento das relações internacionais - AIN – Elaborar e implementar Plano de Ação de fortalecimento da relação institucional – ARI

DIRETRIZ 6.4 Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar "Gerir Controles Internos e Riscos" - SUE - Implementar "Gerir Planejamento" - SUE - Implementar "Gerir Inteligência Institucional" - SUE - Implementar "Gerir Informação e Conhecimento" - SGI
DIRETRIZ 6.5 Fortalecer a gestão administrativa e financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar "Gerir Finanças e Arrecadação" - SAF - Implementar "Gerir Aquisições e Contratos" - SAF

A Gerência de Planejamento Estratégico entende que a execução das iniciativas conforme seleção proposta já terá o condão de promover um importante salto qualitativo do ponto de vista da atuação da Anatel, no sentido de promover ganhos de eficiência, eficácia e efetividade aos processos.

É certo que a implantação da nova cadeia de valor, já iniciada em 2017 com a realização de projetos pilotos de alguns daqueles macroprocessos, será aprofundada no ano de 2018, e, considerando sua complexidade, deverá adentrar 2019, o que já está devidamente mapeado, conforme detalhamento dos projetos apresentado na subseção que segue.

Quanto aos demais projetos priorizados, note-se que se vislumbram os avanços do ponto de vista da gestão da qualidade e gestão da outorga e licenciamento, ambos em reavaliação. Uma vez aprovado novo modelo de gestão da qualidade dos serviços, prevê-se, também, a execução da preparação para a sua implantação.

A tabela a seguir apresenta a relação de projetos estratégicos e a respectiva descrição geral.

Tabela 4 – Descrição Geral dos Projetos Estratégicos

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
Implantação do MP Realizar Fiscalização Regulatória	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Fiscalização Regulatória conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP de Fiscalização Regulatória a Anatel realiza suas atividades de fiscalização e de controle visando à promoção da conformidade (<i>compliance</i>) e o alcance de resultados regulatórios esperados.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Gerir Inteligência Institucional</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Inteligência Institucional conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto n° 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p>Voto n° 02/2017/SEI/LM <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Inteligência Institucional a Anatel analisará o setor e produzirá conhecimento relacionado a oportunidades, ameaças, padrões e tendências importantes para a atuação da Agência, apoiando as atividades de tomada de decisões estratégicas.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Planejamento</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Planejamento conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto n° 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p>Voto n° 02/2017/SEI/LM <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Planejamento são realizados, de forma coordenada, a elaboração do planejamento institucional e o acompanhamento da execução através dos processos “Elaborar Planejamento” e “Acompanhar Execução do Planejamento”.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Informação e Conhecimento</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Informação e Conhecimento conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto n° 02/2017/SE/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p>Voto n° 02/2017/SE/LM <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Informação e Conhecimento será possível a eficiente gestão da informação, de dados e do conhecimento na Agência.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Gerir Controles Internos e Riscos</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Controles Internos e Riscos conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Controles Internos e Riscos, a Anatel realizará a gestão e controle organizacional, por meio das atividades de gestão de projetos e processos da Agência, da Auditoria Interna, da Corregedoria, da Ouvidoria e de gestão das Superintendências.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Relacionamento Institucional</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Relacionamento Institucional conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Relacionamento institucional, serão executados os processos de relacionamento institucional, tanto de maneira reativa como também de maneira proativa, disciplinando rotinas para planejamento de atividades de relacionamento institucional, assim como dos processos de relações internacionais.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Pessoas</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Pessoas conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SE/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SE/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Pessoas, a Anatel gere de forma integrada o ciclo de vida de atuação dos seus servidores, desde o ingresso até o desligamento.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Gerir Regulamentação</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Regulamentação conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Regulamentação, a Anatel executa a análise de impacto regulatório (AIR), elabora ações regulatórias, monitora a efetividade das ações regulatórias vigentes e realiza consultas, interna e pública.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Serviços de TI</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Serviços de TI conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Serviços de TI, a Anatel administra o ciclo completo do desenvolvimento de sistemas de informação – definição, projeto, desenvolvimento, implantação e operação – de forma a criar e oferecer serviços de TI ao negócio.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Aquisições e Contratos</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Aquisições e Contratos conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Aquisições e Contratos, a Anatel gere etapas de planejamento e realização de aquisição de bens e serviços, além da administração e acompanhamento de contratos, incluindo os possíveis desdobramentos em alterações e sanções contratuais.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Acolher e tratar demandas dos consumidores conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores, a Anatel trata solicitações da sociedade, gere canais de relacionamento entre a Agência e a sociedade, além de coordenar e realizar pesquisa de satisfação e qualidade percebidas.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Finanças e Arrecadação</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Finanças e Arrecadação conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Finanças e Arrecadação, a Anatel gere a arrecadação e utilização dos recursos financeiros da Anatel, assim como a execução e o acompanhamento da contabilidade.</p>
<p>Implantação do MP Tratar Demandas Decisórias</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Tratar demandas decisórias conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Tratar Demandas Decisórias, a Anatel decide sobre matérias encaminhadas à autoridade competente e acompanha o cumprimento das decisões tomadas.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Gerir Comunicação</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Comunicação conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Pessoas, a Anatel promove a comunicação da Agência, mediante ações de comunicação externa e interna e de respostas aos pedidos de informação.</p>
<p>Implantação do MP Realizar Gestão Econômica da Prestação</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Realizar Gestão Econômica da Prestação conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Realizar Gestão Econômica da Prestação, a Anatel realiza a gestão econômica da prestação incluindo gestão de tarifas e preços, modelagem de custos da prestação, defesa do ambiente competitivo da exploração dos serviços, resolução de conflitos e análise econômica.</p>
<p>Implantação do MP Gerir Infraestrutura e Serviços</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir infraestrutura e Serviços conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SEI/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SEI/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Infraestrutura e Serviços, a Anatel gere os bens materiais, patrimoniais e imóveis de propriedade ou posse da Anatel, serviços relacionados.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
<p>Implantação do MP Gerir Recursos à Prestação</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Gerir Recursos à Prestação conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SE/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SE/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Gerir Recursos à Prestação, a Anatel garante a gestão apropriada dos recursos à prestação, e concede outorgas destes recursos aos solicitantes e garante a certificação e homologação de produtos e serviços.</p>
<p>Implantação do MP Realizar Suporte Jurídico</p>	<p>Promover o acompanhamento e controle da implantação do Macroprocesso Realizar Suporte jurídico conforme cadeia de Valor proposto pela Consultoria Advisia com a participação das áreas de negócio da Anatel, bem como identificar eventuais processos não mapeados ou necessidades de ajustes nos fluxos propostos.</p> <p>O projeto proposto atenderá a determinação contida no Voto nº 02/2017/SE/LM, do Conselheiro Leonardo Euler de Moraes na Proposta de Agenda Regulatória para o biênio 2017/2018:</p> <p><i>Voto nº 02/2017/SE/LM</i> <i>4.29 Para isso considero importante determinar ao Superintendente Executivo (SUE) que elabore plano de acompanhamento dos processos desenhados com apoio da Consultoria que compõe o Consórcio ADVISIA, sem prejuízo de outros processos importantes que não foram mapeados.</i></p> <p>Por meio do MP Realizar Suporte Jurídico, engloba-se a prestação de consultoria e assessoramento jurídico à Anatel, a sua representação judicial e o acompanhamento e apoio à inscrição de débitos em dívida ativa.</p>
<p>Reavaliação do Modelo de Gestão da Qualidade</p>	<p>O projeto visa alcançar modelo de gestão que crie um ambiente de estímulo à promoção da qualidade e atenda às expectativas da sociedade, por meio de uma reavaliação da regulamentação e da necessária coordenação de questões internas e externas em favor da qualidade.</p>
<p>Divulgação e Avaliação dos Serviços Prestados pela Anatel</p>	<p>O projeto visa atender aos dispositivos legais para a integração da Anatel ao Programa da Plataforma de Cidadania Digital, previsto no Decreto nº 8.936/2016, de forma a aprovar a “Divulgação e Avaliação dos Serviços Prestados pela Anatel”, sob a coordenação da Ouvidoria.</p> <p>Por meio do presente projeto, será implantado um modelo abrangente de Divulgação e Avaliação dos Serviços da Anatel, para manutenção do ciclo de provimento e retroalimentação orientado pela Gestão da Anatel.</p>
<p>Reavaliação do Modelo de Outorga e Licenciamento</p>	<p>Projeto com vista à proposição de modelo de outorga e licenciamento de estações simplificado, que facilite a entrada de novos <i>players</i> por meio da desburocratização de processos e revisão dos procedimentos e normas relacionados a licenciamento de estações. No projeto, haverá a identificação e revisão dos instrumentos normativos relacionados ao tema e propor revisão legislativa, regimental e regulatória que possibilitem o alcance do objetivo do projeto.</p>

Projeto Estratégico	Descrição Geral do Projeto
Orientação a Provedores Regionais	O presente projeto visa orientar os provedores regionais sobre as regras para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, assim como integrar as ações da Anatel voltadas para provedores regionais, unificando, por meio de estratégias de comunicação, a interação da Agência com as prestadoras do SCM. Pretende-se facilitar o acesso dos provedores ao conteúdo e aos técnicos da Agência; e ampliar o diálogo com associações do setor para estimular a difusão de informações regulatórias.
Programa de Fortalecimento das Relações Internacionais	O projeto visa o fortalecimento das relações internacionais nos temas de telecomunicações, por meio da definição de estratégias para ampliação da participação da Anatel em novos organismos internacionais e na participação de eventos internacionais. Pretende-se, ainda, definir e aprovar Política de Relações Internacionais da Anatel e o encaminhamento de propostas de aumento de cotas.
Plano de Relacionamento Institucional	<p>O projeto visa elaborar e implementar Plano de Ação de fortalecimento do relacionamento institucional da Anatel (PRIA) para o ano de 2018.</p> <p>Tal Plano envolve o levantamento de <i>stakeholders</i> prioritários para Agência e a priorização de ações institucionais que impactam na missão e objetivos estratégicos da Anatel, além de apresentar as diretrizes e metodologia para elaboração do PRIA 2018, na medida em que tais diretrizes, bem como a metodologia adotada, constituem parte essencial para a seleção/identificação de ações a serem priorizadas e executadas durante a vigência desse Plano.</p> <p>O Modelo de Relacionamento Institucional e os processos trabalho a ele vinculados são o ponto de partida para o desenho do Plano segundo os conceitos sugeridos pelo Consórcio liderado pela Advisia e configuram o elemento central para o esforço de sincronização das ações de relacionamento institucional, bem como para fortalecer o alinhamento das unidades no tratamento com os <i>stakeholders</i> da Agência.</p>
Preparação da Implementação do Novo Modelo de Gestão da Qualidade	<p>O presente projeto visa trabalhar a construção de produtos necessários ao novo modelo de gestão da qualidade (atualmente em fase de Consulta), com o objetivo de adiantar a entrada em vigor de tal modelo. Sabe-se que a conclusão de tais produtos depende da versão final do regulamento, mas entende-se que é possível avançar os debates e efetuar ajustes, se necessário, após a aprovação do RQUAL.</p> <p>Trata-se de entregas complexas que demandam tempo para sua elaboração. Por este motivo, entendeu-se relevante dar início às construções em projeto próprio, complementar ao projeto "Reavaliação do Modelo de Gestão da Qualidade".</p>

1.1 Monitoramento

Um dos projetos estratégicos constantes do Plano Operacional 2017 é a elaboração de plano de acompanhamento dos macroprocessos redesenhados pela consultoria, e cuja implementação, propõe-se, ocorra por força também da aprovação do Plano Operacional (Tático) 2018. A cada iniciativa de implementação da nova cadeia de valor está relacionado um projeto estratégico destinado a concretizá-la.

Além dos dezoito projetos pertinentes à implantação da nova cadeia de valor, outros sete projetos estratégicos foram selecionados para fins de concretização das iniciativas priorizadas:

- Divulgação e avaliação dos serviços prestados pela Anatel;
- Reavaliação do modelo de gestão da qualidade;
- Reavaliação do modelo de outorga e licenciamento;
- Orientação a Provedores Regionais;
- Preparar implementação do novo modelo de gestão da qualidade;

- Programa de fortalecimento das relações internacionais;
- Plano de relacionamento institucional.

Todos os projetos estratégicos visam à execução das iniciativas priorizadas para o ano de 2018, e foram detalhados sob a liderança da equipe do Escritório de Processos e Projetos, EPP, criado recentemente na SUE, e serão acompanhados conforme etapas previstas nos respectivos cronogramas. Segue o detalhamento dos projetos estratégicos.

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.01 – Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações 2.06 – Aprimorar e simplificar a regulamentação setorial 3.01 – Promover a gestão por resultados				
Diretrizes	5.1 – Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado 6.1 – Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico			
Iniciativa	IMPLEMENTAR “REALIZAR FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA”				
Projeto	Implantação do MP Realizar Fiscalização Regulatória				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento geral do projeto - 3%</p> <p>2. Implantação dos processos- 85% 2.1 Piloto de Fiscalização Regulatória - 2017 - 35% 2.2 Levantamento preliminar das atividades dos processos e subprocessos - 14% 2.3 Piloto de Fiscalização Regulatória - 2018 - 16% 2.4 Validação final das atividades dos processos e subprocessos - 4% 2.5 Definição dos pontos de controle - 8% 2.6 Ficha de indicadores - 8%</p> <p>3. Avaliação - 6% (2% será concluído em 2017)</p> <p>4. Encerramento do Projeto - 6%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 - 54% de execução Previsão de encerramento em 2018? S(X) N() 2019 (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	2. Implantação dos processos- 16% 2.3 Piloto de Fiscalização Regulatória - 2018 - 16% 3. Avaliação - 2% % de execução 1º sem: 18%				
Meta - 2º semestre	2. Implantação dos processos- 20% 2.4 Validação final das atividades dos processos e subprocessos - 4% 2.5 Definição dos pontos de controle - 8% 2.6 Ficha de indicadores - 8% 3. Avaliação - 2% 4. Encerramento do Projeto - 6% % de execução 2º sem: 28%				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	2%	16%	20%	8%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica 3.01 - Promover a gestão por resultados				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.4 - Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR INTELIGÊNCIA INSTITUCIONAL"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Inteligência Institucional				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento geral do projeto - 2%</p> <p>2. Piloto - 46%</p> <p>3. Implantação - 39% (25% será executado em 2017) 3.1 Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos - 25% 3.2 Definição dos pontos de controle - 7% 3.3 Ficha de indicadores - 7%</p> <p>4. Avaliação - 7%</p> <p>5. Encerramento do Projeto - 6%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 - 73% de execução Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>3. Implantação - 14% 3.2 Definição dos pontos de controle - 7% 3.3 Ficha de indicadores - 7%</p> <p>4. Avaliação - 7%</p> <p>5. Encerramento do Projeto - 6%</p> <p>% de execução 1º sem: 27%</p>				
Meta - 2º semestre					
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	17%	10%	-	-

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.4 - Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos			Projeto Estratégico	
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR PLANEJAMENTO"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Planejamento				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento Geral do Projeto - 2%</p> <p>2. Implantação - 86% (70% será concluído em 2017)</p> <p>2.1 Piloto da implantação do processo de planejamento - 36%*</p> <p>2.2 Levantamento das atividades dos processos e subprocessos (fichas de processo) - 41%</p> <p>2.3 Ajustes e correções, de acordo com o acompanhamento e avaliação da evolução do projeto - 1%</p> <p>2.4 Definição dos Pontos de Controle - 4%</p> <p>2.5 Ficha de Indicadores - 4%</p> <p>3. Avaliação - 6% (2% será executado em 2017)</p> <p>4. Encerramento do Projeto - 6%</p> <p>* Parte da entrega 2.1 será concluída em 2017 (24%) e parte será concluída em 2018 (12%).</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 - 74% de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>2. Implantação - 16%</p> <p>2.1 Piloto da implantação do processo de planejamento - 12%</p> <p>2.5 Ficha de Indicadores - 4%</p> <p>3. Avaliação - 4%</p> <p>% de execução 1º sem: 20%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>4. Encerramento do Projeto - 6%</p> <p>% de execução 2º sem: 6%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	12%	8%	6%	-

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.4 - Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos			Projeto Estratégico	
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Informação e Conhecimento				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 2% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 2% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO - 86% 2.1) Implantação do Processo Gerir Informação - 23% (13% será executado em 2017) 2.2) Implantação do processo de Gestão de Dados - 23% (13% será executado em 2017) 2.3) Implantação do processo de Gestão do Conhecimento - 40%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 8% (1% será executado em 2017)</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 4%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 (informar ano de início do projeto) 29 % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO - 47% 2.1) Implantação do Processo Gerir Informação - 10% 2.2) Implantação do processo de Gestão de Dados - 10% 2.3) Implantação do processo de Gestão do Conhecimento - 27%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 6%</p> <p>% de execução 1º sem: 53%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO - 13% 2.3) Implantação do processo de Gestão do Conhecimento - 13%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 1%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 4%</p> <p>% de execução 2º sem: 18%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	40%	13%	14%	4%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica 3.01 - Promover a gestão por resultados				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.4 - Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR CONTROLES INTERNOS E RISCOS"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Controles Internos e Riscos				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento Geral do Projeto - 4%</p> <p>2. Implantação - 80% (73% será executado em 2017) 2.1 Fichas e Pontos de Controle - 62% (58% será executado em 2017) 2.2. Indicadores - 18% (15% será executado em 2017)</p> <p>3. Avaliação - 8% (5% será executado em 2017)</p> <p>4. Encerramento do Projeto - 8%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 - 82 % de execução Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>2. Implantação - 7% 2.1 Fichas e Pontos de Controle - 4% 2.2. Indicadores - 3%</p> <p>3. Avaliação - 3%</p> <p>4. Encerramento do Projeto - 8% % de execução 1º sem: 18%</p>				
Meta - 2º semestre					
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	10%	8%		

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.07 - Aprimorar a transparência e a participação social				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.4 - Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Relacionamento Institucional				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p><i>1. Planejamento Geral do Projeto - 10%</i></p> <p><i>2. Implantação - 65%</i></p> <p><i>3. Avaliação - 13% (8% será executado em 2017)</i></p> <p><i>4. Encerramento do Projeto - 12%</i></p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2017 - 83% de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p><i>3. Avaliação - 5%</i></p> <p><i>4. Encerramento do Projeto - 12%</i></p> <p>% de execução 1º sem: 17%</p>				
Meta - 2º semestre					
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	5%	12%	-	-

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica 3.01 - Promover a gestão por resultados				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR PESSOAS"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Pessoas				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório)</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 36%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 64%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	6%	30%	25%	39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018				
Objetivos Estratégicos	2.06 - Aprimorar e simplificar a regulamentação setorial			
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico		
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR REGULAMENTAÇÃO"			
Projeto	Implantação do MP Gerir Regulamentação			
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>			
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório)</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 36%</p>			
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 64%</p>			
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18
Previsão	%	6%	30%	25%
				4º TRI/18
				39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.09 - Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia da Informação na regulação				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico			
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR SERVIÇOS DE TI"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Serviços de TI				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório)</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 36%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 64%</p>				
Previsão	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
	%	6%	30%	25%	39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	4.01 - Assegurar recursos e fortalecer a gestão orçamentária				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos				Projeto Estratégico
	6.5 - Fortalecer a gestão administrativa e financeira				
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR AQUISIÇÕES E CONTRATOS"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Aquisições e Contratos				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S() N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório)</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 36%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 64%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	6%	30%	25%	39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.05 - Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações				
Diretrizes	2.3 - Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e relacionamento 5.1 - Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado 6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos			Projeto Estratégico	
Iniciativa	IMPLEMENTAR "ACOLHER E TRATAR DEMANDAS DOS CONSUMIDORES"				
Projeto	Implantação do MP Acolher e Tratar Demandas dos consumidores				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	Entregas do Projeto – EAP: 1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto) 2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20% 3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5% 4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7% Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução				
Meta - 1º semestre	1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto) 2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) % previsto de execução no 1º sem: 36%				
Meta - 2º semestre	2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20% 3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5% 4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7% % previsto de execução no 2º sem: 64%				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	6%	30%	25%	39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	4.01 - Assegurar recursos e fortalecer a gestão orçamentária				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.5 - Fortalecer a gestão administrativa e financeira	Projeto Estratégico			
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR FINANÇAS E ARRECADAÇÃO"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Finanças e Arrecadação				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 15% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 10% (2 relatórios) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S() N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 6% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 6% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos/subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 25%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 5% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório)</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 36%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 65% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 20% 2.3) Definição de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 20%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 10% 3.1) Relatórios de avaliação dos processos (andamento do projeto) – 5% (1 relatório) 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO – 14% 4.1) Validação da versão final do MP – 7% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 7%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 64%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	6%	30%	25%	39%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	3.01 - Promover a gestão por resultados				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico			
Iniciativa	IMPLEMENTAR "TRATAR DEMANDAS DECISÓRIAS"				
Projeto	Implantação do MP Tratar Demandas Decisórias				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklists do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.07 - Aprimorar a transparência e a participação social 3.01 - Promover a gestão por resultados				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos 6.3 - Promover o fortalecimento institucional da Anatel				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR COMUNICAÇÃO"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Comunicação				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S() N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.04 - Aprimorar a regulação econômica e incentivar a inovação no setor				
Diretriz	3.1 - Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital 3.2 - Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor 6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico			
Iniciativa	IMPLEMENTAR "REALIZAR GESTÃO ECONÔMICA DA PRESTAÇÃO"				
Projeto	Implantação do MP Realizar Gestão Econômica da Prestação				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S() N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.10 - Garantir infraestrutura e instalações adequadas 3.02 - Promover a qualidade de vida no trabalho				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos			Projeto Estratégico	
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Infraestrutura e Serviços				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S() N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.02 - Otimizar a outorga e o licenciamento de estações 2.03 - Aperfeiçoar a gestão de recursos à prestação do serviço				
Diretriz	4.1 - Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração, considerando a evolução tecnológica 6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "GERIR RECURSOS À PRESTAÇÃO"				
Projeto	Implantação do MP Gerir Recursos à Prestação				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	3.1 - Promover a gestão por resultados				
Diretriz	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos				Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR "REALIZAR SUPORTE JURÍDICO"				
Projeto	Implantação do MP Realizar Suporte Jurídico				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	% previsto de execução no 1º sem: 0%				
Meta - 2º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 13% 1.1) Plano de Gerenciamento do Projeto – 13% (Formalização e detalhamento das entregas do Projeto)</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 41% 2.1) Levantamento final das atividades dos processos e subprocessos (incluindo revisões necessárias) – 22% 2.2) Definição de pontos de controle (incluindo mecanismos de acompanhamento) – 19,5% 2.3) Ficha de indicadores (inclui ficha de indicadores, curadores, fonte de dados, etc.) – 19,5%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 13% 3.1) Relatório de avaliação (Checklist do andamento do projeto) – 6,5% 3.2) Relatório final de avaliação dos processos – 6,5%</p> <p>4) ENCERRAMENTO - 13% 4.1) Validação da versão final do MP – 6,5% 4.2) Encerramento formal do Projeto – 6,5%</p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 100%</p>				
Previsão	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
	%	-	-	35%	65%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.01 - Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações				
Diretrizes	2.3 - Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e relacionamento				Projeto Estratégico
	5.1 - Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado				
Iniciativa	REAVALIAR MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE				
Projeto	Reavaliação do Modelo de Gestão da Qualidade				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento e Definições de Base - 24%</p> <p>2. Construção de Proposta - 17%</p> <p>3. Rito de Aprovação -</p> <p>3.1 Consulta Interna + Procuradoria + Análises e Envio à Consulta Pública - 12%</p> <p>3.2 Consulta Pública - 27%</p> <p><i>Análise do CD - 19%</i></p> <p><i>Publicação</i></p> <p><i>Período de Contribuição</i></p> <p><i>Revisão das Contribuições da CP</i></p> <p>3.3 Revisão das Minutas - 7%</p> <p><i>Revisão da Minuta de Regulamento</i></p> <p><i>Elaboração de Informe</i></p> <p><i>Deliberação das Gerências/Superintendências</i></p> <p><i>Análise da PFE (pós CP)</i></p> <p><i>Revisão das Minutas</i></p> <p><i>Elaboração de Informe</i></p> <p><i>Deliberação das Gerências/Superintendências</i></p> <p>3.4 Aprovação final - 13%</p> <p><i>Análise do CD</i></p> <p><i>Publicação</i></p> <p><i>Respostas das contribuições CP</i></p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(x) N() 2015/2016/2017 (informar ano de início do projeto) 72 % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S() N(x) 2019 (informar ano previsto de encerramento) 13% de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>3. Rito de Aprovação - 8%</p> <p>3.2 Consulta Pública - 8%</p> <p><i>Publicação</i></p> <p><i>Período de Contribuição</i></p> <p><i>Revisão das Contribuições da CP</i></p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 8%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>3.3 Revisão das Minutas - 7%</p> <p><i>Revisão da Minuta de Regulamento</i></p> <p><i>Elaboração de Informe</i></p> <p><i>Deliberação das Gerências/Superintendências</i></p> <p><i>Análise da PFE (pós CP)</i></p> <p><i>Revisão das Minutas</i></p> <p><i>Elaboração de Informe</i></p> <p><i>Deliberação das Gerências/Superintendências</i></p> <p>% previsto de execução no 2º sem: 7%</p>				
	Unidade	1º TRI/17	2º TRI/17	3º TRI/17	4º TRI/17
Previsão	%	5%	3%	6%	1%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018				
Objetivos Estratégicos	2.05 - Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações 2.07 - Aprimorar a transparência e a participação social			
Diretrizes	2.3 - Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento 6.3 - Promover o fortalecimento institucional da Anatel			Projeto Estratégico
Iniciativa	AVALIAR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL			
Projeto	Divulgação e Avaliação dos serviços prestados pela Anatel			
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1)Elaboração e divulgação da carta de serviços da Anatel – 26% 1.1) Identificação da lista preliminar dos serviços da Anatel e envio para ENAP – 1% 1.2.) Catalogar os serviços da Anatel e Responder ao Censo dos Serviços - 4% 1.3) Aprovação pelo Conselho Diretor - 4% 1.4) Divulgação da Carta de Serviços no Portal da Anatel - 1% 1.5) Plano de Ação - 16%</p> <p>2) Integralização na Plataforma de Cidadania Digital – 20% 2.1) Publicação e entrega dos serviços digitais em larga escala - 20%</p> <p>3) Desenvolvimento da metodologia da pesquisa e criação de Índice de Satisfação dos Serviços da Anatel – 8% 3.1) Construção da Metodologia da Pesquisa de Satisfação dos Serviços da Anatel - 7%</p> <p>4) Aplicação da Primeira Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel - 20% 4.1) Aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados - 16% 4.2) Consolidação e Divulgação do Relatório Periódico da Pesquisa - 4%</p> <p>5) Disponibilização de canal de Manifestações sobre Atuação da Anatel - 27% 5.1) Abertura de canal de manifestação sobre os serviços da Anatel e de solicitação de "Simplificação" - 3% 5.2) Consolidação e divulgação do relatório periódico das Manifestações sobre os Serviços da Anatel - 24%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S(X) N() 2017 (informar ano de início do projeto) 16% de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S(x) N() _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>			
Meta - 1º semestre	<p>1)Elaboração e divulgação da carta de serviços da Anatel - 1% 1.4) Divulgação da Carta de Serviços no Portal da Anatel - 1%</p> <p>4) Aplicação da Primeira Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel - 16% 4.1) Aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados - 16%</p> <p>5) Disponibilização de canal de Manifestações sobre Atuação da Anatel - 27% 5.1) Abertura de canal de manifestação sobre os serviços da Anatel e de solicitação de "Simplificação" - 3% 5.2) Consolidação e divulgação do relatório periódico das Manifestações sobre os Serviços da Anatel - 24% % previsto de execução no 1º sem: 44%</p>			
Meta - 2º semestre	<p>1)Elaboração e divulgação da carta de serviços da Anatel – 16% 1.5) Plano de Ação - 16%</p> <p>2) Integralização na Plataforma de Cidadania Digital – 20% 2.1) Publicação e entrega dos serviços digitais em larga escala - 20%</p> <p>4) Aplicação da Primeira Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel - 4% 4.2) Consolidação e Divulgação do Relatório Periódico da Pesquisa - 4% % previsto de execução no 2º sem: 40%</p>			
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18
Previsão	%	4%	40%	24%
				4º TRI/18
				16%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018				
Objetivos Estratégicos	2.07 - Aprimorar a transparência e a participação social			
Diretrizes	3.2 - Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor 6.3 - Promover o fortalecimento institucional da Anatel	Projeto Estratégico		
Iniciativa	PROMOVER AÇÕES DE ORIENTAÇÃO PARA PROVEDORES REGIONAIS			
Projeto	Orientação a Provedores Regionais			
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1. Planejamento - 2% 1.1 Plano de gerenciamento do projeto - 2%</p> <p>2. Convergência das ações de comunicação aos provedores regionais - 42% 2.1 Modelo de relatório mensal dos acessos à página dos provedores regionais - 5% 2.2 Relatórios Mensais de acessos à página dos provedores regionais - 10% 2.3 Cartilha: Manual da boa atuação do provedor regional - 1% 2.4 Modelo para orientação de provedores regionais por GRs e UOs - 4% 2.5 Modelo de cruzamento dos acessos à página dos provedores regionais x adesões SNOA x cadastramento PERT - 5% 2.6 Atualização do Mapa de Stakeholders - 4% 2.7 Edição de vídeo com entrevistas de provedores regionais (produto interno) - 9% 2.8 Sugestão de melhorias: Sistema SNOA - 4%</p> <p>3. Difusão - 44% 3.1 Ações de comunicação: Associações - evento Abrint - 8% 3.2 Conecta Brasil - 11% 3.3 Futurecom 2018 - 11% 3.4 Podcast 1 - 4% 3.5 Podcast 2 - 3% 3.6 Podcast 3 - 3% 3.7 Podcast 4 - 4%</p> <p>4. Encerramento - 12% 4.1 Documento: Relatório final de monitoramento dos acessos à página dos provedores regionais - 4% 4.2 Documento: Insights - páginas mais acessadas, principais referenciadores, principais acessos por região/cidade - 4% 4.3 Documento: consolidação do mapa de stakeholders - 4%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S (x) N () 2017 (informar ano de início do projeto) 8% de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S () N (x) 2019 (informar ano previsto de encerramento) 25 % de execução</p>			
Meta - 1º semestre	<p>2. Convergência das ações de comunicação aos provedores regionais - 16% 2.2 Relatórios Mensais de acessos à página dos provedores regionais - 3% 2.4 Modelo para orientação de provedores regionais por GRs e UOs - 4% 2.5 Modelo de cruzamento dos acessos à página dos provedores regionais x adesões SNOA x cadastramento PERT - 5% 2.6 Atualização do Mapa de Stakeholders - 4%</p> <p>3. Difusão - 8% 3.1 Ações de comunicação: Associações - evento Abrint - 8%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 24%</p>			
Meta - 2º semestre	<p>2. Convergência das ações de comunicação aos provedores regionais - 17% 2.2 Relatórios Mensais de acessos à página dos provedores regionais - 4% 2.7 Edição de vídeo com entrevistas de provedores regionais (produto interno) - 9% 2.8 Sugestão de melhorias: Sistema SNOA - 4%</p> <p>3. Difusão - 26% 3.2 Conecta Brasil - 11% 3.3 Futurecom 2018 - 11% 3.4 Podcast 1 - 4%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 43%</p>			
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18
Previsão	%	5%	19%	22%
				4º TRI/18
				21%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.08 - Desenvolver a gestão estratégica				
Diretriz	6.3 - Promover o fortalecimento institucional da Anatel				Projeto Estratégico
Iniciativa	ELABORAR E IMPLEMENTAR PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS				
Projeto	Programa de fortalecimento das relações internacionais				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participação em novos organismos internacionais - 7% 2. Participação em novos eventos - 42% (28% previsto para ser executado em 2019) 3. Representação nas CBC's -16% 4. Capacitação - 21% (14% previsto para ser executado em 2019) 5. Política - 10% 6. Proposta de aumento de cotas - 4% <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N(x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S () N(x) 2019 (informar ano previsto de encerramento) 46 % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participação em novos organismos internacionais - 3% 3. Representação nas CBC's -5% 4. Capacitação - 1% 6. Proposta de aumento de cotas - 1% <p>% previsto de execução no 1º sem: 10%</p>				
Meta - 2º semestre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participação em novos organismos internacionais - 4% 2. Participação em novos eventos - 14% 3. Representação nas CBC's -11% 4. Capacitação - 6% 5. Política - 6% 6. Proposta de aumento de cotas - 3% <p>% previsto de execução no 2º sem: 44%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	5%	5%	4%	40%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018					
Objetivos Estratégicos	2.07 - Aprimorar a transparência e a participação social				
Diretrizes	6.1 - Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	Projeto Estratégico			
	6.3 - Promover o fortalecimento institucional da Anatel				
Iniciativa	ELABORAR E IMPLEMENTAR PLANO DE AÇÃO DE FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL				
Projeto	Plano de Relacionamento Institucional				
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) PLANEJAMENTO – 52%</p> <p>1.1) Levantamento de necessidades e propostas de ações institucionais com todas as áreas técnicas da Anatel. – 6%</p> <p>1.2) Seleção e priorização das ações institucionais a serem incluídas no plano. - 5%</p> <p>1.3) Minuta plano de relacionamento institucional e envio para aprovação do presidente da Anatel. - 9%</p> <p>1.4) Avaliação e aprovação do Presidente ou Conselho Diretor. - 12%</p> <p>1.5) Cronograma de execução das ações institucionais. - 10%</p> <p>2) IMPLANTAÇÃO – 52%</p> <p>2.1) Execução das ações definidas no plano – 52%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 6%</p> <p>3.1) Relatório final e lições aprendidas. - 6%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S (x) N () 2017 (informar ano de início do projeto) 20 % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S (x) N () _____ (informar ano previsto de encerramento) _____ % de execução</p>				
Meta - 1º semestre	<p>1) PLANEJAMENTO – 22%</p> <p>1.4) Avaliação e aprovação do Presidente ou Conselho Diretor. - 12%</p> <p>1.5) Cronograma de execução das ações institucionais. - 10%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 22%</p>				
Meta - 2º semestre	<p>2) IMPLANTAÇÃO – 52%</p> <p>2.1) Execução das ações definidas no plano – 52%</p> <p>3) AVALIAÇÃO – 6%</p> <p>3.1) Relatório final e lições aprendidas. - 6%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 58%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	22%	0%	0%	58%

Acompanhamento Projetos Estratégicos 2018		
Objetivos Estratégicos	2.01 - Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações	
Diretrizes	2.3 - Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento 5.1 - Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	Projeto Estratégico
Iniciativa	IMPLEMENTAR NOVO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE	
Projeto	Preparação da Implementação do Novo Modelo de Gestão da Qualidade	
Escopo do Projeto – EAP (Entregas)	<p>Entregas do Projeto - EAP:</p> <p>1) Produto I: Versão inicial do Manual Operacional - 57%</p> <p>1.1) Planejamento de escopo - 2%</p> <p>1.2) Metodologia de medição (ferramenta e processos de aferição) - 13% 1.2.1) Definição do método de coleta, cálculo e consolidação - 13%</p> <p>1.3) Definição dos métodos estatísticos aplicáveis - 15% 1.3.1) Fundamentação teórica - 9% 1.3.2) Procedimentos operacionais (responsáveis por aplicar a regra, prazos, etc.) - 6%</p> <p>1.4) Definição de processo para expurgo de dados decorrentes de casos fortuitos e força maior - 16% 1.4.1) Tipos de situações aplicáveis - 3% 1.4.2) Documentos necessários - 5% 1.4.3) Prazos e procedimentos de pedido de expurgo - 4% 1.4.4) Protocolo de verificação - 4%</p> <p>1.5) Sistemas de suporte e comunicação entre atores - 11% 1.5.1) Especificação de sistemas necessários ao processo de geração de resultados e de acompanhamento - 4% 1.5.2) Especificação dos portais (web/app), dashboards, relatórios e documentos atribuíveis à EAQ - 5% 1.5.3) Planejamento da comunicação de informações entre EAQ e Anatel - 2%</p> <p>2) Produto II: Planejamento de estratégias de fiscalização - 17% 2.1) Coleta, cálculo e consolidação de indicadores - 4% 2.2) Excludentes de responsabilidade - 3% 2.3) Medidas compensatórias - 2% 2.4) Definição dos procedimentos e documentos de comprovação - 4% 2.5) Definição de forma de auditoria e inspeção - 2% 2.6) Especificar regras de depuração e validação dos dados mensais - 2%</p> <p>3) Produto III: Modelo de governança do GTQUAL - 4%</p> <p>4) Produto IV: Metodologia de sanções - 9%</p> <p>5) Produto V: Estudos para fundamentação da Pesquisa de Qualidade Percebida - 13% 5.1) Estudos de requisitos teóricos para realização de pesquisas de qualidade percebida - 6,5% 5.2) Proposição de Revisão do Manual Operacional atualmente em vigor - 6,5%</p> <p>Projeto iniciou em anos anteriores? S () N (x) _____ (informar ano de início do projeto) _____ % de execução</p> <p>Previsão de encerramento em 2018? S () N (x) 2019 (informar ano previsto de encerramento) 39 % de execução</p>	
Meta - 1º semestre	<p>1) Produto I: Versão inicial do Manual Operacional - 14%</p> <p>1.1) Planejamento de escopo - 2%</p> <p>1.4) Definição de processo para expurgo de dados decorrentes de casos fortuitos e força maior - 12% 1.4.1) Tipos de situações aplicáveis - 3% 1.4.2) Documentos necessários - 5% 1.4.3) Prazos e procedimentos de pedido de expurgo - 4%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 14%</p>	

Meta - 2º semestre	<p>1) Produto I: Versão inicial do Manual Operacional - 43%</p> <p>1.2) Metodologia de medição (ferramenta e processos de aferição) - 13%</p> <p>1.2.1) Definição do método de coleta, cálculo e consolidação - 13%</p> <p>1.3) Definição dos métodos estatísticos aplicáveis - 15%</p> <p>1.3.1) Fundamentação teórica - 9%</p> <p>1.3.2) Procedimentos operacionais (responsáveis por aplicar a regra, prazos, etc.) - 6%</p> <p>1.4) Definição de processo para expurgo de dados decorrentes de casos fortuitos e força maior - 4%</p> <p>1.4.4) Protocolo de verificação - 4%</p> <p>1.5) Sistemas de suporte e comunicação entre atores - 11%</p> <p>1.5.1) Especificação de sistemas necessários ao processo de geração de resultados e de acompanhamento - 4%</p> <p>1.5.2) Especificação dos portais (web/app), dashboards, relatórios e documentos atribuíveis à EAQ - 5%</p> <p>1.5.3) Planejamento da comunicação de informações entre EAQ e Anatel - 2%</p> <p>2) Produto II: Planejamento de estratégias de fiscalização - 4%</p> <p>2.1) Coleta, cálculo e consolidação de indicadores - 4%</p> <p>% previsto de execução no 1º sem: 47%</p>				
	Unidade	1º TRI/18	2º TRI/18	3º TRI/18	4º TRI/18
Previsão	%	5%	9%	27%	20%

2. Temas e Subtemas de Fiscalização

Com relação à fiscalização, os temas e subtemas das ações de fiscalização foram priorizados pelo critério de motricidade, tendo-se assumido as diretrizes aprovadas pelo Conselho Diretor como sendo as diretrizes de fiscalização, o que, por sua vez, viabiliza o alinhamento das atividades de fiscalização à estratégia definida para a Anatel.

Especificamente com relação à fiscalização, é importante ressaltar que o planejamento das atividades está normatizado pela Resolução nº 596, de 6 de agosto de 2012, que aprovou o Regulamento de Fiscalização. Tal normativo define que é atribuição do Superintendente de Fiscalização aprovar o Plano Anual de Fiscalização, com base nas diretrizes de fiscalização aprovadas pelo Conselho Diretor. E é por força de referido Regulamento que ainda não foi possível que a elaboração do Plano Anual de Fiscalização tenha se dado no bojo do processo de elaboração do plano tático da Anatel.

Tabela 5 - Temas e Subtemas de Fiscalização: priorização em blocos

Bloco	Item
1	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Área de Cobertura
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Certificação
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Clandestinidadade
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Direitos e garantias dos usuários
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Interrupções
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Licenciamento
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Massificação de acesso
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Obrigações Gerais
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Parâmetros Técnicos
	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) - Qualidade

Bloco	Item	
2	Clandestinidade - Exploração de serviço de telecomunicações sem outorga	
	Clandestinidade - Uso de equipamento não homologado	
	Clandestinidade - Uso não autorizado de radiofrequência	
	Oferta e contratação de serviços - Cadastro e habilitação (fiscalização de cadastro e habilitação de estações móveis do SMP, sigilo, usuários estrangeiros etc.)	
	Oferta e contratação de serviços - Cumprimento de plano de serviço conforme homologação	
	Oferta e contratação de serviços - Extinção de plano sem comunicação ao assinante ou com aviso fora do prazo regulamentar	
	Oferta e contratação de serviços - Fidelização	
	Oferta e contratação de serviços - Imposição de produto/serviço não solicitado ao consumidor	
	Oferta e contratação de serviços - Isonomia	
	Oferta e contratação de serviços - Oferta	
	Oferta e contratação de serviços - Oferta de acordo com critérios da Acessibilidade (material acessível ao deficiente, oferta de plano específico ao deficiente, etc.)	
	Oferta e contratação de serviços - Recusa	
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Monitoração de espectro na fronteira	
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Radiointerferência em SLMA e SLMM	
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Radiointerferência entre entidades outorgadas em demais serviços	
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Radiomonitoração de satélites geoestacionários	
	3	Área de cobertura - Compromissos de abrangência rurais
Área de cobertura - Compromissos de abrangência urbanos		
Área de cobertura - Verificação da área de cobertura		
Canais de atendimento ao consumidor - Acessibilidade		
Canais de atendimento ao consumidor - Aderência das informações e do tratamento à regulamentação		
Canais de atendimento ao consumidor - Decreto do SAC (exceto obrigações previstas no RGC)		
Canais de atendimento ao consumidor - Disponibilidade (existência, opções, horário de funcionamento, etc.)		
Canais de atendimento ao consumidor - Efetividade (Resolutividade) do atendimento das prestadoras		
Canais de atendimento ao consumidor - Gratuidade		
Canais de atendimento ao consumidor - Gravação		
Canais de atendimento ao consumidor - Opções de atendimento na URA		
Canais de atendimento ao consumidor - Opções disponíveis no canal de atendimento (instalação, cadastro, cancelamento, cobrança, rescisão, reparo, etc.)		
Canais de atendimento ao consumidor - Protocolo		
Canais de atendimento ao consumidor - Respeito ao tempo/prazo de atendimento ou espera atendimento		
Continuidade - Bens reversíveis e inventário		
Econômico - Oferta de Infraestrutura de atacado		
Econômico - Restrição ao uso/bloqueio de Código de Seleção de Prestadora		
Massificação de acesso - Backhaul		
Massificação de acesso - Home-passed		
Massificação de acesso - Instalação e funcionamento		
Massificação de acesso - PBLE		
Massificação de acesso - PNBL		
4		Certificação de Produtos - Comercialização de equipamentos homologados (fabricação, importação, atacado e varejo)
		Certificação de Produtos - Organismos Certificadores Designados
		Continuidade - Conta vinculada e reaplicação de valores
	Continuidade - Demais bens e serviços vinculados à concessão	
	Econômico - Reajuste/revisão de tarifas	
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Estudo de canal ou faixa de frequência para subsidiar regulamentação	

Bloco	Item
5	Continuidade - Acompanhamento Econômico-Financeiro das prestadoras (STFC)
	Econômico - Acompanhamento Econômico-Financeiro das prestadoras (exceto STFC)
	Econômico - Composição acionária e societária
	Econômico - Compromissos de desempenho
	Econômico - Ônus Contratual
	Econômico - Transferência de controle societário
	Qualidade - Demandas específicas
	Qualidade - Disponibilidade
	Qualidade - Métodos de coleta, cálculo e indicadores de qualidade (RGQs STFC, SCM e SMP, PGMQ TV)
	Qualidade - Métodos de identificação, comunicação e ressarcimento de interrupções
	Qualidade - Monitoramentos de qualidade
6	Econômico - Remuneração de uso de redes (DETRAF etc.)
	Uso do espectro e órbita e recursos de numeração - Recursos de numeração

2.1 Monitoramento

Como o planejamento das ações de fiscalização ainda deve dar-se nos termos do Regulamento de Fiscalização, o Plano Anual de Fiscalização deverá ser aprovado pelo Superintendente de Fiscalização, a partir do qual será elaborado o Plano Operacional de Fiscalização. O monitoramento da execução do Plano de Fiscalização ficará, portanto, a cargo da Superintendência de Fiscalização, com base no respectivo nível operacional de planejamento.

Propõe-se que o acompanhamento da execução do Plano Operacional de Fiscalização seja informado trimestralmente, considerando-se a razão entre o total de ações de fiscalização realizadas no trimestre e o total de ações de fiscalização planejadas para o mesmo período, conforme fórmula a seguir:

$$Indicador_{Fiscalização} = \frac{n^{\circ} \text{ de ações de fiscalização executadas}}{n^{\circ} \text{ de ações de fiscalização planejadas}}$$

3. Agenda Regulatória 2017-2018

A Agenda Regulatória 2017-2018 é o plano de iniciativas regulamentares traçado para o biênio 2017-2018. Trata-se de um plano aprovado por meio da Portaria nº 491, de 10 de abril de 2017, e sua execução deverá ocorrer por força da publicação de referido instrumento normativo.

Ainda que a Agenda deva ser executada, as ações nela contidas e que estão previstas para serem executadas no ano de 2018 foram consideradas na priorização de ações e projetos estratégicos a constarem do presente Plano Operacional (Tático) 2018. Isso pois iniciativas regulamentares concorrem por recursos com as demais ações previstas para 2018.

Não se trata de iniciativas ou linhas de ação que tenham sido definidas de forma alinhada às diretrizes táticas aprovadas, mas guardam o alinhamento aos objetivos estratégicos definidos

no Plano Estratégico 2015-2024. Para fins de avançar na unificação dos instrumentos de planejamento da Anatel, as iniciativas pertinentes a tais planos e que estão programadas para serem executadas em 2018 foram trazidas para o Plano Operacional (Tático) 2018, assim como o seu monitoramento.

Tabela 6 - Iniciativas Regulamentares previstas para execução em 2018 (camada Agenda Regulatória)

Seq.	Iniciativa Regulamentar	Ação
1	Reavaliação da regulamentação sobre controle de bens reversíveis	Aprovação Final. (Prevista para o 2º semestre de 2018 – 2S/2018; Consulta Pública prevista para o segundo semestre de 2017 – 2S/2017)
2	Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Redes	Aprovação Final (1S/2018)
3	Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações – Numeração de Serviços	Relatório de AIR (2S/2018)
4	Reavaliação da regulamentação sobre a metodologia do fator X	Aprovação Final (1S/2018)
5	Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações – revogação de atos normativos	Aprovação Final (2S/2018)
6	Reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações – revisão do modelo de certificação	Aprovação Final (2S/2018)
7	Reavaliação da regulamentação sobre exposição humana a campos eletromagnéticos de radiofrequência	Aprovação Final (1S/2018)
8	Reavaliação do modelo de tratamento das Prestadoras de Pequeno Porte	Aprovação Final (1S/2018)
9	Elaboração de regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel	Aprovação Final (1S/2018)
10	Reavaliação do normativo sobre Certificação e Homologação de transceptores ponto-a-ponto	Aprovação Final (1S/2018)
11	Elaboração de regulamentação sobre Arrecadação de Receitas Tributárias da Anatel	Aprovação Final (2S/2018)
12	Elaboração de regulamentação sobre Restituição e Compensação de Receitas Administradas pela Anatel	Aprovação Final (1S/2018)
13	Reavaliação da Metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)	Aprovação Final (1S/2018)
14	Reavaliação da regulamentação sobre Exploração Industrial de Linha Dedicada	Relatório de RAIR (2S/2018)
15	Regulamento de Processo Administrativo Fiscal referente a créditos tributários no âmbito da Anatel	Aprovação Final (1S/2018)
16	Proposta de atualização da regulamentação sobre Controle das Zonas de Proteção das Áreas Adjacentes às Estações de Telecomunicações sob responsabilidade da Anatel.	Aprovação Final (1S/2018)
17	Revogação de normativos sem vigência	Consulta Pública (1S/2018)
18	Reavaliação da regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações	Relatório de AIR (1S/2018)
19	Reavaliação da regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite	Consulta Pública (2S/2018)
20	Reavaliação da regulamentação sobre eficiência de uso do espectro de radiofrequências	Relatório de AIR (2S/2018)
21	Simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações	Relatório de AIR (1S/2018)
22	Reavaliação da regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações	Relatório de AIR (2S/2018)
23	Reavaliação da regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas	Relatório de AIR (1S/2018)
24	Reavaliação da regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas e comunicações máquina-a-máquina	Relatório de AIR (2S/2018)
25	Disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações	Consulta Pública (2S/2018)
26	Reavaliação da regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de Controle e de Transferência	Consulta Pública (1S/2018) Aprovação Final (2S/2018)

Seq.	Iniciativa Regulamentar	Ação
27	Revisão anual de Áreas Locais do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC	Relatório de AIR (1S/2018) Aprovação Final (2S/2018)
28	Revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC	Consulta Pública (1S/2018) e Aprovação Final (2S/2018)
29	Reavaliação da regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações	Consulta Pública (1S/2018)
30	Reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência	Relatório de AIR (1S/2018)
31	Destinação de RF - faixas para o SARC	Aprovação Final (1S/2018)
32	Destinação de RF - faixas relativas ao Serviço de Radioamador	Aprovação Final (2S/2018)
33	Destinação de RF - Regulamentação da Banda S	Consulta Pública (1S/2018)
34	Destinação de RF - faixas relativas ao Serviço de Radiolocalização	Aprovação Final (1S/2018)
35	Destinação de RF - faixas relativas a Serviços Científicos	Aprovação Final (1S/2018)
36	Reavaliação da regulamentação técnica dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV)	Relatório de AIR (2S/2018)
37	Regulamentação do LAA (<i>Licensed Assisted Access</i>)	Relatório de AIR (2S/2018)
38	Regulamentação para utilização do espectro ocioso (<i>White Spaces</i>) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF.	Relatório de AIR (2S/2018)
39	Atualização das atribuições dos serviços de radiocomunicação no Brasil conforme Conferências Mundiais.	Aprovação Final (2S/2018)
40	Revisão da Resolução nº 537/2010 - Faixa de 3,5 GHz	Relatório de AIR (1S/2018)
41	Regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) - IMT e de 2300-2400 MHz	Relatório de AIR (1S/2018)
42	Regulamentação da faixa de 11 GHz	Relatório de AIR (2S/2018)
43	Análise sobre regulamentação de segurança das redes de telecomunicações	Relatório de AIR (1S/2018) Consulta Pública (2S/2018)

As iniciativas previstas na Agenda Regulatória podem ser apresentadas conforme sua correlação com os objetivos estratégicos. Todas as iniciativas regulamentares estão correlacionadas a, pelo menos, uma diretriz, conforme são apresentadas a seguir.

3.1 Correlação entre as Iniciativas da Agenda Regulatória e as Diretrizes Táticas

Tabela 7 – Diretrizes Táticas correlacionadas às Iniciativas da Agenda Regulatória

Diretriz 1.1: Promover a expansão e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios brasileiros, inclusive em distritos não sede
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Edital de licitação para disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações • Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite
Diretriz 2.3: Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor e melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas à oferta e ao relacionamento
<ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação sobre Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações • Reavaliar a regulamentação sobre direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações
Diretriz 3.1: Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital
<ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação sobre controle de bens reversíveis • Reavaliar a regulamentação sobre a metodologia do Fator X • Reavaliar a regulamentação sobre EILD

Diretriz 3.2: Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor

- Elaborar Edital de licitação para disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações
- Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite
- Reavaliar a regulamentação sobre eficiência de uso do espectro de radiofrequências
- Reavaliar a metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Serviços
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Administração da numeração
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Redes
- Elaborar regulamentação para utilização do espectro ocioso (White Spaces) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF
- Reavaliar a regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas
- Reavaliar a regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) - IMT e de 2300-2400 MHz
- Reavaliar a Resolução nº 537/2010 - Faixa de 3,5 GHz
- Elaborar regulamentação do LAA (Licensed Assisted Access)
- Reavaliar a regulamentação associada às faixas de 1980-2025 MHz e de 2160-2200 MHz (banda S)
- Revisar as Áreas Locais do STFC
- Reavaliar a regulamentação de EILD
- Reavaliar o modelo de tratamento das prestadoras de pequeno porte
- Reavaliar a regulamentação sobre transferência de outorgas, transferência de controle e de apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações
- Revisar as áreas de tarifação do STFC
- Reavaliar a regulamentação de serviços de telecomunicações, com foco nos regulamentos dos diversos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em especial os quatro maiores, simplificando e unificando tais regras no que for possível

Diretriz 4.1: Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica

- Elaborar Edital de licitação para disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações
- Reavaliar a regulamentação sobre preço público a ser cobrado pelo Direito de Exploração de Satélite
- Reavaliar a regulamentação sobre eficiência de uso do espectro de radiofrequências
- Reavaliar a metodologia de precificação de direitos de uso de radiofrequência (PPDUR)
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Serviços
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Administração da numeração
- Reavaliar a regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Redes
- Elaborar regulamentação para utilização do espectro ocioso (White Spaces) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF
- Reavaliar a regulamentação visando diminuir barreiras regulatórias à expansão das aplicações de internet das coisas
- Reavaliar a regulamentação das faixas de 1427-1518 MHz (Banda L) - IMT e de 2300-2400 MHz
- Reavaliar a Resolução nº 537/2010 - Faixa de 3,5 GHz
- Elaborar regulamentação do LAA (Licensed Assisted Access)
- Reavaliar a regulamentação associada às faixas de 1980-2025 MHz e de 2160-2200 MHz (banda S)
- Revisar a destinação das faixas do SARC - Serviços Auxiliares de Radiodifusão e Correlatos
- Revisar a regulamentação sobre certificação e homologação de Produtos para Telecomunicações -

revisão do modelo <ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação da faixa de 11GHz • Reavaliar a regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência • Atualizar as atribuições dos serviços de radiocomunicação no Brasil conforme Conferências Mundiais • Reavaliar a regulamentação técnica dos serviços de radiodifusão (AM, FM e TV) • Reavaliar a destinação de faixas relativas a Serviços Científicos • Reavaliar a destinação de faixas relativas ao Serviço de Radiolocalização
Diretriz 5.1: Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado
<ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações • Reavaliar a regulamentação sobre EILD • Reavaliar o modelo de tratamento das prestadoras de pequeno porte • Projeto de melhoria da transparência relacionada aos processos de acompanhamento, fiscalização e controle, de todos os temas da SCO • Reavaliar a regulamentação sobre aplicação de sanções administrativas
Diretriz 6.1: Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade dos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos
<ul style="list-style-type: none"> • Promover a revogação de normativos sem vigência
Diretriz 6.3: Promover o fortalecimento institucional da Anatel
<ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações
Diretriz 6.5: Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos
<ul style="list-style-type: none"> • Reavaliar a regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações • Elaborar regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel • Reavaliar a regulamentação sobre coletas de dados setoriais dos diversos serviços de telecomunicações • Elaborar regulamentação sobre Processo Eletrônico na Anatel
Diretriz 6.5: Fortalecer a gestão administrativa e financeira
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Regulamento de Processo Administrativo Fiscal referente a créditos tributários no âmbito da Anatel • Elaborar regulamentação sobre Restituição e Compensação de Receitas Administradas pela Anatel

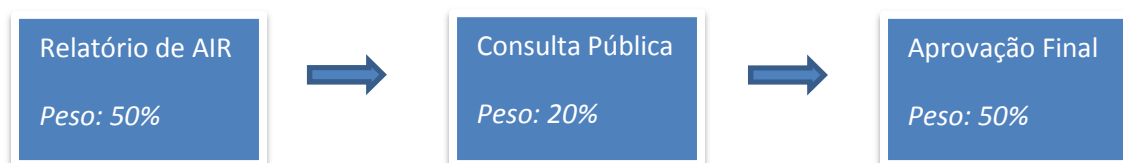
3.2 Monitoramento

O monitoramento da execução da Agenda Regulatória é realizado pela própria Superintendência de Planejamento e Regulamentação, SPR, e será trazido para compor o monitoramento da execução do Plano Operacional (Tático) 2018. A fonte para o texto que segue é o Relatório de Acompanhamento da Agenda Regulatória 2017-2018, para público interno (SEI nº 1669177).

É realizado pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação o acompanhamento da execução da Agenda Regulatória, com vistas a conferir transparência e visibilidade àquelas iniciativas de aprimoramento da regulação no setor de telecomunicações, e viabiliza a avaliação do nível de execução e de conclusão da Agenda.

Para fins de composição do monitoramento do Plano Operacional (Tático) 2018, propõe-se a utilização do indicador de nível de execução da Agenda Regulatória.

O nível de execução visa medir o avanço de cada iniciativa elencada. Tal avaliação é feita por meio da ponderação de cada fase percorrida pela iniciativa, conforme ilustra a figura a seguir:



Esse acompanhamento tem o objetivo de avaliar o esforço empreendido pela Agência na execução de cada uma das iniciativas que compõem a Agenda. Nesses termos, será trazido o percentual de execução das iniciativas *vis a vis* a previsão de realização (fases) para o ano de 2018 (conforme relatório de acompanhamento da Agenda Regulatória 2017-2018 de Sei nº 1669177, constante do processo nº 53500.059846/2017-38).

4. PDTIC 2017-2019

As iniciativas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação integram as iniciativas de suporte, ou seja, balizam a execução do plano operacional (tático), ao lado de iniciativas pertinentes aos Planos de Capacitação e Orçamentário.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2017-2019 foi aprovado pela Portaria nº 1700, de 8 de dezembro de 2016, e, tal qual a Agenda Regulatória, deverá ser executado por força da publicação da portaria que o aprovou.

Não se trata de iniciativas ou linhas de ação que tenham sido definidas de forma alinhada às diretrizes táticas aprovadas, mas guardam o alinhamento aos objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico 2015-2024, bem como com a Estratégia de Governança Digital 2016-2019, aprovada pela Portaria nº 68, de 7 de março de 2016. Para fins de avançar na unificação dos instrumentos de planejamento da Anatel, o PDTIC 2017-2019 encontra-se em processo de revisão de forma a alinhar-se com este Plano Operacional (Tático).

No bojo de referida revisão, a Superintendência de Gestão Interna da Informação, SGI, está considerando tanto as diretrizes táticas aprovadas pelo Conselho Diretor para o ano de 2018, quanto as iniciativas previstas para serem executadas no âmbito dos projetos estratégicos, o que deverá garantir o alinhamento das iniciativas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação à estratégia da instituição como um todo no ano de 2018.

Ainda que sejam passíveis de alteração, posto que estão sendo revistas, as iniciativas previstas para serem executadas no âmbito do PDTIC 2017-2019, definidas a partir dos objetivos estratégicos e da Estratégia de Governança Digital 2016-2019 são as que seguem no quadro a seguir.

Tabela 8 – PDTIC 2017-2019 (Iniciativas)

Objetivo Estratégico OE.01	Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na regulação
Estratégia 01	Aperfeiçoar as Bases da informação
IE.01	Elaborar e implementar programa para reestruturar a Gestão de Informação
IE.02	Implantar Processo Eletrônico e Gestão Eletrônica de Documentos
Estratégia 02	Estabelecer Modelo de Gestão de TI
IE.03	Elaborar e implementar projeto para aperfeiçoar os processos de TI
IE.04	Estabelecer programa para prover sistemas e serviços de qualidade
IE.05	Implantar gestão de serviços de TI
IE.06	Implantar metodologia de gestão de projetos
Estratégia 03	Integrar e otimizar processos
IE.07	Estabelecer programa para prover Solução Integrada de Gestão Administrativa
IE.08	Estabelecer programa para rever processos finalísticos e de gestão prioritários para entrega de valor
Estratégia 04	Promover a Governança de TI
IE.09	Elaborar e implementar plano de ação de aprimoramento do relacionamento entre TI e o Negócio da Anatel
IE.10	Elaborar e implementar procedimento de priorização de TI em conformidade com o Planejamento Estratégico
Estratégia 05	Promover a inovação em aplicações de TI
IE.11	Elaborar e implementar programa para adequar os sistemas legados ao plano estratégico
IE.12	Elaborar e implementar projeto para desenvolver solução de computação em nuvem
IE.13	Elaborar e implementar projeto para desenvolver soluções para plataformas móveis
IE.14	Elaborar estudos para avaliar a implantação de big data
IE.15	Elaborar e implementar plano de ação relacionado à segurança da informação
Estratégia 06	Prover a infraestrutura de TI
IE.16	Elaborar e implementar projeto para definir padrões de arquitetura, plataforma, linguagens e tecnologias
IE.17	Estabelecer programa para prover infraestrutura adequada de TI para a Agência

As linhas da tabela acima destacadas em azul contemplam as iniciativas que originalmente integravam o estoque de iniciativas levantado no Plano Estratégico 2015-2024.

4.1 Monitoramento

Como Plano Tático de TI, o PDTIC 2017-2019 possui iniciativas, metas e indicadores próprios para avaliação de sua execução. Conforme mencionado, as metas e indicadores estão em fase de revisão e serão previstos naquele Plano.

Concluída a revisão, propõe-se trazer o acompanhamento do PDTIC para o acompanhamento da execução do presente Plano Operacional (Tático) 2018, de modo a integrá-lo, por meio de um indicador único que permita aferir a execução do PDTIC no sistema, o que é possível por meio de uma média ponderada dos indicadores propostos no respectivo Plano.

Note-se que tal indicador não envolverá duplicidade de trabalho, pois os indicadores já são calculados no bojo do acompanhamento do PDTIC, sendo necessária somente uma tratativa adicional para conformação de um único indicador.

5. Diretrizes de Capacitação 2018

A Agência Nacional de Telecomunicações atua como órgão promotor do fortalecimento das telecomunicações brasileiras, por meio da criação de condições regulatórias capazes de incentivar a competição, massificar serviços, diversificar negócios e estimular a qualidade da prestação.

As questões conduzidas por seu corpo funcional são complexas, exigindo qualificação técnica especializada para atuar em contextos de rápida convergência tecnológica e de serviços, e conciliar interesses legítimos de diversos atores. Uma distinta programação de capacitação é, portanto, crucial para manter os servidores com condições de resposta ao ambiente dinâmico e complexo com que lidam.

A capacitação é, em primeiro lugar, um investimento em capital humano, por meio do desenvolvimento de capacidades e habilidades que são altamente necessárias para a condução dos processos de trabalho conduzidos pela Anatel. O sucesso na identificação e implementação dos eventos de aprendizagem indispensáveis à Agência se reflete em eficiência e eficácia organizacional.

Destarte, esse Plano visa apresentar as Diretrizes de Capacitação 2018, que têm como norte as orientações estabelecidas na Portaria nº 722, de 30 de maio de 2017. A partir das orientações do Conselho Diretor, as competências críticas a serem desenvolvidas no período foram identificadas. Para tanto, foram consideradas as competências técnicas, organizacionais e comportamentais mapeadas em 2016¹. Nesse sentido, para identificação e priorização das competências, foram percorridas as seguintes etapas:

- 1) Identificação dos macroprocessos da nova cadeia de valor e a respectiva associação às diretrizes táticas, conforme Tabela 3 – página 14;
- 2) Identificação das áreas responsáveis pelos processos:

¹ O mapeamento foi um dos produtos contratos do Consórcio liderado pela Consultoria Advisia, contratada por meio do Projeto 9-BRA/98/006, firmado entre a Agência Nacional de Telecomunicações e a União Internacional de Telecomunicações, consoante os termos presentes no Processo SEI nº 53500.005127/2015-35.

Tabela 9 – Macroprocessos por área de negócio

Processo	Área
Acolher e Tratar Demandas dos Consumidores	SRC
Realizar Gestão Econômica da Prestação	SCP
Gerir Recursos à Prestação	SOR
Realizar Fiscalização Regulatória	SCO
Gerir Finanças e Arrecadação	SAF
Gerir Controles Internos e Riscos	SUE
Gerir Aquisições e Contratos	SAF
Gerir Planejamento	SUE
Gerir Inteligência Institucional	SUE
Gerir Fiscalização Regulatória	SCO
Gerir Comunicação	APC
Gerir Informação e Conhecimento	SGI
Gerir Relacionamento Institucional	ARI
Gerir Pessoas	SAF
Gerir Serviços de TI	SGI
Gerir Regulamentação	SPR
Tratar Demandas Decisórias	CD
Realizar Suporte Jurídico	PFE
Gerir Infraestrutura e Serviços	SAF

- 3) Análise das lacunas de competências em cada uma das áreas e identificação das competências com maiores lacunas:

Tabela 10 – Competências com maiores lacunas

Administração Financeira e Orçamentária
Análise de Dados e Elaboração de Relatórios Dinâmicos
Análise Estatística de Dados
Aprendizagem Contínua
Arquivologia
Business Intelligence (BI)
Comunicação Social
Conhecimento de Processos de Central de Atendimento
Conhecimento do Panorama Político
Conhecimento do Processo Legislativo
Conhecimento em Redes de Informática
Conhecimentos dos Agentes Externos
Conhecimentos Jurisprudenciais
Custo Total de Propriedade
Direito Internacional Público
Direito Previdenciário
Direito Trabalhista
Direito Tributário

Disseminação de Conhecimento
Elaboração e Gestão de Indicadores de Desempenho
Espanhol
Ferramentas de Competitividade
Ferramentas de Monitoração
Ferramentas de Planejamento Estratégico
Gestão da Informação
Gestão de Dados
Gestão de Defeitos
Gestão de Informações Sensíveis
Gestão de Processos
Gestão de Projetos
Gestão de Riscos
Gestão do Conhecimento
Gestão Orçamentária
Governança de Dados
Governança de Internet
Infraestruturas Ativas e Passivas de Telecomunicações
Legislação Específica de Fiscalização de Contratos
Legislação Específica de Licitações e Contratos
Legislação Específica do Processo Administrativo
Leis e Regulamentos de Aplicação de Sanções Administrativas
Leis, Normas e Regulamentos Aplicáveis ao Setor de Telecom
Linguagem de Programação para Análise de Dados
Mapeamento de Processos
Métodos de Análise de Impacto Regulatório
Normas e Regimento Interno da Anatel
Normas Específicas em Segurança de Instalação e Pessoal
Normas Específicas em Segurança Predial
Organização de Eventos
Plataformas Web
Psicologia Organizacional
Redação Oficial
Segurança de Rede
Segurança do Trabalho
Sistemas de Acompanhamento de Consultas Públicas
Sistemas de Acompanhamento e Controle das Outorgadas
Sistemas de Atendimento ao Cidadão
Sistemas de Gestão Documental
Sistemas de Outorga e Licenciamento
Sistemas dos Agentes Externos
Softwares e Sistemas Operacionais de Desktop
Técnica Legislativa e Regulamentar
Técnicas de Apresentação e Oratória

Técnicas de Formação de Liderança
Técnicas de Negociação
Tecnologias e Redes de Telecomunicações
Testes de Software

- 4) Correlação das competências com as diretrizes táticas, em que foram considerados os números de gaps em cada diretriz;
- 5) Ordenação das competências em função do maior número de gaps (priorização):

Tabela 11 – Correlação das competências com as diretrizes táticas

Competências	DIRETRIZ										
	D1.1 Promover a expansão e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios, inclusive em distritos não sede	D2.3 Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor, melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas a oferta relacionamento	D3.1 Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital	D3.2 Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor	D4.1 Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica	D5.1 Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	D6.1 Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	D6.3 Promover o fortalecimento institucional da Anatel	D6.4 Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos	D6.5 Fortalecer a gestão administrativa e financeira	TOTAL
Técnicas de Negociação	1	1	1	1	1	2	6	1			14
Gestão de Projetos	1		1	1	1	1	5		1	1	12
Gestão de Processos	1		1	1		1	4		1	1	10
Tecnologias e Redes de Telecomunicações	1		1	1	1	1	3				8
Análise de Dados e Elaboração de Relatórios Dinâmicos			1	1			3	1		1	7
Business Intelligence (BI)		1				1	3		1	1	7
Leis, Normas e Regulamentos Aplicáveis ao Setor de Telecom					1		3	1	1		6
Análise Estatística de Dados		1				1	2			1	5
Gestão de Informações Sensíveis							4		1		5
Sistemas de Atendimento ao Cidadão		1			1	1	2				5
Governança de Internet							3		1		4
Legislação Específica de Licitações e Contratos							2		1	1	4
Sistemas de Gestão Documental					1		2	1			4
Administração Financeira e Orçamentária							2	1			3
Custo Total de Propriedade							2			1	3
Infraestruturas Ativas e Passivas de Telecomunicações			1	1			1				3
Linguagem de Programação para Análise de Dados							2			1	3
Sistemas de Acompanhamento e Controle das Outorgadas	1					1	1				3

Competências	DIRETRIZ									
	D1.1 Promover a expansão e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios, inclusive em distritos não sede	D2.3 Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor, melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas a oferta relacionamento	D3.1 Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital	D3.2 Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor	D4.1 Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica	D5.1 Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	D6.1 Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	D6.3 Promover o fortalecimento institucional da Anatel	D6.4 Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos	D6.5 Fortalecer a gestão administrativa e financeira
Técnica Legislativa e Regulamentar			1	1			1			3
Técnicas de Apresentação e Oratória	1					1	1			3
Aprendizagem Contínua							1	1		2
Arquivologia							1	1		2
Comunicação Social							1	1		2
Conhecimento do Panorama Político							1	1		2
Conhecimento do Processo Legislativo							1	1		2
Direito Tributário							1		1	2
Disseminação de Conhecimento							1	1		2
Elaboração e Gestão de Indicadores de Desempenho							1	1		2
Espanhol							1	1		2
Ferramentas de Competitividade							1	1		2
Gestão da Informação							1	1		2
Gestão de Dados							1	1		2
Gestão de Riscos							1	1		2
Gestão Orçamentária							1	1		2
Governança de Dados							1	1		2
Mapeamento de Processos							1	1		2
Normas e Regimento Interno da Anatel							1		1	2

Competências	DIRETRIZ										
	D1.1 Promover a expansão e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios, inclusive em distritos não sede	D2.3 Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor, melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas a oferta relacionamento	D3.1 Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital	D3.2 Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor	D4.1 Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica	D5.1 Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	D6.1 Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	D6.3 Promover o fortalecimento institucional da Anatel	D6.4 Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos	D6.5 Fortalecer a gestão administrativa e financeira	TOTAL
Organização de Eventos							1	1			2
Plataformas Web							1	1			2
Redação Oficial							1		1		2
Sistemas de Outorga e Licenciamento					1		1				2
Sistemas dos Agentes Externos							1	1			2
Conhecimento de Processos de Central de Atendimento							1				1
Conhecimento em Redes de Informática							1				1
Conhecimentos dos Agentes Externos							1				1
Conhecimentos Jurisprudenciais							1				1
Direito Internacional Público							1				1
Direito Previdenciário							1				1
Direito Trabalhista							1				1
Ferramentas de Monitoração							1				1
Ferramentas de Planejamento Estratégico							1				1
Gestão de Defeitos							1				1
Gestão do Conhecimento							1				1
Legislação Específica de Fiscalização de Contratos							1				1
Legislação Específica do Processo Administrativo							1				1
Leis e Regulamentos de Aplicação de Sanções Administrativas							1				1

Competências	DIRETRIZ										
	D1.1 Promover a expansão e a modernização das redes de transporte e acesso de alta capacidade nos municípios, inclusive em distritos não sede	D2.3 Promover ações regulatórias orientadas à proteção do consumidor, melhoria das relações de consumo, especialmente nas questões ligadas a oferta relacionamento	D3.1 Monitorar a sustentabilidade das prestadoras, inclusive a sua inserção no ecossistema digital	D3.2 Desenvolver ações para estimular a competição considerando a dinâmica do setor	D4.1 Promover o uso eficiente e adequado de espectro, órbita e numeração considerando a evolução tecnológica	D5.1 Aprimorar a atuação regulatória adotando-se modelo responsivo, em que o controle é proporcional à conduta do regulado	D6.1 Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade nos processos, e reavaliar o nível de burocracia dos processos	D6.3 Promover o fortalecimento institucional da Anatel	D6.4 Aprimorar a gestão da informação, do conhecimento e de riscos	D6.5 Fortalecer a gestão administrativa e financeira	TOTAL
Métodos de Análise de Impacto Regulatório							1				1
Normas Específicas em Segurança de Instalação e Pessoal							1				1
Normas Específicas em Segurança Predial							1				1
Psicologia Organizacional							1				1
Segurança de Rede							1				1
Segurança do Trabalho							1				1
Sistemas de Acompanhamento de Consultas Públicas							1				1
Softwares e Sistemas Operacionais de Desktop							1				1
Técnicas de Formação de Liderança							1				1
Testes de Software							1				1
TOTAL	6	4	7	7	7	10	98	11	20	10	180

6) Seleção das 20 competências priorizadas, com segue:

Tabela 12 – Relação das competências priorizadas

Competências	
1	Técnicas de Negociação
2	Gestão de Projetos
3	Gestão de Processos
4	Tecnologias e Redes de Telecomunicações
5	Análise de Dados e Elaboração de Relatórios Dinâmicos
6	Business Intelligence (BI)
7	Leis, Normas e Regulamentos Aplicáveis ao Setor de Telecom
8	Análise Estatística de Dados
9	Gestão de Informações Sensíveis
10	Sistemas de Atendimento ao Cidadão
11	Governança de Internet
12	Legislação Específica de Licitações e Contratos
13	Sistemas de Gestão Documental
14	Administração Financeira e Orçamentária
15	Custo Total de Propriedade
16	Infraestruturas Ativas e Passivas de Telecomunicações
17	Linguagem de Programação para Análise de Dados
18	Sistemas de Acompanhamento e Controle das Outorgadas
19	Técnica Legislativa e Regulamentar
20	Técnicas de Apresentação e Oratória

A partir das competências identificadas e priorizadas, busca-se ter uma orientação para o estabelecimento do conjunto de eventos de aprendizagem a ser desenvolvidos em 2018.

Assim, a análise realizada buscou garantir que, ainda que diante de um cenário de contingenciamento orçamentário, as ofertas de capacitação pela Anatel aos seus servidores deverão dar-se segundo uma priorização que busca sustentar o que a direção da Agência entendeu como prioritário para o ano de 2018, e de modo a desenvolver ou fortalecer as competências nas quais a Agência apresenta lacunas.

Para elaboração do Plano de Capacitação em nível operacional, recomenda-se ainda considerar:

- Determinações do Conselho Diretor advindas da Portaria nº 1.254/2014, que recomendou à Superintendência de Administração e Finanças (SAF) que adotasse providências no sentido de incentivar a participação de servidores em programas de pós-graduação stricto sensu, por meio da aplicação de uma política perene de capacitação de longo prazo, em alinhamento às diretrizes do Conselho Diretor e às respectivas competências prioritárias neste Plano identificadas;
- Recomendações de órgãos de controle e outras prioridades legais.

Consoante o Plano Tático ora apresentado, a Anatel conta com um conjunto de informações que permitirá identificar os principais eventos de aprendizagem a serem realizados em 2018, o que confere à Gerência de Desenvolvimento e Administração de Pessoas (AFPE) a possibilidade de atuar de maneira proativa, ofertando ao corpo funcional da autarquia oportunidades de

desenvolvimento de competências que subsidiarão o alcance da missão institucional, alinhados com as principais necessidades da Casa.

5.1. Monitoramento

A execução do Plano de Capacitação depende fortemente da disponibilidade orçamentária. Assim, propõe-se realizar o monitoramento da execução do Plano de Capacitação no ano de 2018 de tal forma que se explicita o esforço da Anatel no sentido de capacitar os servidores a partir do orçamento disponível e de reduzir as principais lacunas de competências, com a oferta de eventos de capacitação relacionados às competências consideradas prioritárias. Nessa linha, são propostos três indicadores para o Plano de Capacitação, todos com medições trimestrais:

Indicador_{Capacitação} = nº de vagas em eventos de capacitação contratadas com orçamento da Anatel

Indicador_{servidores}

= nº de servidores que participaram de eventos de capacitação contratados com orçamento da Anatel

Indicador_{Capacitação Estratégica}

= $\frac{\text{nº eventos de capacitação contratados pela Anatel e realizados nos temas priorizados}}{\text{nº total de eventos de capacitação contratados pela Anatel}}$

6. Plano de Comunicação 2018

O Plano de Comunicação foi apresentado pela Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social, APC, e foi elaborado a partir de informações das diversas áreas de negócio quanto às respectivas demandas de ações de comunicação previstas para o ano de 2018. Trata-se também de espelhamento da rotina e atividade operacional da APC no tocante às ações de comunicação, e constam do Plano somente para fins de comunicação.

6.1 Iniciativas de Comunicação em 2018

Para a elaboração deste plano, considerou-se a sociedade brasileira como o público-alvo das ações de comunicação externa, com ênfase especial ao universo de usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo. O quadro de pessoal da Anatel foi considerado como o público-alvo das ações de comunicação interna.

Dessa forma, a APC está estruturada nos núcleos Imprensa, Comunicação Interna, Produção Audiovisual e Eventos.

As atividades de comunicação são internas e externas:

Comunicação Externa

- Produção de notícias sobre as atividades da Anatel para publicação nos canais próprios de divulgação (portal da Agência na internet; perfis de divulgação nas redes sociais Facebook e Twitter; canal no YouTube) e divulgação por e-mail para interessados que se cadastraram para recebê-las por e-mail;
- Prestação de informações diretamente a veículos de comunicação que buscam informações sobre as atividades desenvolvidas pela Anatel;

- Intermediação de entrevistas – individuais ou coletivas – entre fontes da Anatel e veículos de comunicação;
- Produção de material audiovisual sobre as atividades da Anatel, como vídeos, fotos, cartilhas, relatórios, *folders*, *flyers* e outros, para publicação nos canais próprios de divulgação (Sala de Imprensa do portal da Agência na internet; perfis de divulgação nas redes sociais Facebook e Twitter; canal no YouTube) e divulgação por e-mail para interessados cadastrados no *mailing* de notícias da Anatel;
- Participação na coleta, organização, redação, diagramação e apresentação de informações do Relatório Anual da Agência, coordenado pelo Superintendente-Executivo;
- Organização de eventos para divulgação de atividades da Anatel – com possibilidade de montagem de estande da Agência e intermediação para participação de representantes da Anatel em eventos de terceiros;
- Processamento dos pedidos de apoio institucional encaminhados à Anatel por terceiros.

Comunicação Interna

- Produção de notícias sobre as atividades da Anatel para publicação no Teia;
- Produção de material audiovisual sobre as atividades da Anatel, como vídeos, fotos, cartilhas, relatórios, *folders*, *flyers* e outros, para publicação nos canais internos de divulgação;
- Promoção de campanhas motivacionais nos canais internos de divulgação com vistas à melhoria do clima organizacional;
- Organização de eventos para divulgação de atividades da Anatel ao público interno.

PLANEJAMENTO 2018

As ações de comunicação desenvolvidas pela APC podem ser classificadas em três tipos:

- **Ações permanentes** – realizadas cotidianamente, fazem parte da rotina de trabalho da Assessoria;
- **Ações pontuais** – realizadas sob demanda, surgem a partir da ocorrência de fatos relativamente imprevisíveis, como a aprovação de certa matéria relevante em uma reunião do Conselho Diretor ou uma pane em determinada operadora; e
- **Ações programadas** – realizadas a partir de planejamento aprovado pelo conselho diretor ou em decorrência de termo ou fato previsível e certo (a entrada em vigor de um novo regulamento após o período de *vacatio legis*, por exemplo).

Quanto às ações permanentes, além de incluírem um conjunto de atividades de rotina da APC, tais como atendimento às demandas de imprensa, elaboração e publicação de notícias, publicação do Teia, veiculação de publicidade legal (sob demanda), organização e suporte a eventos, as ações permanentes incluem, também:

- Divulgação dos sorteios de relatores, pautas e reuniões do Conselho Diretor;
- Divulgação das pautas e reuniões do Conselho Consultivo;

- Divulgação de dados setoriais (evolução da base de assinantes, indicadores de qualidade e de atendimento);
- Divulgação de consultas e audiências públicas;
- Divulgação de decisões (novos regulamentos, termos de ajustamento de conduta); e
- Produção e divulgação das peças da campanha Anatel Explica, com orientações sobre os principais direitos e obrigações dos consumidores.

Com relação às ações programadas, para o planejamento das ações de 2018, a APC tomou por base iniciativas mapeadas pela Gerência de Planejamento Estratégico para a elaboração do Plano Operacional (Tático) de 2018. Assim, além das iniciativas propostas pela própria Assessoria, tal como aquela pertinente à implementação da nova cadeia de valor, especificamente a implantação do Macroprocesso “Gerir Comunicação”, e a iniciativa “promover ações de orientação para provedores regionais”, foi feito um estudo sobre a como a Comunicação Social pode contribuir para o atingimento dos objetivos da agência e as iniciativas propostas pelas demais áreas da Anatel.

Para o acolhimento das demandas das áreas de negócio da Anatel, foi instaurado o Processo nº 53500.055887/2017-55, no bojo do qual foram enviados memorandos às áreas e formulário de demandas de comunicação interna para preenchimento e devolução à Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social até 25 de maio último.

Assim, ao longo de 2018, a APC pretende realizar uma série de ações de comunicação destinadas aos públicos interno e externo, sendo as principais iniciativas propostas para 2018 elencadas a seguir.

Implementação de processos

A implementação dos 18 macroprocessos mapeados pela consultoria do planejamento estratégico, e que definem a nova cadeia de valor da Anatel, consta da relação de iniciativas de comunicação a serem desenvolvidas ao longo de 2018.

Com vistas a apoiar esse trabalho, serão feitas publicações no Teia com informações sobre o estágio da implementação dos processos, de modo a mobilizar todos os servidores da Agência nesse processo e esclarecer eventuais dúvidas.

Agenda regulatória

O Plano Tático 2018 traz 43 iniciativas integrantes da Agenda Regulatória para as quais serão desenvolvidas ações de comunicação destinadas a ampliar a transparência desse processo. (16 iniciativas se desconsiderarmos as NO).

Busca-se, assim, contribuir para o objetivo de Aprimorar e simplificar a regulamentação setorial, além de ampliar a participação da sociedade nas discussões em curso na Agência.

Além de organizar as audiências públicas – quando deliberado pelo Conselho Diretor – a APC pretende, no próximo exercício, desenvolver esforço para “traduzir” as propostas, apresentando-as em linguagem mais acessível a seus diversos públicos, sempre buscando demonstrar os impactos das medidas propostas.

Transparência

De modo a contribuir como objetivo de Aprimorar a transparência e a participação social, pretende-se ampliar as ações de divulgação das atividades da Anatel.

O esforço – destacado acima – de “traduzir” as propostas submetidas a consultas e audiências públicas também busca contribuir com esse objetivo.

Desligamento da TV Digital

Conforme estabelecido pela Portaria nº 3.793/2016, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), o desligamento das transmissões analógicas de televisão, em todo o País, ocorrerá até o final de 2023.

Distrito Federal/DF, São Paulo/SP e Goiânia/GO – além de municípios próximos – já passaram pela transição para o sinal digital. Capitais e importantes cidades passarão por esse processo em 2017 e 2018 e, para tanto, faz-se necessário esforço de comunicação para esclarecer a sociedade sobre os motivos da mudança e os benefícios dela decorrentes.

Além de tradicionais ações por meio de mídia espontânea – realização de coletivas e entrevistas –, pretende-se, intensificar a divulgação sobre o assunto nas redes sociais.

SMS de emergência

Considerando a implementação do sistema de alerta de riscos de inundações, alagamentos, temporais e deslizamentos de terra, entre outros, pretende-se desenvolver ampla ação de comunicação para informar a sociedade sobre o procedimento para cadastro no sistema, que deverá estar disponível em todo o País até o final de 2017. Também se pretende, em parceria com a Assessoria de Relações Institucionais (ARI), manter contato com outros órgãos públicos para divulgar o serviço.

Eventos

A participação em eventos setoriais é um importante aspecto das atividades de comunicação desenvolvidas pela APC. Para o exercício 2018, pretende-se intensificar esse trabalho, com a montagem de mais estandes no formato do estruturado já há alguns anos para o *Futurecom*, no qual servidores da Anatel se revezam em mini palestras e esclarecimento de dúvidas.

A participação em eventos destinados a pequenos provedores em muito contribuirá para os bons resultados da iniciativa “Promover ações de orientação para provedores regionais”.

Educação para o consumo

Com foco no objetivo de Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações, pretende-se intensificar a produção de materiais audiovisuais destinados a consumidores de serviços de telecomunicações. Além dos tutoriais do Anatel Explica, serão desenvolvidos, em parceria com a Superintendência de Relações com Consumidores, spots para rádio que serão disponibilizados na página da Agência na internet para livre utilização por emissoras de todo o País.

Está em estudo a formalização de parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) para a produção de conteúdo educativo a ser veiculado pela emissora e disponibilizado no portal da Anatel.

RECURSOS

Contratos

Para o desenvolvimento das atividades acima relacionadas, a APC possui, atualmente, os seguintes contratos:

- Armazém Digital – empresa especializada na prestação de serviço de clipping (monitoramento de notícias de mídia impressa e mídia internet). O recebimento diário de clipping do setor é fundamental para a agilidade da atuação da área de imprensa. O Contrato 008/2015 termina em maio de 2018, podendo ser renovado mediante a assinatura de termo aditivo, após o devido processo e a disponibilidade orçamentária e financeira; e
- Empresa Brasil de Comunicação (EBC) – responsável, conforme o Decreto 6.555/2008, pela distribuição da publicidade legal a ser divulgada em veículos de comunicação. Em 2015, foi firmado com a EBC o Contrato 010/2015, com vigência até 2020. A disponibilidade orçamentária e financeira é fundamental para o cumprimento dos dispositivos legais que regem as ações de publicidade.

Para o exercício 2018, a APC pretende – de acordo com a disponibilidade orçamentário-financeira – contratar o pacote de softwares gráficos Adobe Creative Cloud, de modo a ampliar sua capacidade e agilidade de produção.

Aquisições

- Softwares e equipamentos para estúdio – com a montagem do estúdio e da ilha de edição, será possível ampliar a produção de vídeos para disseminação de informações para os públicos interno e externo. A produção de vídeos institucionais tem sido feita em caráter experimental, com bons resultados. A documentação para esse processo de aquisição/contratação de softwares já foi encaminhada à Superintendência de Gestão Interna da Informação. A aquisição de equipamentos (câmera, tripé, iluminação, microfones) depende de disponibilidade orçamentária.

6.2 Monitoramento

A execução das ações de comunicação, assim como aquelas relacionadas à atuação internacional da Anatel, será objeto de acompanhamento qualitativo. Será requerida à Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social, APC, a elaboração de relatórios trimestrais de atividades, a constarem dos documentos de monitoramento e avaliação da execução do Plano Operacional (Tático) 2018.

7. Atuação Internacional da Anatel

A Assessoria Internacional, AIN, apresentou as ações previstas de serem executadas em 2018 no âmbito da atuação internacional da Anatel.

Foram apresentados os desafios a serem enfrentados em 2018 do ponto de vista da atuação internacional da Anatel, bem como a previsão de participação da Agência nos fóruns internacionais.

Tais ações são trazidas para o Plano Operacional (Tático) 2018, ainda que não na forma de um plano, para fins de comunicação tanto para o público interno quanto para a sociedade em geral. O acompanhamento da execução das ações no âmbito da atuação internacional será realizado de forma qualitativa e comporá o documento de acompanhamento da execução do Plano Tático da Anatel.

É importante que, para os próximos ciclos de planejamento, seja elaborado o Plano de Atuação Internacional da Anatel, de forma síncrona e alinhada ao planejamento institucional, mediante o qual se delineiem quais são as ações internacionais tidas como estratégicas para a Anatel, e cuja execução deverá compor indicadores para fins de seu acompanhamento.

7.1 Principais desafios da atuação internacional da Anatel em 2018

A Lei Geral de Telecomunicações estabeleceu, em seu art. 19, que compete à Anatel adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, devendo, para tanto, dentre outras competências, representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações:

LGT. Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

(...)

II – representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo;

O comando estabelecido na LGT tem fundamentação na necessidade dos órgãos reguladores de se manterem atualizados com relação ao dinâmico setor de telecomunicações, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico, e ter a possibilidade de demonstrar os avanços que tais órgãos têm alcançado nos seus respectivos países.

No caso da Anatel, tanto questões técnicas quanto econômicas têm relevância ainda mais acentuada ao se considerar que o mercado de telecomunicações é extremamente intenso tanto em tecnologia quanto em capital. Tal relevância torna a necessidade de atualização e padronização tecnológica, e a execução de modelos de negócios eficientes, necessidades primárias a um adequado desenvolvimento do próprio mercado brasileiro de telecomunicações.

A participação brasileira em fóruns internacionais de telecomunicações visa manter a Anatel em papel de relevância entre reguladores de todo o mundo, e atualizada em torno das principais tendências e discussões de regulação e novas tecnologias, evitando a tomada de

decisão da Agência com base em cenários de mercado ultrapassados e a perda de relevância do País no cenário internacional.

Nessa esteira, a atuação internacional da Anatel, além de determinação legal, é importante para o cumprimento da missão estabelecida para a Casa, qual seja, a de regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil.

Tem sido expressiva e respeitada a atuação da Anatel nos diversos fóruns internacionais nos anos recentes. Exemplo disso foi a aprovação de quatro recomendações pela Comissão de Estudos 3 da União Internacional de Telecomunicações, a partir das quais a metodologia para identificação de mercados relevantes e de prestadoras com poder de mercado significativo, constante do Plano Geral de Metas de Competição, aprovado pela Resolução nº 600/2012, passou a ser referência para outros países-membro.

E nessa esteira, em linha com as ações executadas nos últimos anos, a Assessoria Internacional, AIN, apresentou à Gerência de Planejamento Estratégico as iniciativas levantadas para fins de composição do Plano Operacional (Tático) 2018 para a Anatel, além de informar sobre questões relacionadas à atuação internacional da Anatel que devem ser consideradas prioridade.

A Assessoria Internacional destaca a importância do ano de 2018 para as telecomunicações em âmbito internacional. A União Internacional de Telecomunicações (UIT) e a Comissão Interamericana de Telecomunicações (CITEL) realizarão as reuniões quadrienais de seus órgãos supremos, respectivamente, a Conferência de Plenipotenciários (PP-18) da UIT e a 7ª Assembleia Ordinária da CITEL, e as reuniões preparatórias para tais eventos. Tais reuniões aprovarão a estrutura organizacional, as alocações orçamentárias, os calendários de atividades, e todas as ações e temas prioritários da UIT e da CITEL até 2023 nos setores de radiocomunicações, normalização e desenvolvimento das telecomunicações. O Brasil é presidente do “Grupo de Trabalho para elaboração do plano estratégico e financeiro da UIT para 2020-2023”, e deverá elaborar e apresentar as propostas dos planos à PP-18 para aprovação.

A Comissão Brasileira de Comunicação 1, CBC 1, coordenará a participação do Brasil nos comitês de telecomunicações da OCDE, e o processo de adequação dos regulamentos brasileiros de telecomunicações aos regulamentos da OCDE, dando seguimento ao processo de adesão do Brasil à organização. O Subgrupo de Trabalho 1 (SGT.1) do Mercosul realizará reuniões no Paraguai e no Uruguai, para discutir temas relativos à prestação de serviços transnacionais, como acordos de *roaming* e interferências de radiofrequência em zonas de fronteira. A CBC 1 também representará o Brasil nos foros de governança da Internet, particularmente ICANN, IGF e CSTD/ONU, para discutir temas como gestão de recursos críticos, hiato digital e segurança cibernética.

O ano de 2018 também será estratégico para os estudos relacionados à gestão do espectro em âmbito internacional, e de importância decisiva para o Brasil, bem como para os outros países das Américas e do mundo, pois é o ano imediatamente anterior a Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 (WRC-19). Serão realizadas reuniões de todos os grupos de estudo da UIT-R (Setor de Radiocomunicações da UIT) com o propósito de concluir os diversos

temas propostos para este ciclo de estudos, com o objetivo de concluir ao máximo possível as possíveis propostas de modificações técnicas e regulatórias, de atribuições e de notas de rodapé, no Regulamento de Rádio (*Radio Regulations – RR*).

A CBC 2 coordena a participação e as posições brasileiras perante o setor de radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações (UIT-R), além dos assuntos correlatos ao tema Radiocomunicações no Comitê Consultivo Permanente II da Citel (CPP.II) e no Subgrupo de Trabalho nº 1 – Comunicações (SGT.1) do Mercosul, entre outras organizações, cujo tema de discussão esteja relacionado diretamente às radiocomunicações. A Gerência de Espectro, Órbita e Radiodifusão é a coordenadora da CBC 2.

No âmbito do Comitê Consultivo II da Comissão Interamericana de Telecomunicações (CITEL), estão programadas as duas reuniões anuais que tratam dos temas relativos aos posicionamentos da Citel para a WRC-19, dos trabalhos de elaboração das recomendações técnicas para a gestão do espectro na região, bem como dos outros trabalhos na área de telecomunicações dos Serviços Terrestres, de Satélites e de Radiodifusão. Dentre os temas estratégicos para o Governo Brasileiro, estão os estudos e definições a respeito dos Sistemas de Comunicação em Banda Larga Móvel 5G, Sistemas de Banda Larga de Alta Altitude (HAPS), possível identificação de faixas de frequências para Internet das Coisas (IoT), Sistemas de Comunicação para Ferrovias e Transportes Inteligentes, Estações Terrenas em Movimento (ESIM), e Sistemas de Satélites não Geoestacionários (non GSO).

A CBC 3 deverá atuar representando o Brasil em diversos fóruns internacionais de discussão de padrões técnicos das redes de telecomunicações e de políticas e regulação. A referida Comissão estabeleceu, por prioridade, para o ano de 2018, garantir continuidade ao papel de liderança brasileira nas discussões internacionais afetas a mecanismos regulatórios de melhoria de qualidade dos serviços (CE 12 da UIT-T), ao combate ao uso de terminais falsificados e/ou roubados (CE 11 da UIT-T e CCP.I), à avaliação dos impactos econômicos e transformações trazidas pela popularização dos serviços *Over-The-Top* (OTT) (CE 3 da UIT-T), à padronização de protocolos de interatividade em TV Digital, bem como à padronização de aspectos de numeração, segurança e qualidade da Internet das Coisas – IoT (CEs 2 e 20 da UIT-T e CTSPT do MERCOSUL).

No âmbito da CBC4, serão implementadas as atividades aprovadas pela Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações da UIT de 2017 (CMDT-17) com vistas ao fortalecimento de capacidades institucionais de servidores em nível internacional em temas de relevância estratégica para o País, tais como: conformidade e interoperabilidade, ampliação de redes de banda larga, gestão do espectro, interconexão, segurança cibernética, entre outros; definição de metodologias sobre a coleta, tratamento e disseminação de indicadores e estatísticas em telecomunicações/TICs, o que influencia diretamente na posição do Brasil nos rankings internacionais de telecomunicações; intercâmbio de informações e desenvolvimento de estudos técnicos e *benchmarking* sobre temas de interesse direto da Agência, tais como: radiodifusão digital, proteção e defesa dos direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações/TICs, telecomunicações de emergência, mudanças climáticas, inclusão digital para os diversos grupos de populações desfavorecidas, desenvolvimento de redes de última geração, ampliação do acesso a zonas rurais e remotas, entre outros.

Soma-se a isso a necessidade de continuidade das atividades internacionais cotidianas, como a manutenção da cooperação e diálogo em níveis bilateral e multilateral (países latino-americanos, africanos, Estados Unidos e União Europeia), atuação nas Associações regionais de reguladores, como o Foro Latino-Americano de Reguladores (Regulatel) e a Associação de Reguladores dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL) e a representação institucional de alto nível perante a comunidade internacional.

No bojo da elaboração do Plano Operacional (Tático) 2018, as atividades afetas à atuação internacional da Agência estão sendo consideradas como ações que deverão compor o Plano Anual de Atividades da AIN, pois se trata de atividades de rotina daquela Assessoria, em cumprimento a um comando legal. Já do ponto de vista tático, que tem fito no atingimento da estratégia definida para a instituição, a atuação internacional ainda pende da elaboração de um Plano de Atuação Internacional da Anatel, com previsão dos produtos e resultados estratégicos para a instituição.

Para o ano de 2018, já foram reservados R\$ 6 milhões do orçamento para garantir a continuidade da atuação internacional da Anatel, conforme atividades previstas pelas Comissões Brasileiras de Comunicação. Espera-se que, para o ano de 2019, o Plano Tático conte com o Plano de Atuação Internacional da Anatel para a implementação da estratégia definida no Plano Estratégico 2015-2024.

Em breve síntese, as principais missões internacionais previstas para o ano de 2018 para as CBCs e para a AIN estão apresentadas na tabela a seguir.

Tabela 13 - Previsão de missões internacionais para o ano de 2018 para as CBCs e para a AIN

Área Resp.	Iniciativa (Tático)	Eventos relacionados	Datas	Participantes/Áreas Envolvidas (Comissões e nº de integrantes da delegação brasileira)
CBC1	Coordenar a participação do Brasil na Conferência de Plenipotenciários (PP-18) para fins de aprovação da estrutura organizacional, alocações orçamentárias e definição dos calendários de atividades	Conferência de Plenipotenciários (PP-18) Sessão 2018 do Conselho da UIT Grupos de Trabalho do Conselho da UIT Grupo de Trabalho COM/CITEL (GTPC) Grupo de Trabalho COM/CITEL (GTPC)	29/10-16/11 11/04-27/04 15/01-26/01 Maio Setembro	10 (Todas as CBCs) 2 (CBC 1) 2 (CBC 1) 3 (CBC 1) 3 (CBC 1)
	Coordenar a participação do Brasil na 7ª Assembleia Ordinária da CITEL	7ª Assembleia da CITEL 34ª Reunião do COM/CITEL	12-15 março Dezembro	3 (CBC 1) 1 (CBC 2) 2 (CBC 3) 1 (CBC4) 2 (CBC 1)
	Coordenar a participação do Brasil nos comitês de telecomunicações da OCDE	Regulatory Policy Committee Regulatory Policy Committee (CISP/CDEP) CISP/CDEP)	Março Novembro 14-18 maio 12-16 novembro	3 CBC 1 - 2 (CBC 3) 3 CBC 1 - 2 (CBC 3) 3 CBC 1 - 2 (CBC 3) 3 CBC 1 - 2 (CBC 3)
	Coordenar a participação do Brasil nos foros de governança da Internet, particularmente ICANN, IGF e CTSD/ONU, para discutir temas como gestão de recursos críticos, hiato digital e segurança cibernética	ICANN 61 ICANN 62 ICANN 63 IGF 2018	Puerto Rico Panamá Barcelona ASD	1 (CBC 1) – 1 (CBC 3) 1 (CBC 1) – 1 (CBC 3) 1 (CBC 1) – 1 (CBC 3) 1 (CBC 1) – 1 (CBC 3)

	<p>Coordenar a participação do Brasil nas duas reuniões do Comitê Consultivo Permanente II da CITEI (CPP.II) para fins de definição dos posicionamentos da CITEI para a Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 – WRC-19 e outros assuntos de Radiofrequência conforme os interesses nacionais</p>	<p>31ª Reunião do CCP.II da Citel 32ª Reunião do CCP.II da Citel</p>	<p>15- 22/07 26/11- 02/12</p>	<p>5 (CBC 2) 5 (CBC 2)</p>
<p>CBC2</p>	<p>Coordenar a participação e as posições brasileiras perante o setor de radiocomunicações da UIT (UIT-R), participando das Comissões de Estudo e seus Grupos de Trabalho, e em outros órgãos internacionais. (Assuntos e temas estratégicos para o Governo Brasileiro, quais sejam, estudos e definições a respeito dos Sistemas de Comunicação em Banda Larga Móvel 5G, Sistemas de Banda Larga de Alta Altitude (HAPS), possível identificação de faixas de frequências para Internet das Coisas (IoT), Sistemas de Comunicação para Ferrovias e Transportes Inteligentes, Estações Terrenas em Movimento (ESIM), e Sistemas de Satélites não Geoestacionários (non GSO)).</p>	<p>SG1 e WPs 1A/1B/1C SG3 e WPs 3J/3K/3L/3M SG4 e WPs 4A/4B/4C SG5 e WPs 5A/5B/5C TG 5/1 WP 5D SG6 e WPs 6A/6B/6C SG7 e WPs 7A/7B/7C RAG WRS Reunião Regional de Coordenação em VHF e UHF Reunião da ICAO Reunião do SGT-1 do Mercosul Reunião da IMO Reunião do IAC-OMS Seminário de Radiocomunicações Regional para a Região das Américas</p>	<p>04-13/06; a definir 18-29/06; a definir 13-23/02; 26/06-17/07 21/05-01/06; 05-15/11 17-26/01; 02-11/05; 20-29/08 31/01-07/02; 13-20/06; 09-16/10 16-27/04; 15-26/10 14-18/05; 18-26/09 26-29/03 2 dias a definir - Nov/dez 3 dias a definir - 1º Semestre 5 dias a definir - 1º Semestre 5 dias no 1º Sem. e 5 dias no 2º Sem. 5 dias a definir 5 dias a definir 5 dias a definir</p>	<p>3 (CBC2) 2 (CBC2) 3 (CBC2) 3 (CBC2) 2 (CBC2) 3 (CBC2) 3 (CBC2) 1 (CBC2) 1 (CBC2) 2 (CBC2) 2 (CBC2) 1 (CBC2) 4 (CBC 2) 1 (CBC2) 1 (CBC2) 2 (CBC2)</p>

CBC4	<p>Coordenar a implementação das atividades aprovadas pela Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações da UIT de 2017 (CMDT-17), com vistas ao fortalecimento de capacidades institucionais de servidores em nível internacional em temas de relevância estratégica para o Brasil (conformidade e interoperabilidade, ampliação de redes de banda larga, gestão do espectro, interconexão, segurança cibernética e outros; definição de metodologias sobre a coleta, tratamento e disseminação de indicadores e estatísticas em telecomunicações/TICs, telecomunicações de emergência, mudanças climáticas, inclusão digital para os diversos grupos de populações desfavorecidas, desenvolvimento de redes de última geração, ampliação do acesso a zonas rurais e remotas, entre outros)</p>	<p>Fórum sobre Estratégias nacionais de segurança cibernética para as Américas Reunião do Grupo Assessor de Desenvolvimento das Telecomunicações (TDAG) Reunião de bloco de Questões da Comissão de Estudo 1 da UIT-D Reunião de bloco de Questões da Comissão de Estudo 2 da UIT-D Reunião do Subgrupo de Trabalho nº 1 (SGT 1) Reunião do Grupo de Estatísticas (EGH e EGTI) da UIT Reunião do Subgrupo de Trabalho nº 1 (SGT 1) Reunião Plenária da Comissão de Estudo 1 da UIT-D Reunião Plenária da Comissão de Estudo 2 da UIT-D Simpósio Mundial de Indicadores Reunião do Comitê Diretivo dos Centros de Excelência da UIT para as Américas</p>	<p>19 a 23-mar-2018 9 a 11-abr-2018 30-abr-18 a 4-mai-2018 7 a 11-mai-2018 21-mai-18 - 25-mai-18 10 a 14-set-2018 24-set-18 - 28-set-18 17 a 29-set-2018 1 a 12-out-2018 19 a 21-nov-2018 28 a 30-nov-2018</p>	<p>1 (CBC4) 2 (CBC4) 2 (CBC4) 1 (CBC4) 1 (CBC4) 2 (CBC4) 1 (CBC4) 2 (CBC4) 1 (CBC4) 2 (CBC4) 1 (CBC4)</p>
AIN	<p>Coordenar a participação do Brasil nas reuniões para discussão de temas relativos à prestação de serviços transnacionais, como acordos de <i>roaming</i> e interferências de radiofrequência em zonas de fronteira</p>	<p>A definir</p>	<p>A definir</p>	<p>A definir</p>
	<p>Manter a cooperação e o diálogo em níveis bilateral e multilateral (países latino-americanos, africanos, Estados Unidos e União Europeia), atuação nas Associações Regionais de Reguladores, como o Foro Latino-Americano de Reguladores (Regulatel) e a Associação de Reguladores dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL) e a representação institucional de alto nível perante a comunidade internacional.</p>	<p>X Plenária da ARCTEL XXI Plenária do Regulatel Reunião bilateral com o México Simpósio Global de Reguladores da UIT - GSR Reunião bilateral com Peru Reunião bilateral com Anacom Portugal Mobile World Congress – Barcelona NAB Show – Las Vegas Mobile World Congress Americas – Los Angeles Congresso Latino Americano de Telecomunicações – CLT Diálogo Brasil-União Europeia</p>	<p>12 a 16-mar-2018 28 a 30-nov-2018 Maio 2018 Junho 2018 Agosto 2018 Abril 2018 26 Fevereiro a 1 março 2018 7 a 12 abril 2018 12 a 14 de setembro 2018 3 dias junho 2018 3 dias novembro 2018</p>	<p>2 (AIN + CD) 2 (AIN + CD) 5 (AIN+CD+ SUPs) 4 (AIN+CD+SUPs) 3 (AIN+ SUPs) 6 (AIN+CD+SUPs) 4 (AIN+CD+SUPs) 3 (CD+SOR) 3 (AIN+CD) 2 (AIN+CD) 4 (AIN+SPR+SCP+SRC)</p>

7.2 Monitoramento

As ações relacionadas à atuação internacional da Anatel serão avaliadas do ponto de vista de sua execução de forma qualitativa, e não quantitativa. Assim, será requerida à Assessoria Internacional, AIN, a elaboração de relatórios trimestrais de atividades, a constarem dos documentos de monitoramento e avaliação da execução do Plano Operacional (Tático) 2018 – para fins de comunicação ao público interno à Anatel, e também à sociedade como um todo.

8. Plano Orçamentário 2018

Com relação ao Plano Orçamentário, a despeito da impossibilidade de se levantarem as necessidades orçamentárias em momento posterior e de forma vinculada ao resultado do levantamento e priorização das iniciativas táticas, o Plano Estratégico aprovado para a casa, bem como as iniciativas constantes do Plano Tático de 2017, orientaram a Anatel na programação orçamentária para o ano de 2018, culminando em um resultado que não se distanciou sobremaneira daquele ao qual se chegaria caso o processo tivesse transcorrido na forma ideal, qual seja, caso o levantamento das iniciativas a partir da aprovação das diretrizes tivesse orientado o levantamento das necessidades orçamentárias. Em que pese a metodologia adotada para a programação orçamentária de 2018 não tenha sido a ideal, pode-se assumir que não houve prejuízos no tocante ao alinhamento da proposta orçamentária à estratégia adotada pela Casa para o ano de 2018, e nem tampouco as ações orçamentárias deixaram de contemplar as diretrizes aprovadas pela direção da Anatel.

As unidades de negócio apresentaram sua proposta orçamentária para o ano de 2018, tendo-se chegado ao valor de R\$ 205,04 milhões.

8.1 Necessidades orçamentárias levantadas

Tabela 14 – Levantamento das necessidades orçamentárias

PLOA 2018 = Sistema Orçamento (11/10/2017)	
CUSTEIO	163.460.209,00
Administração da Unidade	93.131.012,00
Administração da Unidade	54.365.610,00
Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Requalificação	4.879.492,00
Gestão da Infraestrutura Física	16.538.132,00
Gestão do Plano Estratégico	4.204.606,00
Sustentação e Modernização dos Serviços de Informação e Comunicação	13.143.172,00
Ajuda de Custo para Moradia ou Auxílio Moradia a Agentes Públicos	681.153,00
Ajuda de Custo para Moradia ou Auxílio Moradia a Agentes Públicos	681.153,00
Fiscalização em Telecomunicações	31.518.934,00
Fiscalização em Telecomunicações	31.518.934,00
Regulação dos Serviços de Telecomunicações	6.585.560,00
Monitoramento da Prestação dos Serviços de Telecomunicações	141.217,00
Outorga dos Serviços de Telecomunicações	330.743,00
Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações	6.113.600,00
Relações com os Usuários dos Serviços de Telecomunicações	31.543.550,00
Relações com os Usuários dos Serviços de Telecomunicações	31.543.550,00
INVESTIMENTO	41.579.791,00
Administração da Unidade	31.098.271,00
Administração da Unidade	3.084.517,00
Gestão do Plano Estratégico	10.008.492,00
Sustentação e Modernização dos Serviços de Informação e Comunicação	17.255.262,00
Gestão da Infraestrutura Física	750.000,00
Fiscalização em Telecomunicações	10.481.520,00
Fiscalização em Telecomunicações	10.481.520,00
TOTAL	205.040.000,00

8.2 Monitoramento

Para monitoramento e avaliação da execução do orçamento, propõe-se o acompanhamento de três indicadores, com medições trimestrais:

- 1) Indicador de execução da LOA:

$$\text{Indicador}_{\text{execução LOA}} = \frac{\text{Valor empenhado}}{\text{Dotação Autorizada}}$$

- 2) Indicador de execução orçamentária:

$$\text{Indicador}_{\text{execução orçamentária}} = \frac{\text{Valor comprometido}}{\text{Limite para empenho}}$$

Onde Valor comprometido = Valor pré-empenhado + Valor empenhado

- 3) Indicador de execução financeira:

$$\text{Indicador}_{\text{execução financeira}} = \frac{\text{Valor liquidado}}{\text{Limite para empenho}}$$

Todos estes indicadores já estão disponíveis e são gerados em sistema da Anatel.

Monitoramento do Plano Operacional (Tático) 2018 e Revisão

Há, portanto, oito camadas temáticas pertinentes ao Plano Operacional (Tático) 2018. Cada camada temática do Plano terá indicadores próprios de acompanhamento, à exceção das camadas temáticas correspondentes à Agenda Internacional e ao Plano de Comunicação, pelas razões expostas nas respectivas seções.

Para o seu monitoramento e avaliação, propõe-se a elaboração semestral de relatório a ser apreciado pelo Conselho Diretor.

Por fim, recomenda-se que o Plano Operacional (Tático) 2018 seja objeto de revisão em janeiro de 2018, seja para exclusão das iniciativas cuja execução por ventura já tenha sido concluída ao longo de 2017, ou em razão de necessidade de replanejamento em função de fatos supervenientes.