PLANO DE GESTÃO TÁTICO 2021-2022

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

ANATEL

1ª Revisão (nov/2021)

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H
CEP 70070-940 - Brasília/DF
Tel.: (61) 2312-2000

Conselheiro e Presidente Substituto
Raphael Garcia de Souza

Conselho Diretor
Carlos Manuel Baigorri
Emmanoel Campelo de Souza Pereira
Moisés Queiroz Moreira
Vicente Aquino

Superintendências
Karla Crosara Ikuma Rezende - Superintendente-Executiva (SUE)
Abraão Balbino e Silva - Superintendente de Competição (SCP)
André Gustavo F. Gonçalves - Superintendente Substituto de Gestão Interna da Informação (SGI)
Elisa Vieira Leonel - Superintendente de Relações com os Consumidores (SRC)
Gustavo Santana Borges - Superintendente de Controle de Obrigações (SCO)
Isadora Moreira Firmino - Superintendente de Administração e Finanças (SAF)
Nilo Pasquali - Superintendente de Planejamento e Regulamentação (SPR)
Vinícius Oliveira Caram Guimarães - Superintendente de Outorga e Recursos à Prestação (SOR)
Wilson Diniz Wellisch - Superintendente de Fiscalização (SFI)

Assessorias
Daniel Leite Santos França - Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social (APC)
Taís Maldonado Niffinegger - Chefe da Assessoria Internacional (AIN)
Maria Lúcia Valadares e Silva - Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários (ARU)
Daniel Martins D'Albuquerque - Chefe da Assessoria de Relações Institucionais (ARI)
Humberto Bruno Pontes Silva - Chefe da Assessoria Técnica (ATC)

Gerência de Planejamento Estratégico (PRPE)
Marcelo Monteiro Macedo (Gerente)
Herculano Araújo Rodrigues de Oliveira
Júlio Cézar da Silva Marra
João Victor Rodrigues
Evandro Léo Koberstein

APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, dispõe que plano de gestão anual das agências reguladoras, deve se manter alinhado às diretrizes estabelecidas em seu plano estratégico, de forma a materializar o planejamento consolidado da instituição contemplando-se as ações, os resultados e as metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão.

Nesse espírito, o Plano de Gestão Tático (PGT) foi concebido para promover maior clareza e permitir ampla capacidade de resposta quanto aos resultados esperados pela sociedade e pelo setor de telecomunicações, não se limitado somente a um determinado ano, mas sim em horizonte temporal mais amplo, que possibilite a continuidade e a fluidez das ações regulatórias e de gestão.

Portanto, o PGT representa o instrumento consolidado de planejamento em nível tático e norteador da atuação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) na busca pela promoção do aumento da eficiência e da qualidade dos serviços prestados pela Agência de forma a melhorar o seu desempenho, bem como incrementar a satisfação dos interesses da sociedade, com foco nos resultados.

Este documento foi elaborado em harmonia com as políticas públicas instituídas pelos Poderes Executivo e Legislativo, voltadas ao setor de telecomunicações, visando impulsionar o alcance das metas estabelecidas no Plano Estratégico da Anatel. Contém as prioridades da Agência para o biênio 2021-2022, materializadas por meio de metas anuais de desempenho administrativo e operacional (finalístico) bem como as metas de fiscalização a serem atingidas durante sua vigência (de 01/01/2021 a 31/12/2022).

Ademais, são apresentados os principais planos institucionais da Agência, inclusive a sua Agenda Regulatória que integra o presente plano, cuja execução buscará alavancar o alcance das metas institucionais e dos resultados esperados. Foram estabelecidas, ainda, a estimativa de recursos orçamentários e a previsão do cronograma de desembolso necessários para a execução de tais iniciativas.

Por fim, é importante ressaltar que o processo de elaboração e revisão deste Plano envolveu a participação de todas as áreas internas da Anatel, possibilitando-se, assim, a construção de uma visão integrada da execução da estratégia, buscando assegurar que suas ações sigam as prioridades estabelecidas neste planejamento tático, contribuindo para o alcance das metas institucionais de forma alinhada e coordenada, a partir da concentração do esforço das áreas nos resultados que geram benefícios à sociedade.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 5
2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO 6
3. METAS, INICIATIVAS E RESULTADOS 10
4. GOVERNANÇA E GESTÃO DAS INICIATIVAS TÁTICAS 14
5. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS 20
6. ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E REVISÃO 22

ANEXO I – AGENDA REGULATÓRIA 24
ANEXO II – DIAGNÓSTICO DE AMBIENTE CONSOLIDADO 41
ANEXO III – ATRIBUTOS DOS INDICADORES DAS METAS TÁTICAS 54
ANEXO IV – PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS 60

INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), criada pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial caracterizado por independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes, além de autonomia financeira.

A Agência foi constituída para organizar a exploração dos serviços de telecomunicações de forma a criar condições para que o progresso das tecnologias da informação e das comunicações possa efetivamente contribuir para melhorar a vida das pessoas.

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

As telecomunicações constituem um dos mais dinâmicos e fundamentais setores da economia nacional. Dessa forma, faz parte do trabalho da Anatel lidar com constantes transformações e inovações do mercado de telecomunicações e a forma como as pessoas se comunicam. Não obstante as conquistas dos últimos anos, ainda são muitos os desafios para regular o setor de forma a contribuir para o desenvolvimento da sociedade brasileira: **ampliar a conectividade em banda larga para milhões de domicílios brasileiros.**

Construído a partir de estudos colaborativos de todas as áreas técnicas da Agência, consolidados no Diagnóstico de Ambiente, bem como na análise da capacidade de transformação de seu funcionamento e de entrega de resultados dos processos internos, o Plano é orientado por metas, inspiradas nos principais desafios, oportunidades e fatores que podem causar impacto no alcance dos objetivos a que a Anatel se propõe e de seu fortalecimento institucional.

Dessa forma, diante dos desafios identificados e com vista a melhorar continuamente o exercício de suas atribuições constitucionais e legais, o Plano aqui apresentado sincroniza, alinha e direciona os principais planos institucionais da Agência e reúne as proposições de atuação para alcançar seus objetivos estratégicos por meio do estabelecimento de metas táticas para o biênio 2021-2022.

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A Lei nº 13.848/2019 determina que as agências reguladoras devem manter o respectivo plano estratégico compatível com o Plano Plurianual (PPA) em vigência.

Conforme nova metodologia adotada para a construção do Plano Plurianual da União (PPA), aprovado pela Lei nº 13.971/2019 e com vigência de 2020 a 2023, buscou-se delinear uma estrutura realista, simples e integradora do planejamento, com avaliação focada em resultados.

Especificamente quanto aos desafios relativos às Telecomunicações, foi definido o Programa Temático 2205, denominado "Conecta Brasil", cujo objetivo é promover o acesso universal e ampliar a qualidade dos serviços de comunicações do país (Objetivo 1185 do PPA 2020-2023). Esse objetivo traz como meta **"Ampliar o acesso à internet em banda larga para os domicílios brasileiros de 74,68% para 91,00%"**, além das metas regionalizadas, conforme Figura 1.

Nesse sentido, o **Plano Estratégico da Anatel**, no qual se encontram descritos a missão, a visão e os valores da Agência, foi atualizado, em abril de 2020, de modo a alinhá-lo não somente ao PPA 2020-2023, mas também às atuais políticas públicas de telecomunicações e às políticas públicas setoriais. Ademais, foram estabelecidos metas e indicadores para os objetivos estratégicos da perspectiva de resultados, assim como a Cadeia de Valor da Agência passou a integrar o Plano.

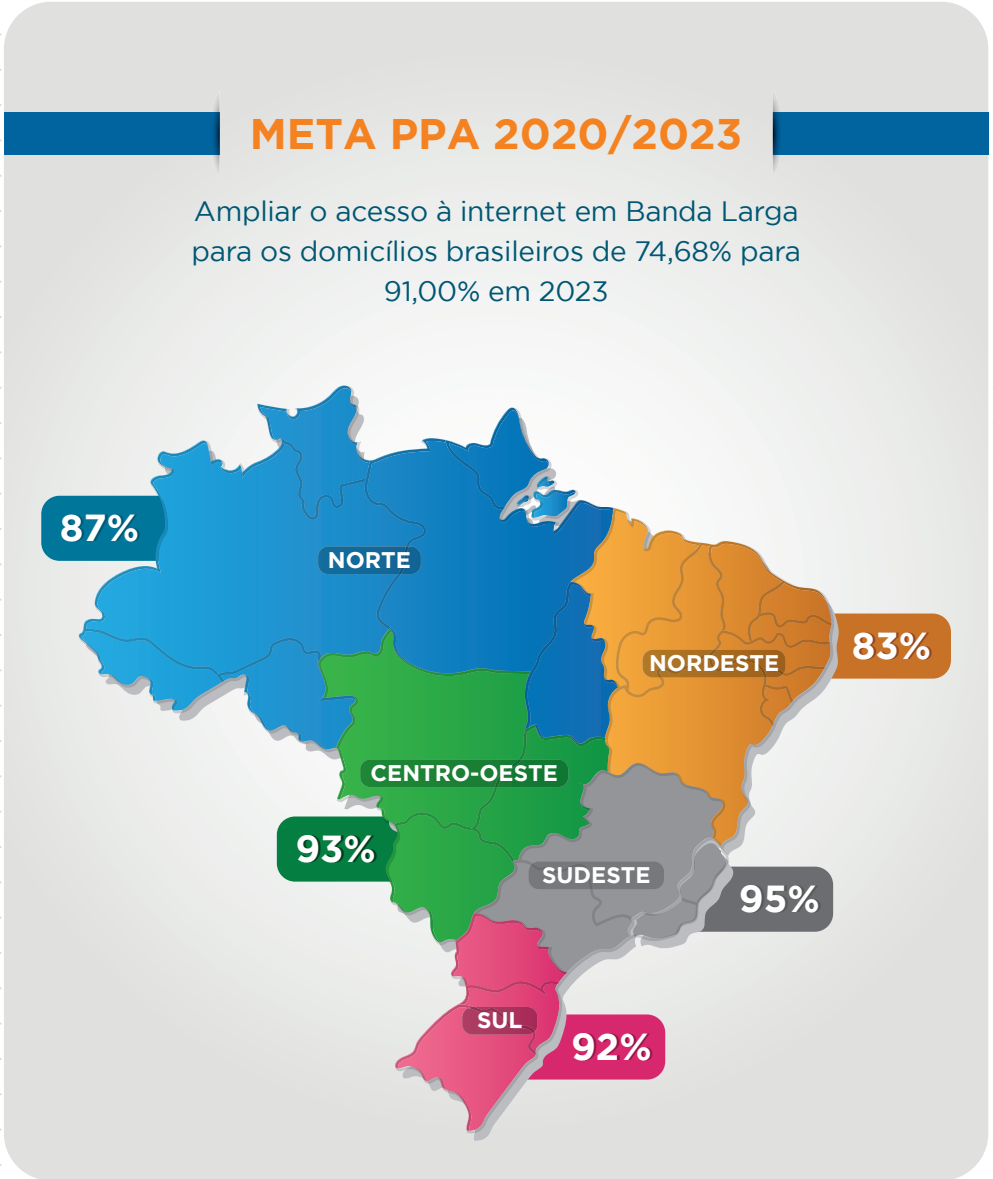


Figura 1 - Metas regionais - PPA 2020-2023

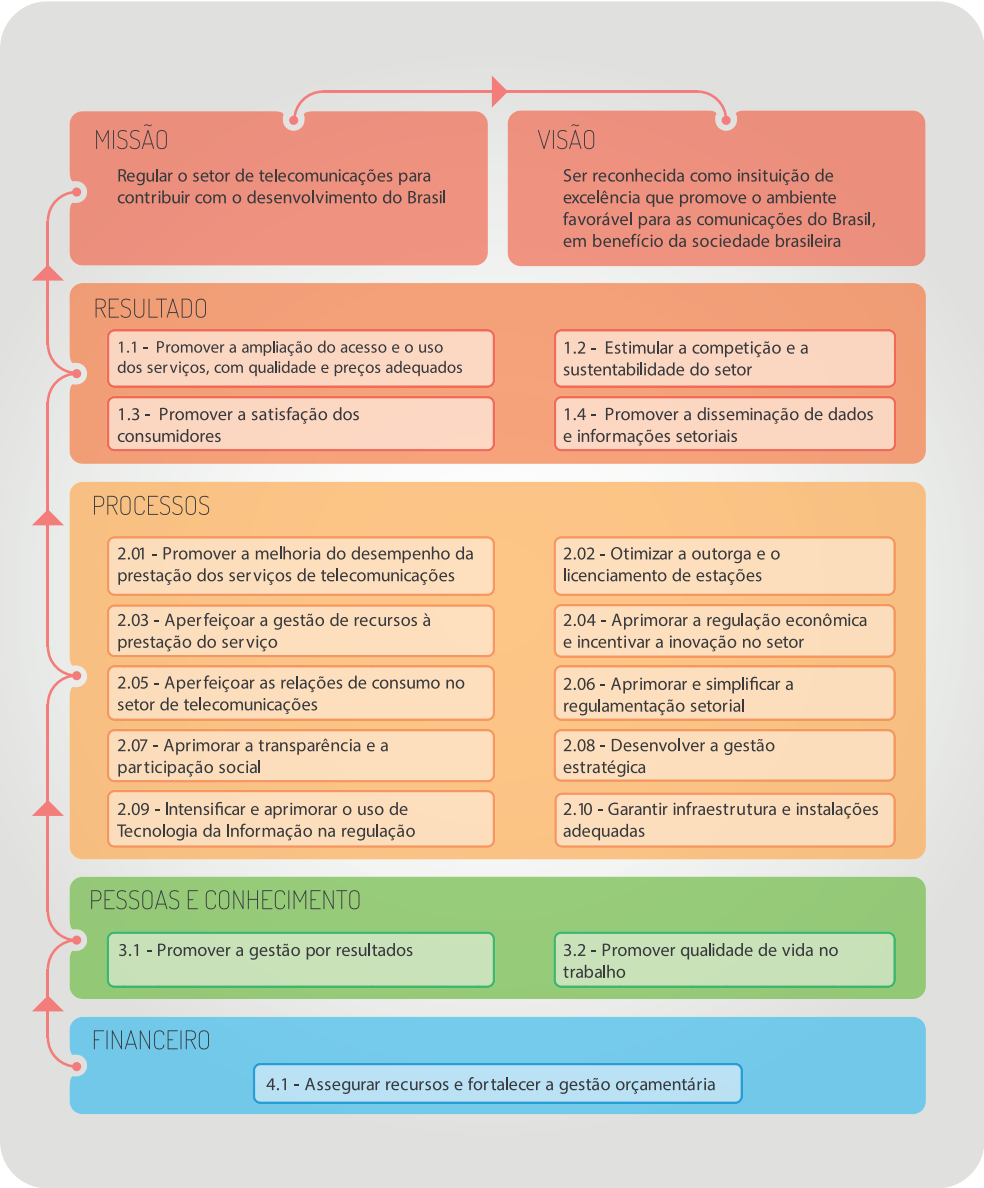


Figura 2 - Mapa Estratégico da Anatel

Por sua vez, o mapa estratégico traduz visualmente todas as dimensões da estratégia, compreendendo o conjunto de soluções que determinam o rumo da instituição em prol de sua missão e visão de futuro. No caso da Anatel, a estrutura definida para hierarquização de soluções – que visam impulsionar a organização no período de sua vigência em direção ao alcance de metas futuras – compreendeu o estabelecimento de 17 objetivos estratégicos.

Os objetivos estratégicos são fins específicos a serem alcançados e encontram-se subdivididos em quatro Perspectivas: Resultados, Processos, Pessoas e Conhecimento, e Financeira. Os objetivos relacionados às Perspectivas de Processos, de Pessoas e Conhecimento, e Financeira devem apoiar o alcance dos objetivos de Resultado.

No atual modelo de planejamento da Agência, a estratégia é alcançada por meio da execução de projetos, ações e processos. Nesse sentido, a Cadeia de Valor é uma ferramenta que visa a demonstrar os processos executados pelas áreas técnicas, cujos produtos são responsáveis por entregar bens e serviços para a sociedade, viabilizando, além do diagnóstico, o monitoramento e a avaliação da estratégia organizacional.

Aprovada pela Portaria nº 1.117, de 14 de junho de 2019, a Cadeia de Valor da Anatel constitui a representação visual do conjunto de atividades internas, organizadas em 18 macroprocessos e em quatro ambientes de processos, a saber:

a. **Governança**: agrupa macroprocessos transversais de direcionamento ou controle dos demais processos institucionais;

b. **Relacionamento e Comunicação**: agrupa macroprocessos por meio dos quais a Agência se relaciona com outras instituições e com a sociedade;

c. **Regulação**: agrupa os macroprocessos finalísticos; e

d. **Gestão e Sustentação**: agrupa os macroprocessos transversais e multitemáticos voltados à execução dos outros processos da Agência.

Da aplicação dos insumos e recursos aos processos mapeados, tomando como norte os objetivos estratégicos, são gerados produtos e resultados de maneira alinhada às prioridades estabelecidas no planejamento, contribuindo para o alcance das metas táticas ou estratégicas.

Busca-se, dessa forma, que as ações prioritárias da Agência sejam identificadas a partir do desdobramento das diretrizes do Governo Federal e das metas definidas em seu Plano Estratégico.

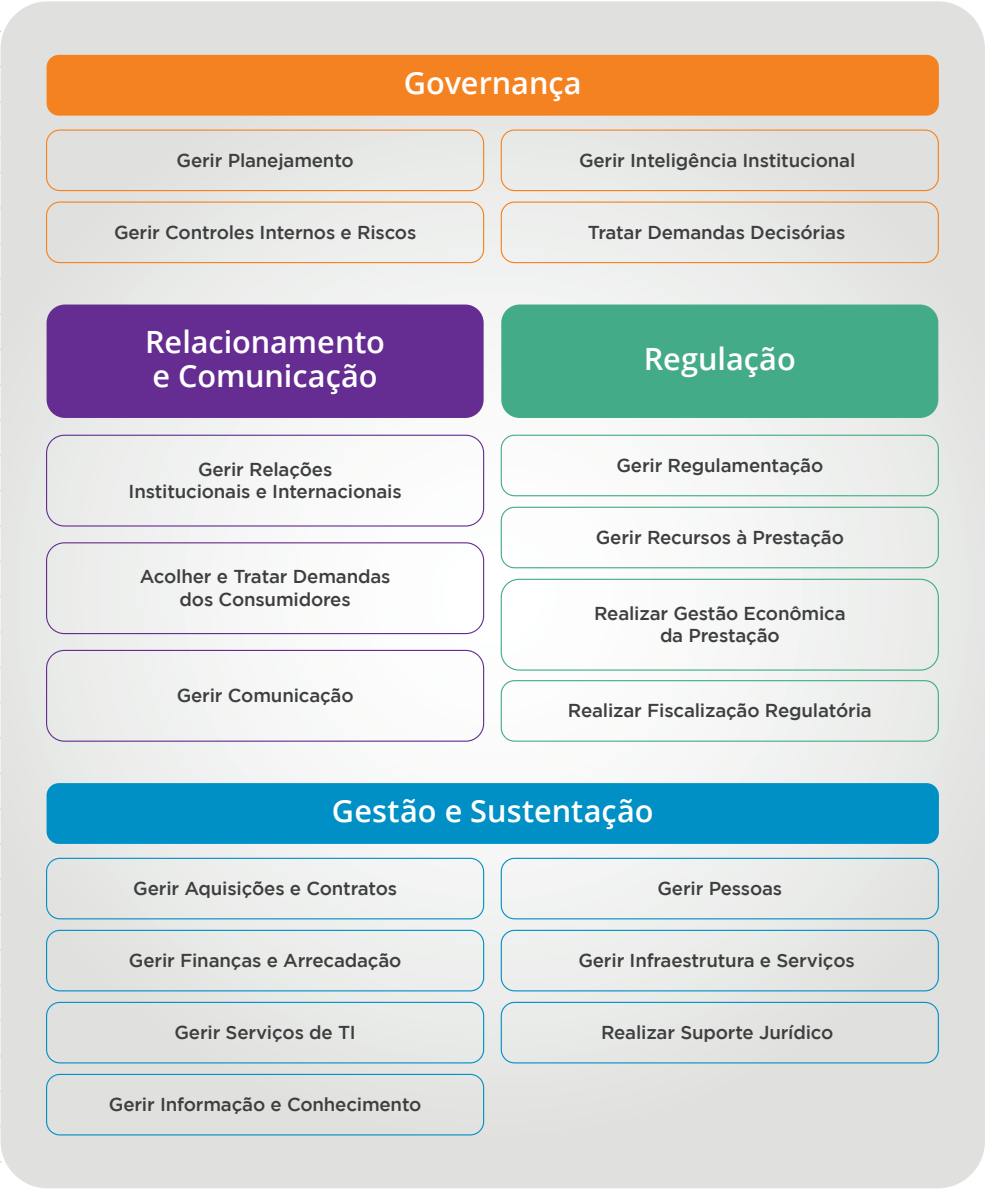


Figura 3 - Cadeia de Valor da Anatel

Nessa linha, o atual modelo de execução da estratégia promove o alinhamento dos três níveis de planejamento, de forma a concentrar o esforço das áreas nos resultados que geram benefícios à sociedade. Os níveis de planejamento são materializados por meio dos seguintes planos:

a. estratégico, representado pelo Plano Estratégico 2015-2024;

b. tático, na figura do presente Plano de Gestão Tático, a partir do desdobramento da estratégia em metas intermediárias táticas, as quais contribuirão para alavancar os resultados estratégicos;

c. operacional, formalizado por meio dos Planos Operacionais das áreas internas, onde constarão as entregas e a programação da realização das efetivas ações.

Em consonância com as diretrizes e metas estabelecidas em seu Plano Estratégico, e em atendimento à Lei das Agências Reguladoras, a Anatel elaborou o presente Plano de Gestão Tático (PGT) com metas, iniciativas e resultados relacionados aos processos finalísticos e de gestão, voltados à transparência, ao cumprimento das políticas públicas, à melhoria do desempenho com foco em resultados para sociedade e ao acompanhamento e avaliação da gestão da Agência.

Dessa forma, este Plano foi construído de forma a proporcionar uma visão de como a estratégia se relaciona com a capacidade de gerar valor público ao executar os processos que compõem a Cadeia de Valor da Anatel, direcionados ao alcance das metas estabelecidas pela Alta Administração para o período de sua vigência.

3. METAS, INICIATIVAS E RESULTADOS

A fim de comunicar à sociedade os resultados a serem alcançados no próximo biênio, foram estabelecidas metas táticas para os objetivos estratégicos das Perspectivas de Processos, de Pessoas e Conhecimento, e Financeiro, que compõem o Mapa Estratégico da Anatel, priorizados para o período de referência.

Os atributos dos indicadores definidos para realizar o acompanhamento e a avaliação dos objetivos estratégicos encontram-se no Anexo III deste Plano.

3.1 PERSPECTIVA DE PROCESSOS

METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
2.01 – Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações **Meta 1:** Ampliar as propostas de substituição de multas por medidas de obrigações de fazer, em prol da ampliação do acesso e da qualidade dos serviços de 24% para 30% em 2021 e 40% em 2022. **Meta 2:** Concluir, no prazo, 85% das ações de fiscalização regulatória priorizadas em 2021 e 2022.	Plano de Fiscalização Portfólio de Projetos	Alavancagem das metas estratégicas, em especial no que se refere à ampliação da Rede de Transporte de Alta capacidade (backhaul) em Fibra Ótica em municípios que ainda não dispõem desta tecnologia e à implantação de Estação Rádio Base (ERB) com tecnologia 4G ou superior em localidades não atendidas. Contribuição das atividades de fiscalização para o alcance das metas estratégicas, a partir da medição e verificação dos compromissos voltados à melhoria dos serviços de telecomunicações.
2.02 – Otimizar a outorga e o licenciamento de estações **Meta 3:** Reduzir o tempo médio de expedição de atos de outorga de serviço de interesse coletivo de 13 dias para 12,5 dias em 2021 e 12 dias em 2022.	Plano de Uso do Espectro Portfólio de Projetos	Maior eficiência e celeridade na análise dos pedidos de outorga, a partir da implantação do novo modelo de outorgas e licenciamento de estações e em linha com os princípios da Lei nº 13.874/2019.

METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
2.03 - Aperfeiçoar a gestão de recursos à prestação do serviço **Meta 4:** Revisar 100% dos atos de condições do uso de faixas de radiofrequência até 2022.	Plano de Uso do Espectro Agenda Regulatória	Os atos de requisitos técnicos que disciplinam as condições de uso de radiofrequências, tais como canalizações, limites de potências e outras condições técnicas específicas que visem à convivência harmônica entre os serviços e ao uso eficiente e adequado do espectro. Assim, a existência de condições de uso atualizadas confere um uso mais eficiente e adequado do espectro radioelétrico.
2.04 – Aprimorar a regulação econômica e incentivar a inovação no setor **Meta 5:** Atualizar 100% dos modelos de empresa eficiente para determinação dos custos dos serviços até 2022.	Portfólio de Projetos Plano Anual de Contratações	Modernização do ferramental atual de estimação de custos a fim de que as principais tendências setoriais sejam endereçadas. Ganho de produtividade na realização de estudos, atendimento de diligências e subsídios ao processo de gestão econômica da prestação, a partir de um maior grau de customização e flexibilidade. Maior precisão dos custos calculados, com impactos diretos na qualidade dos processos e decisões baseadas nos produtos do modelo de custos.
2.05 – Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações **Meta 6:** Reduzir o índice de reclamações na Anatel de 0,83 para 0,79 em 2021 e para 0,68 em 2022.	Plano de Comunicação Plano de Fiscalização Portfólio de Projetos	Redução do nível setorial de reclamações registradas na Anatel em desfavor das prestadoras, como consequência da diminuição dos conflitos consumeristas, aperfeiçoamento dos serviços e práticas pelas empresas e melhora da percepção dos consumidores quanto a qualidade dos serviços prestados pelo setor.

METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
2.06 – Aprimorar e simplificar a regulamentação setorial **Meta 7:** Ampliar a consolidação da regulamentação por temática de 41,6% para 60% em 2021 e 100% em 2022.	Agenda Regulatória	Maior transparência das regras aplicáveis ao setor de telecomunicações, melhorando seu entendimento por todos os agentes e o ambiente de prestação dos serviços.
2.07 – Aprimorar a transparência e a participação social **Meta 8:** Aumentar a presença da Anatel nas redes sociais, por meio do incremento do número de posts em redes sociais, com foco nos eixos priorizados pelo Conselho Diretor, em 20% em 2021 e 15% em 2022.	Plano de Comunicação	Aprimoramento da transparência ativa por meio do aumento de publicações em redes sociais, de modo a aproximar a Anatel da sociedade e ampliar o conhecimento sobre o papel da Agência; melhor entendimento dos consumidores sobre seus direitos e as regras dos serviços de telecomunicações; maior interação dos diversos atores envolvidos (consumidores, empresas de telecom, indústria, academia, governo) nos espaços e plataformas disponibilizados pela Anatel.
2.08 – Desenvolver a gestão estratégica **Meta 9:** Aprimorar o nível de governança institucional de 0,76 para 0,82 em 2021 e 0,85 em 2022.	Portfólio de Projetos Plano de Integridade Plano de Gestão de Riscos	Ampliação, de forma sistêmica e integrada, do valor público entregue à sociedade a partir do aprimoramento do modelo de governança e gestão da Agência, com ações voltadas à otimização do processo decisório, dos mecanismos de liderança, estratégia e controle.
2.09 – Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia da Informação na regulação Meta 10: Modernizar 100% dos sistemas ou aplicativos digitais priorizados no PDTIC. Meta 11: Ampliar as bases de dados abertos do Plano de Dados Abertos publicadas em soluções automatizadas de 37% para 50% em 2021 e 65% em 2022.	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação Plano de Dados Abertos	Manutenção da infraestrutura de TIC moderna e atualizada, oferecendo melhores serviços aos usuários dos serviços prestados pela Agência. Automatização das publicações e atualizações previstas no PDA da Anatel por meio de ferramenta de BI, em sintonia com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
2.10 – Garantir infraestrutura e instalações adequadas **Meta 12:** Atingir, no mínimo, em 95% o nível de execução do plano anual de contratações.	Plano Anual de Contratações	Garantia do funcionamento da Agência e da realização de suas atividades finalísticas, de modo a prestar um melhor serviço à sociedade; e subsídio à tomada de decisão diante de eventuais necessidades de priorização dos processos, otimizando a utilização dos recursos orçamentários da Anatel.

3.2 PERSPECTIVA DE PESSOAS E CONHECIMENTO

METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
3.01 – Promover a gestão por resultados **Meta 13:** Superar 5.500 participações em eventos de capacitação anualmente.	Plano de Desenvolvimento de Pessoas	Desenvolvimento das competências dos servidores, como forma de aprimorar as suas entregas e o resultado do trabalho, aumentando a qualificação e a valorização do capital humano da Agência.

3.3 PERSPECTIVA FINANCEIRA

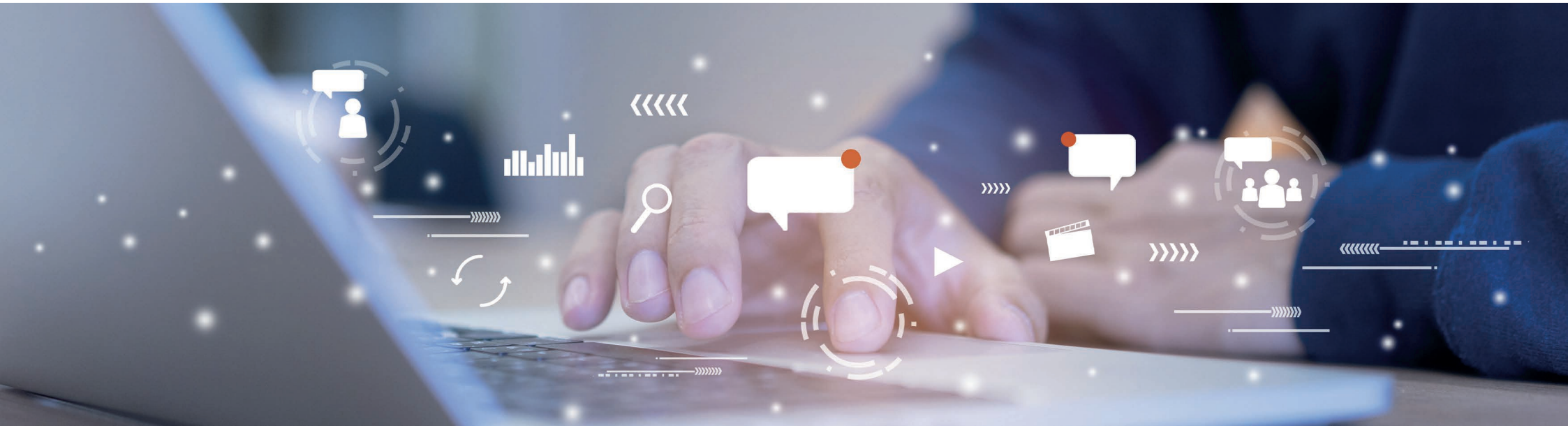
METAS	INICIATIVAS	RESULTADOS ESPERADOS
4.01 – Assegurar recursos e fortalecer a gestão orçamentária **Meta 14:** Atingir, no mínimo, em 95% o nível de execução orçamentária anualmente.	Plano Orçamentário Anual	Garantia de recursos para o funcionamento da Agência, contribuindo para o cumprimento da missão institucional da Anatel, a fim de promover a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações oferecidos à sociedade.

4. GOVERNANÇA E GESTÃO DAS INICIATIVAS TÁTICAS

Em busca da promoção da qualidade dos serviços prestados pela Anatel e do alcance de metas e resultados institucionais, foram indicadas as iniciativas táticas relacionadas à execução dos principais planos institucionais da Agência, organizadas por ambientes da cadeia de valor, conforme tabelas a seguir.

GOVERNANÇA				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Portfólio de Projetos Estratégicos	Conjunto de iniciativas e operações gerenciadas em grupo para alcançar as metas estratégicas ou voltados para promoção da qualidade dos serviços prestados pela Agência, materializando a estratégia em resultados, por meio da seleção, organização e acompanhamento da execução dos projetos estratégicos.	Fomento à cultura de proteção de dados pessoais e privacidade; Testagem de novos modelos de negócio de prestação dos serviços; Estabelecimento de indicadores de qualidade; Avaliação de ofertas inovadoras e transformadoras no contexto digital.	Comitê Interno de Governança (CIG)	SUE
Plano de Integridade (PI)	Instrumento que busca sistematizar as políticas, instrumentos e áreas responsáveis pela integridade na instituição, assim como os seus principais riscos, medidas, áreas de atenção e os passos que a organização deve seguir na implementação de seu Programa de Integridade.	Comprometimento e apoio da alta administração; Existência de unidade responsável pela implementação no órgão ou na entidade; Análise, avaliação e gestão dos riscos associados ao tema da integridade; Monitoramento contínuo dos atributos do programa de integridade.	Conselho Diretor	SUE
Plano de Gestão de Riscos (PGR)	Consolidação das etapas de identificação, análise, avaliação e proposição de ações de tratamento realizadas pelas áreas da Anatel (sede e unidades descentralizadas) com o objetivo de gerenciar os eventos mais significantes e potencialmente perigosos aos seus objetivos operacionais, considerados, por essa natureza, riscos-chave da Anatel.	Tratamento dos riscos-chave da Anatel.	Comissão de Gestão Executiva (CGE)	SUE

RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Plano de Comunicação da Anatel	O PCA consolida as principais ações de comunicação previstas pela Anatel, de modo a ampliar a transparência e a publicidade da Agência por meio da interação com seus públicos.	Fortalecimento da imagem e ampliação do conhecimento da sociedade sobre o que é e o que faz a Anatel; Aumento do conhecimento dos consumidores sobre as regras dos serviços de telecomunicações; Maior integração entre servidores da Agência, na sede e nas unidades descentralizadas; Maior engajamento dos servidores nos esforços para atingimento dos objetivos estratégicos da Anatel.	Conselho Diretor	APC



REGULAÇÃO				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Plano de Fiscalização	É o instrumento de gestão que dispõe sobre o planejamento das medidas de fiscalização regulatória , com o objetivo de alcançar os resultados regulatórios esperados e promover conformidade e melhoria na prestação dos serviços de telecomunicações, bem como nos aspectos técnicos de radiodifusão. No biênio 2021/2022, tanto o Plano Anual de Fiscalização (PAF), em 2021, e o Plano de o Plano Anual de Atividades de Fiscalização (PAAF), em 2022, deverão estar alinhados com as diretrizes oriundas da política de telecomunicações, definida no Decreto nº 9.612/2018, e com metas estratégicas e táticas. Para 2021, em atenção à alínea "a" do Acórdão nº 738, de 26 de dezembro de 2018 (SEI nº 3653691), que aprova a Metodologia de Priorização da Fiscalização Regulatória, deverão ser realizados no âmbito do PAF: 1. o levantamento dos temas prioritários pelas áreas de negócio envolvidas; 2. a aplicação dos critérios de priorização; 3. a consolidação dos resultados de priorização com as áreas envolvidas e o colegiado responsável pelo apoio à governança interna; 4. a classificação dos temas prioritários para ações de fiscalizações regulatória. Para 2022, as áreas temáticas responsáveis deverão encaminhar à SFI a lista de inspeções necessárias para o atendimento dos temas de fiscalização regulatória. Orientações Gerais para Fiscalização Regulatória 1. As especificações das iniciativas de fiscalização regulatória para 2022 (tema, problemas, objetivos, indicador e análise de risco), bem como o cronograma da execução deverão ser incluídos pelas áreas técnicas em solução informacional, na periodicidade definida pelo processo de Planejamento Institucional. 2. Diante da insuficiência de recursos ou em razão de necessidade do acompanhamento, poderão ser estabelecidas alternativas escalonadas, por ordem de preferência, desde que devidamente fundamentado e justificado pela Superintendência. 3. A superveniência de tema ou situação não prevista no planejamento de Fiscalização Regulatória poderá ensejar a alteração do planejamento vigente, considerando, entre outros, a conveniência, a necessidade e a urgência de sua apuração, bem como eventual prejuízo na condução dos demais temas já aprovados.	Expansão dos serviços - cobertura do SMP e redes públicas essenciais; Impacto da pandemia do COVID-19 para os serviços de telecomunicações; Segurança cibernética e infraestrutura crítica; Formulação de Relação de Bens Reversíveis física; Levantamento das redes e da infraestrutura de telecomunicações no país; Melhoria da experiência dos consumidores com canais de relacionamento; Transparência das informações ao consumidor, considerando novos modelos de negócio e tecnologias.	SFI em 2021 Comissão de Gestão Executiva (CGE) em 2022	SUE/SFI

REGULAÇÃO				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Agenda Regulatória (AR)	É o instrumento de gestão que confere maior publicidade, previsibilidade, transparência e eficiência para o processo regulatório da Agência, possibilitando o acompanhamento pela sociedade e entes regulados dos compromissos pré-estabelecidos pelo órgão regulador. Nela estão contidas todas as normatizações conduzidas pela Anatel no período de referência.	Refarming da faixa de 800Mhz; Implementação do mercado secundário; Compromissos de abrangência para 5G; Co-regulação de aspectos da prestação dos serviços; Licitação de radiofrequências abarcando as faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz; Regulamentação da continuidade dos serviços; Harmonização das faixas de redes móveis para o 5G.	Conselho Diretor	SPR
Plano de Uso do Espectro	Instrumento de gestão que objetiva nortear as ações da Agência nos aspectos técnicos de gestão do espectro no curto, médio e longo prazo, compreendendo estudos e iniciativas prospectivas para as Conferências Mundiais de Radiocomunicações (CMR).	Requisitos técnicos para uso de radiofrequências; Avaliação continuada do desenvolvimento tecnológico envolvendo espectro e órbita.	Conselho Diretor	SOR

GESTÃO E SUSTENTAÇÃO				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	É o plano institucional que visa a orientar a aplicação de recursos de tecnologia da Informação e Comunicação da Anatel, harmonizando-os com os seus objetivos estratégicos, reforçando os princípios de racionalização, padronização, uniformidade e economicidade, bem como garantindo a execução das políticas setoriais com maior eficiência e eficácia.	Desenvolvimento e integração com sistemas estruturantes do governo federal; Automatização dos serviços de TI e emprego de inteligência artificial.	Comissão de Gestão Executiva (CGE)	SGI
Plano de Dados Abertos (PDA)	Instrumento que orienta as ações de implementação e promoção de abertura de dados, inclusive geoespacializados, no âmbito da Anatel, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. É ele quem organiza o planejamento referente à implantação e à racionalização dos processos de publicação de dados abertos.	Suporte às demandas sobre dados em projetos estratégicos.	Comissão de Gestão Executiva (CGE)	SUE
Plano Orçamentário Anual	É o instrumento que viabiliza a execução do que foi planejado pela Agência, permitindo a desejada integração do planejamento com o orçamento.	Desenvolvimento de suporte informatizado para melhorar o acompanhamento do planejamento e execução orçamentária.	Conselho Diretor	SAF

GESTÃO E SUSTENTAÇÃO				
Iniciativa	**Descrição**	**Principais oportunidades e desafios**	**Aprovação**	**Responsável**
Plano Anual de Contratações (PAC)	O PAC apresenta o conjunto de novas aquisições e contratações que se pretende realizar ao longo do ano na Anatel, criando condições para a implementação de um modelo de governança, que compreende essencialmente mecanismos de planejamento, execução e monitoramento das aquisições e contratações da Agência, tanto da Sede, quanto das unidades descentralizadas.	Medição e benchmarking dos Serviços Móvel Pessoal (SMP) e de Comunicação Multimídia (SCM); Atendimento dos consumidores dos serviços de telecomunicações pela Anatel por meio da contratação de serviços de prestação de Serviço de Telefônico Fixo Comutado (STFC) e acesso na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG); Aprimoramento do parque tecnológico de fiscalização; Aprimoramento dos sistemas de TI; Revitalização de imóveis e infraestruturas prediais da Anatel.	Presidente	SAF
Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP)	O PDP objetiva promover a capacitação dos servidores da Anatel nas competências necessárias ao desempenho de suas diversas atribuições funcionais e a capacitação gerencial, observando-se a otimização dos recursos disponíveis.	Aprimoramento do desenvolvimento individual e de equipes; Práticas de gestão do conhecimento.	Presidente	SAF

5. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Na Anatel, o Plano Orçamentário Anual é um instrumento de planejamento e gestão institucional, na qual os recursos orçamentários são alocados de forma a garantir o pleno desempenho das atividades da Agência, de acordo com o levantamento das necessidades das áreas de negócio.

Nessa seara, apresenta-se a estimativa de recursos orçamentários e o cronograma de desembolso dos recursos financeiros necessários ao alcance das metas definidas no presente Plano de Gestão Tático.

Os valores referentes a cada plano orçamentário foram alocados por ambientes da Cadeia de Valor da Anatel, conforme a execução dos Macroprocessos que a compõem.

Estimativa de Recursos Orçamentários

Ambiente	Temas (Planos Orçamentários)	LOA 2021	PLOA 2022
Governança	Administração da Unidade	R$ 808.054,00 **(0,42%)**	R$ 729.143,00 **(0,36%)**
Relacionamento e Comunicação	Relações com os Usuários de Serviços de Telecomunicações Administração da Unidade Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações	R$ 34.488.745,00 **(18,06%)**	R$ 28.257.153,00 **(13,90%)**
Regulação	Fiscalização Regulatória Monitoramento da Prestação dos Serviços de Telecomunicações Outorga dos Serviços de Telecomunicações Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações	R$ 36.309.171,00 **(19,02%)**	R$ 59.302.759,00 **(29,16%)**
Gestão e Sustentação	Administração da Unidade Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Requalificação Auxílio-Moradia	R$ 119.344.436,00 **(62,50%)**	R$ 115.062.003,00 **(56,58%)**
		R$ 190.950.406,00 **(100,00%)**	R$ 203.351.058,00 **(100,00%)**

No que se refere ao cronograma de desembolso financeiro, demonstra-se a seguir a média trimestral de gastos da Agência, ressaltando que variações podem ocorrer para mais ou para menos, dependendo do fluxo de pagamento de cada trimestre, mas sem alterar o total anual previsto no Decreto de programação orçamentária e financeira, que estabelece o cronograma de desembolso mensal do Poder Executivo federal para o exercício de 2022.

Previsão de Desembolso Financeiro (Trimestral)		
Trimestre	**2021**	**2022**
1º trimestre	R$ 47.893.807,00	R$ 50.837.763,00
2º trimestre	R$ 47.685.533,00	R$ 50.837.763,00
3º trimestre	R$ 47.685.533,00	R$ 50.837.763,00
4º trimestre	R$ 47.685.533,00	R$ 50.837.769,00
Total	R$ 190.950.406,00	R$ 203.351.058,00

6. ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E REVISÃO

6.1. MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

O monitoramento deste Plano será realizado a partir do acompanhamento da execução das iniciativas táticas elencadas para o alcance das metas táticas e dos resultados esperados, a partir das informações reportadas pelas áreas técnicas em solução informacional, na periodicidade definida pelo processo de Planejamento Institucional.

O desempenho global de execução deste Plano será mensurado com base nos seguintes indicadores:

a) **nível de alcance das metas táticas**: aferição dos resultados integrais ou parciais dos indicadores das metas táticas, definidas no capítulo 2 deste Plano;

b) **indicador de esforço tático**: percentual médio de esforço quanto ao grau de cumprimento das metas de execução da iniciativa, definido em escala de 0 a 100 da meta de execução no período, ou seja, indicando-se o real esforço realizado pelas áreas para o alcance de suas metas, mesmo que a entrega do período não tenha sido totalmente realizada; e

c) **indicador de cumprimento das metas das iniciativas**: percentual médio de atingimento das metas das iniciativas táticas no período do acompanhamento.

Com o intuito de prover maior transparência e eficiência dos gastos públicos, o acompanhamento deste Plano também será realizado de forma articulada com a execução dos recursos orçamentários alocados conforme os ambientes da Cadeia de Valor da Agência.

Os resultados parciais serão acompanhados por meio de painéis interativos (*dashboards*) e serão reportados periodicamente ao Comitê Interno de Governança da Anatel nas Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE).

6.2. AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

A avaliação dos resultados e do nível de alcance das metas táticas estabelecidas para os objetivos estratégicos, nas perspectivas de processos, pessoas e financeiro, conforme capítulo 2 deste documento, constarão no Relatório Anual de Gestão da Agência, referente ao respectivo exercício de competência.

6.3. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

O presente Plano poderá ser revisto a qualquer tempo e será atualizado, sem a necessidade de prévia apreciação do Conselho Diretor, quando decorrentes das alterações da Agenda Regulatória, do Portfólio de Projetos Estratégicos e do Plano Orçamentário Anual da Anatel para aos exercícios de 2021 e 2022.

ANEXO I – AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória é um instrumento de gestão que confere maior publicidade, previsibilidade, transparência e eficiência para o processo regulatório de uma Agência, possibilitando o acompanhamento pela sociedade e entes regulados dos compromissos pré-estabelecidos pelo órgão regulador. Nela estão contidas todas as normatizações conduzidas pela Anatel no período de referência. Sua elaboração permite um melhor direcionamento dos trabalhos internos com vistas a resultados externos, facilitando o planejamento, a coordenação e o controle das diversas ações necessárias à efetivação de cada um de seus itens e à obtenção dos resultados, além de prover a máxima transparência às atividades regulatórias.

Como parte integrante do Plano de Gestão, a Agenda Regulatória 2021-2022 contempla as iniciativas regulamentares que contribuirão para alavancar o atingimento das metas propostas, as quais buscam traduzir os respectivos objetivos estratégicos da Agência.

SUMÁRIO DE TEMAS

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES 26

FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA 30

GESTÃO ECONÔMICA DA PRESTAÇÃO 31

RECURSOS À PRESTAÇÃO 33

FINANÇAS E ARRECADAÇÃO 38

GESTÃO INTERNA 38

SIMPLIFICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA REGULATÓRIA 39

DADOS SETORIAIS 40

Dica: este ícone representa um hiperlink. Clique nele para mais detalhes sobre itens em que ele aparece.

TEMA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

SUBTEMA:
MODELO DE PRESTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
1	Regulamentação da adaptação das concessões do STFC para regime privado.	Trata-se de regulamentação da Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, que alterou a Lei Geral de Telecomunicações para prever a possibilidade de adaptação das concessões para regime privado. A regulamentação da adaptação das atuais concessões do STFC considera, ainda, o Decreto nº 10.402, de 17 de junho de 2020.	53500.056574/2017-14	1	Urgente	Aprovação final	-	-	-
2	Edital de Licitação para a disponibilização de espectro de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações, inclusive por meio de redes ditas de quinta geração (5G), em áreas de abrangência regionais ou nacional.	Edital de Licitação para autorização de radiofrequências destinadas à prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP, ou outros serviços para as quais estejam destinadas, especialmente as faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, visando ampliar a capacidade das redes de acesso por meios não confinados disponibilizando insumo essencial à prestação de tais serviços com qualidade adequada, especialmente para redes com tecnologia dita de quinta geração (5G). Este projeto inclui, ainda, a análise da canalização e condições de uso das faixas de 3,3 a 3,4 GHz, de 3,6 a 3,7 GHz e 26 GHz e, se for o caso, a edição das alterações regulamentares necessárias, visando a inserção de tais faixas no Edital.	53500.004083/2018-79	3	Prioritário	Aprovação final	-	-	-
3	Edital de Licitação de Direitos de Exploração de Satélites Brasileiros.	Edital de Licitação para conferência de direitos de exploração de satélites brasileiros, visando possibilitar a continuidade do uso de recursos de órbita e espectro notificados em nome da Administração Brasileira ante a União Internacional de Telecomunicações (UIT), bem como a ocupação de outras posições orbitais e faixas de frequências associadas de interesse do setor.	53500.024725/2019-37	49	Prioritário	Aprovação final	-	-	-

TEMA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

SUBTEMA:
MODELO DE PRESTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
28	Reavaliação da regulamentação de operacionalização da aplicação de recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST.	Trata-se de reavaliação da regulamentação de operacionalização da aplicação de recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST, especialmente a aprovada por meio da Resolução nº 269, de 9 de julho de 2001, frente à edição da Lei nº 14.109, de 16 de dezembro de 2020, que altera as Leis nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, para dispor sobre a finalidade, a destinação dos recursos, a administração e os objetivos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST).	Nova iniciativa regulamentar	-	Urgente	Relatório de AIR e proposta	Consulta Pública	Aprovação final	-
29	Reavaliação da regulamentação sobre operacionalização das metas de universalização e consolidação dos diversos normativos sobre o tema.	Reavaliação da regulamentação sobre operacionalização das metas de universalização trazidas pelo novo Plano Geral de Universalização – PGMU, aprovado por meio do Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021. O Regulamento de Obrigações de Universalização – ROU atualmente vigente foi aprovado por meio da Resolução nº 725, de 5 de maio de 2020. O projeto inclui também a consolidação de diversos normativos sobre o tema, conforme prevê o Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019: (i) o Regulamento do Acesso Individual Classe Especial – AICE, aprovado pela Resolução nº 586, de 5 de abril de 2012, (ii) o Regulamento do Telefone de Uso Público, aprovado pela Resolução nº 638, de 26 de junho de 2014, e (iii) Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução nº 622, de 23 de agosto de 2013.	Nova iniciativa regulamentar	-	Urgente	Relatório de AIR e proposta	Consulta Pública	Aprovação final (*)	-

(*) De acordo com o Decreto nº 10.610/2020, a regulamentação pela Anatel deve ser finalizada até doze meses da publicação do referido Decreto, o que aconteceu em 28 de janeiro de 2021.

TEMA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

SUBTEMA:
REGRAS GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
4	Reavaliação da regulamentação sobre continuidade do STFC prestado em regime público, inclusive no que diz respeito aos bens reversíveis.	Reavaliação da regulamentação sobre continuidade do STFC prestado em regime público, inclusive no que diz respeito aos bens reversíveis, atualmente regidos pela Resolução nº 447, de 19 de outubro de 2006, com vistas, entre outras coisas, a aprimorar procedimentos operacionais pertinentes à anuência prévia de operações de alienação, substituição, oneração e desvinculação de bens reversíveis. Adicionalmente, avalia-se novas formas de controle e melhor organização de listas de bens reversíveis e serviços prestados por terceiros. Inclui também a avaliação sobre a necessidade de se estabelecer regulamentação sobre indenização de bens reversíveis com vistas a criar as condições necessárias para análise dos pedidos de indenização de bens reversíveis não amortizados durante a vigência da concessão.	53500.056388/2017-85	5	Urgente	Aprovação final	-	-	-
5	Reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência e à segurança de redes de telecomunicações.	Reavaliação da regulamentação relacionada a serviços públicos de emergência, em especial sobre aspectos que envolvam a interlocução entre as prestadoras de serviços de telecomunicações e os órgãos de segurança pública (bloqueio de Estações Móveis impedidas, interceptação de chamadas, quebra de sigilo, entre outros). Adicionalmente, o projeto visa a elaboração de análises e estudos sobre a regulamentação que possibilite a implementação de medidas de proteção e segurança das redes e serviços das operadoras de telecomunicações.	53500.078752/2017-68	7	Prioritário	Aprovação final	-	-	-

TEMA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

SUBTEMA:
DIREITO DOS CONSUMIDORES

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
6	Reavaliação da regulamentação sobre direito dos consumidores de serviços de telecomunicações.	Reavaliação da regulamentação sobre direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, visando analisar pontos do regulamento que foram apontados como problemas ao longo de sua implantação, conforme documentação do Grupo de Implantação do Regulamento - GIRGC, bem como demais temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento pela equipe de projeto, mantendo a segurança jurídica e os avanços já conquistados na citada regulamentação, mas tornando-a mais efetiva e coerente.	53500.061949/2017-68	9	Prioritário	-	Aprovação final	-	-

SUBTEMA:
QUALIDADE

A reavaliação da regulamentação sobre qualidade de serviços de telecomunicações foi concluída na vigência da Agenda Regulatória 2019-2020, por meio da Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, estando atualmente em implementação. Por este motivo, não foram mapeadas iniciativas regulamentares sobre este subtema para a Agenda Regulatória 2021-2022.

TEMA
FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
7	Reavaliação da regulamentação sobre fiscalização regulatória.	Reavaliação da regulamentação atual da Anatel sobre aplicação de sanções e fiscalização visando incorporar mecanismos de fiscalização regulatória que permitam, entre outras coisas, uma atuação mais responsiva por parte da Anatel perante os regulados.	53500.205186/2015-10	12	Prioritário	Aprovação final	-	-	-
8	Revisão do Regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC).	Reavaliação da regulamentação sobre termos de ajustamento de conduta (TAC), em especial o Regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução nº 629, de 16 de dezembro de 2013, com vistas a adequar a regulamentação frente a problemas mapeados durante a negociação e celebração do primeiro ciclo de TACs após a regulamentação de 2013.	53500.012166/2019-12	14	Ordinário	-	Consulta Pública	-	Aprovação final

SUBTEMA:

PROMOÇÃO DA COMPETIÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
9	Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações.	Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações, aprovada pela Resolução Conjunta nº 4, de 16 de dezembro de 2014, da Anatel e da Aneel.	53500.014686/2018-89	16	Prioritário	Consulta Pública	-	Aprovação final	-
10	Reavaliação da regulamentação de mercados relevantes em especial a aprovada por meio da Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, e atualizado pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018.	Revisão dos mercados relevantes e das medidas regulatórias assimétricas previstas no Plano Geral de Metas de Competição - PGMC, aprovado pela Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, e atualizado pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, que deverá ocorrer a cada quatro anos, conforme §2º do artigo 13 daquele Plano. Entre os diversos mercados a serem analisados, a revisão inclui a reavaliação do mercado relevante de distribuição de pacotes ou conteúdos audiovisuais, em linha com as determinações constantes do Processo SEI nº 53500.079841/2017-21.	Nova iniciativa regulamentar.	-	Prioritário	-	-	Relatório de AIR e proposta	-
11	Reavaliação da regulamentação de Exploração de Linha Dedicada - EILD, em especial a aprovada por meio da Resolução nº 590, de 15 de maio de 2012.	Reavaliação da regulamentação sobre Exploração Industrial de Linha Dedicada - EILD, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 590, de 15 de maio de 2012, visando, entre outras coisas, atualizar tais regramentos após a implementação do Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado - SNOA, previsto no Plano Geral de Metas de Competição - PGMC.	Nova iniciativa regulamentar.	-	Ordinário	-	-	-	Relatório de AIR e proposta

TEMA
GESTÃO ECONÔMICA DA PRESTAÇÃO

SUBTEMA:
PREÇOS E TARIFAS

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
12	Revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, além da revisão quinquenal das áreas locais do mesmo serviço.	Revisão das áreas de tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, que, nos termos do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ou Uso do Público em Geral – STFC prestado no Regime Público, aprovado por meio da Resolução nº 424, de 6 de dezembro de 2005, poderá ser revista em intervalos não inferiores a 12 (doze) meses, por iniciativa da Anatel ou solicitação da concessionária, após realização de Consulta Pública. Inclui também, neste aspecto, a consolidação da regulamentação de áreas de tarifação do STFC por força do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro 2019. Adicionalmente, este projeto inclui a revisão quinquenal das áreas locais do STFC, resultante da criação ou da alteração da Região Metropolitana ou da Região Integrada de Desenvolvimento, conforme art. 9º do regulamento aprovado pela Resolução nº 560, de 21 de janeiro de 2011. ⊕	Nova iniciativa regulamentar.	-	Ordinário	Relatório de AIR e proposta	Consulta Pública	Aprovação final	-
13	Reavaliação das taxas e contribuições aplicáveis ao setor de telecomunicações.	Avaliação estruturada sobre as taxas e contribuições aplicáveis ao setor de telecomunicações quanto aos aspectos transversais de equilíbrio da arrecadação institucional, questões federativas de ordem fiscal e eventual impacto competitivo sobre o setor.	Nova iniciativa regulamentar.	-	Prioritário	Relatório de AIR e proposta	-	Consulta Pública	-

TEMA
RECURSOS À PRESTAÇÃO

SUBTEMA:
CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

A reavaliação da regulamentação sobre certificação e homologação de produtos para telecomunicações foi concluída na vigência da Agenda Regulatória 2019-2020, por meio da Resolução nº 715, de 23 de dezembro de 2019, estando atualmente em implementação. Por este motivo, não foram mapeadas iniciativas regulamentares sobre este subtema para a Agenda Regulatória 2021-2022.

SUBTEMA:
OUTORGA DE SERVIÇOS E LICENCIAMENTO DE ESTAÇÕES

A reavaliação da regulamentação sobre outorga de serviços e licenciamento de estações foi concluída na vigência da Agenda Regulatória 2019-2020, por meio das Resoluções nº 719 e nº 720, ambas de 10 de fevereiro de 2020, estando atualmente em implementação. Por este motivo, não foram mapeadas iniciativas regulamentares sobre este subtema para a Agenda Regulatória 2021-2022.

TEMA
RECURSOS À PRESTAÇÃO

SUBTEMA:
NUMERAÇÃO

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
14	Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações - Numeração de Serviços.	Revisão da regulamentação relacionada à numeração de redes e serviços de telecomunicações, visando atualizar e adequar as regras às atuais necessidades e à evolução do setor, especialmente no que diz respeito à administração e utilização dos recursos de redes de numeração. O projeto contempla a seguinte etapa da revisão regulamentar: revisão das normas que tratam da numeração dos serviços de telecomunicações (Planos de Numeração de Serviços), ou seja, dos recursos de numeração utilizados pelos usuários dos serviços de telecomunicações. Trata-se da terceira fase de reavaliação da regulamentação de numeração, após a reavaliação da regulamentação de redes de telecomunicações e sobre administração de recursos de numeração, concluídas respectivamente pelas Resoluções nº 679, de 8 de junho de 2017, e nº 709, de 27 de março de 2019.	53500.059950/2017-22	25	Prioritário	-	Aprovação final	-	-

SUBTEMA:
ESPECTRO DE RADIOFREQUÊNCIAS (1/3)

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
15	Regulamentação para utilização do espectro ocioso (*White Spaces*) de forma dinâmica nas faixas de VHF e UHF.	Elaboração de regulamentação que possibilite a implementação da tecnologia conhecida como TV *White Spaces*, que aproveita o espectro ocioso da faixa em que o serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens opera em caráter primário para o provimento de banda larga, sem causar prejuízo à Radiodifusão. Vários países no mundo já possuem tais sistemas regulamentados. Essa tecnologia é muito adequada para a promoção da banda larga em áreas rurais (interior).	53500.054797/2018-28	28	Ordinário	Aprovação final	-	-	-
16	Regulamentação das faixas de 4800-4990 MHz.	Revisar a regulamentação da faixa com intuito de avaliar a possibilidade de seu uso por outros serviços como o SMP e o SLP, por exemplo.	53500.012170/2019-81	33	Ordinário	-	Consulta Pública	-	Aprovação final
17	Atualização das atribuições e destinações decorrentes de decisões da Conferência Mundial de 2019 (PDFF 2021).	Atualização do Plano de Distribuição de Faixas de Frequências - PDFF conforme resultados da WRC-2019 e outros pontos que se fizerem necessários.	53500.012171/2019-25	35	Ordinário	Aprovação final	-	-	-
18	Revisão da regulamentação de uso de radiofrequências associadas à prestação do STFC, SCM e SMP.	Revisar a regulamentação de condições de uso do espectro de radiofrequências destinado ao STFC, SCM e SMP, no tocante aos requisitos técnicos, conforme diretrizes previstas no Acórdão nº 651, de 1 de novembro de 2018 (SEI nº 3434164) e no documento Proposta de Atuações Regulatórias (SEI nº 3077101), bem como das obrigações de consolidação dos normativos por temática, trazidas por meio do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019. Adicionalmente, o projeto inclui a discussão da canalização das faixas destinadas ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, especialmente as faixas de 850 MHz, 900 MHz e 1.800 MHz destinadas por meio da Resolução nº 454, de 11 de dezembro de 2006.	53500.012172/2019-70	36	Ordinário	-	Consulta Pública	-	Aprovação final

TEMA
RECURSOS À PRESTAÇÃO

SUBTEMA:
ESPECTRO DE RADIOFREQUÊNCIAS (2/3)

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
19	Regulamento Geral de Satélites.	Consolidação da Norma aprovada pela Resolução nº 288, de 21 de janeiro de 2002 e da regulamentação sobre Direito de Exploração de Satélite e de recuperação de custos (Resolução nº 220, de 5 de abril de 2000 e Resolução nº 267, de 27 de junho de 2001) em função das alterações realizadas no Regulamento de Radiocomunicações da UIT, inclusão de definições, alteração de artigos referentes à entrada em operação de satélites brasileiros e estrangeiros, alterações das faixas de frequências para facilitar a coordenação e entrada em operação de satélites operando na faixa Ku, melhoria do entendimento de algumas disposições e simplificação dos processos de autorização. Envolve, ainda, a regulamentação das alterações trazidas pela Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, sobre a outorga de Direito de Exploração de Satélite.	53500.012173/2019-14	37 e 38	Prioritário	-	Aprovação final	-	-
20	Revisão do Regulamento de Uso do Espectro (RUE).	Reavaliação da regulamentação sobre uso do espectro, especialmente aquela aprovada por meio da Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016, quanto à adequação do tratamento de questões relativas à coordenação, emissões indesejáveis, emissores não intencionais, incluindo ISM, prorrogação de autorização de uso de radiofrequência à luz da Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, bem como previsão de definição de condições técnicas de uso do espectro por meio de requisitos técnicos. Ademais, inclui também a reavaliação da regulamentação sobre uso eficiente do espectro, aprovada por meio da Resolução nº 548, de 8 de novembro de 2010.	53500.012178/2019-47	40 e 41	Prioritário	-	Consulta Pública	-	Aprovação final

TEMA
RECURSOS À PRESTAÇÃO

SUBTEMA:
ESPECTRO DE RADIOFREQUÊNCIAS (3/3)

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
21	Reavaliação da regulamentação sobre Bloqueador de Sinais de Radiocomunicações (BSR), em especial a aprovada pela Resolução nº 308, de 11 de setembro de 2002.	Revisão da Norma de Uso do Bloqueador de Sinais de Radiocomunicações (BSR), aprovada pela Resolução nº 308, de 11 de setembro de 2002, considerando, entre outros aspectos, as atuais demandas das instituições de segurança pública e o desenvolvimento tecnológico.	Nova iniciativa regulamentar.	-	Ordinário	Relatório de AIR e proposta	Consulta Pública	Aprovação final	-
22	Atualização das atribuições e destinações do Plano de Distribuição de Faixas de Frequências (PDFF 2022).	Atualização periódica do Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Faixas de Frequências (PDFF)	Nova iniciativa regulamentar.	-	Ordinário	-	Relatório de AIR e proposta	Consulta Pública	Aprovação final

TEMA
FINANÇAS E ARRECADAÇÃO

A reavaliação da regulamentação sobre finanças e arrecadação foi concluída na vigência da Agenda Regulatória 2019-2020, por meio da Resolução nº 729, de 19 de junho de 2020, estando atualmente em implementação. Por este motivo, não foram mapeadas iniciativas regulamentares sobre este tema para a Agenda Regulatória 2021-2022.

TEMA
GESTÃO INTERNA

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
23	Elaboração de novo Regimento Interno da Anatel	Reavaliação do Regimento Interno da Anatel, conforme diretrizes constantes da Portaria nº 1.701, de 8 de dezembro de 2016.	53500.052390/2017-85	43	Ordinário	Consulta Pública	-	Aprovação final	-
24	Reavaliação da estrutura e regimento interno das Comissões Brasileiras de Comunicações – CBCs.	Revisão da estrutura e regimento interno, incluindo os procedimentos operacionais das Comissões Brasileiras de Comunicações estabelecidos por meio da Resolução nº 347, de 22 de agosto de 2003, bem como de sua estrutura prevista na Resolução nº 502, de 18 de abril de 2008. Devido à participação ampliada de diversos setores da sociedade nas atividades das CBCs e do reiterado interesse de participação do Conselho Diretor nas discussões mantidas nas Comissões, é preciso reavaliar a referida Resolução de forma a atualizá-la.	53500.017117/2019-76	44	Ordinário	Consulta Pública	-	Aprovação final	-

TEMA
SIMPLIFICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA REGULATÓRIA

SEQ.	INICIATIVA REGULAMENTAR	DESCRIÇÃO	PROCESSO	ITEM AGENDA 2019-2020	PRIORIZAÇÃO	METAS			
						1º/2021	2º/2021	1º/2022	2º/2022
25	Simplificação da regulamentação e dos serviços de telecomunicações.	A convergência das redes e serviços de telecomunicações tem se tornado uma realidade cada vez mais presente no setor. Diversos serviços são oferecidos por meio de uma mesma plataforma, ou pelo menos na forma de ofertas conjuntas (ainda que por plataformas distintas). Nesta linha, a regulamentação tem também convergido a fim de tratar cada temática de maneira única para os diversos serviços. Exemplos recentes são a regulamentação sobre direitos de consumidores de serviços de telecomunicações, editada pela Agência em 2014, e de qualidade destes serviços, atualmente em unificação na Agência, além da regulamentação afeta à competição que já traz uma natureza transversal aos diferentes serviços de telecomunicações. Ato contínuo, os regulamentos dos diversos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em especial os quatro maiores, também devem evoluir neste sentido, simplificando e unificando tais regras no que for possível. O debate deste item envolve também a possibilidade de consolidação dos serviços de telecomunicações, de interesse coletivo ou restrito, bem como a consolidação normativa oriunda do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019. ⊕	53500.059638/2017-39	46	Prioritário	-	Consulta Pública	-	Aprovação final
26	Revogação de normativos (guilhotina regulatória).	Avaliação com relação à necessidade ou não de revogação de diversos dispositivos normativos cujo escopo não esteja incluído em outras iniciativas da presente Agenda Regulatória.	53500.012180/2019-16	47	Prioritário	-	-	Aprovação final	-
27	Internalização e consolidação de Normas e Resoluções de organismos internacionais	Trata-se de iniciava regulamentar que tem como objetivo internalizar e consolidar Normas e Resoluções aprovadas em organismos internacionais, como o Mercosul, que ainda não estejam internalizadas aos normativos do setor de telecomunicações sob competência da Anatel.	Nova iniciativa regulamentar	-	Ordinário	-	-	Relatório de AIR e proposta	-

TEMA
DADOS SETORIAIS

A reavaliação da regulamentação sobre coleta de dados setoriais foi concluída na vigência da Agenda Regulatória 2019-2020, por meio da Resolução nº 712, de 18 de junho de 2019, estando atualmente em implementação. Por este motivo, não foram mapeadas iniciativas regulamentares sobre este tema para a Agenda Regulatória 2021-2022.

ANEXO II – DIAGNÓSTICO DE AMBIENTE CONSOLIDADO

A seguir encontra-se consolidado o diagnóstico crítico referente ao ambiente externo da Agência, bem como uma avaliação situacional referente ao ambiente interno da Anatel, com a identificação dos principais fatores que impactam seu funcionamento e o alcance dos objetivos a que se propõe, conforme declarado em sua Missão institucional.

ETAPA I - DIAGNÓSTICO DE AMBIENTE EXTERNO E INTERNO (Resumo)

ANÁLISE CRÍTICA DO AMBIENTE EXTERNO

INDICADORES ESTRATÉGICOS

ANÁLISE CRÍTICA DO AMBIENTE INTERNO

ANATEL

AMBIENTE POLÍTICO-LEGAL

CONTEXTO ATUAL

Vigência da Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, consolidando-se como a principal reforma microeconômica desde a desestatização do setor de telecomunicações e inaugurando um novo marco para as telecomunicações brasileiras.

O acesso ao STFC está totalmente universalizado no Brasil, não havendo mais razão em se aprovar política pública com recursos do Fust para implantação de telefones fixos ou orelhões.

Restrições à verticalização da cadeia de valor do audiovisual e à propriedade cruzada previstas na Lei do SeAC.

INCERTEZAS, DESAFIOS E RISCOS

Regras municipais para o licenciamento da infraestrutura de suporte no espaço urbano para a introdução do 5G.

Possíveis alterações na Lei do SeAC, a fim de possibilitar o uso de novas formas de acesso a conteúdos audiovisuais.

Revisão e modernização do arcabouço legal do licenciamento urbano em vários municípios.

Desoneração das taxas incidentes sobre dispositivos utilizados por IoT e aprovação de medidas que dispensem o licenciamento.

Atualização da legislação tributária sobre dispositivos M2M.

Consolidação e implementação de mecanismos previstos na Lei das Agências.

Em 2021, serão formadas as novas composições de Executivo e Legislativo municipais, o que poderá representar aumento no número de demandas por informações à Anatel e novo movimento de aproximação institucional por representantes eleitos em 2020.

OPORTUNIDADES

Propostas legislativas em tramitação no Congresso Nacional sobre o chamado "silêncio positivo", que consiste no licenciamento tácito após extinto o prazo estabelecido.

Proposta de alteração na lei do Fust e na lei do SeAC.

AMBIENTE SOCIOECONÔMICO

CONTEXTO ATUAL

Expectativa negativa para o desempenho da economia no curto-prazo.

Baixa pressão inflacionária no curto-prazo.

INCERTEZAS, DESAFIOS E RISCOS

Desdobramentos da reforma tributária atualmente em discussão no Congresso Nacional.

Segmentos como a telefonia móvel pré-paga e a TV por assinatura apresentam maior volatilidade em função dos ciclos econômicos.

Assimetria tributária entre o setor de telecomunicações e os serviços OTT.

OPORTUNIDADES

O setor de telecom, em regra, apresenta maior resiliência que outros em face de oscilações de indicadores macroeconômicos.

Índices de inflação geralmente utilizados para diagnóstico da economia possuem representatividade relativizada no contexto das telecomunicações, dada a popularidade da utilização do IST nos reajustes.

REGULAÇÃO SETORIAL

- Expansão dos serviços de telecomunicações
- Revisão e simplificação da regulamentação
- Novos modelos de regulação
- Regras de licitação para uso de radiofrequência

DINÂMICA SETORIAL

- Integração de telecomunicações com TICs
- Migração de prestadoras do SeAC para plataformas na Internet
- Impacto da COVID-19 no setor de telecom

GESTÃO DO ESPECTRO

- Requisitos técnicos e operacionais para uso de radiofrequências
- Novas aplicações e serviços na faixa de 6GHz
- Avaliação de refarming da faixa de 800 MHz (subfaixas A e B)
- Coordenação para a boa gestão do espectro
- Mercado Secundário
- Novas tecnologias para uso de satélites

INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES

- PERT
- Segurança cibernética e infraestrutura crítica
- Bens reversíveis
- TIC domicílios

AMBIENTE NACIONAL

REGULAÇÃO SETORIAL

EXPANSÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONTEXTO ATUAL

Vigência do Decreto nº 9.619/2018 (concessionárias de telefonia fixa local devem implantar sistemas de acesso fixo sem fio que viabilizem conexão à internet por tecnologia 4G ou superior).

Vigência do Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações

Divulgação do Ranking de Acessibilidade, com o desempenho das principais prestadoras.

Ampliação da base de acessos das Prestadoras de Pequeno Porte no serviço de banda larga fixa.

OPORTUNIDADES

Estabelecimento de Compromissos de Abrangência nos editais de licitação do SMP.

Assinatura de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs).

Otimização do compartilhamento de infraestrutura entre os setores de telecomunicações e de energia elétrica.

REVISÃO E SIMPLIFICAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO

OPORTUNIDADES

Aprimoramento da gestão do estoque regulatório, com revogação de diversos normativos sem vigência e outros cuja matéria passou a ser disciplinada por atos infra regulamentares.

NOVOS MODELOS DE REGULAÇÃO

CONTEXTO ATUAL

Sistemas IoT sujeitos à mesma regulamentação dos serviços de interesse coletivo.

OTTs, por se enquadrarem usualmente como SVA, são pouco alcançadas pelas normas de telecom.

INCERTEZAS

A atual regulamentação dos serviços, principalmente daqueles de interesse coletivo, originalmente pensada em um contexto de comunicação entre pessoas pode não fazer sentido para um ecossistema IoT.

DESAFIOS

Evolução da regulamentação e adoção de novos paradigmas, focando em elementos norteadores de ações das prestadoras, sem restringir soluções que o próprio mercado possa propor.

Ampliar a participação dos agentes afetados na definição das regras, avaliando a maturidade do setor para a co-regulação de aspectos da prestação dos serviços.

REGRAS DE LICITAÇÃO PARA USO DE RADIOFREQUÊNCIA

DESAFIOS

Realizar, em 2021, licitação de radiofrequências abarcando as faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz.

OPORTUNIDADES

Relevância dos investimentos privados em razão dos impactos da pandemia sobre a economia nacional.

AMBIENTE NACIONAL

GESTÃO DO ESPECTRO

REQUISITOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS PARA USO DE RADIOFREQUÊNCIAS

CONTEXTO ATUAL

Ponto de melhoria no projeto de reavaliação do modelo de gestão do espectro.

Aspectos técnicos na gestão do espectro são tratados pela SOR, por meio da edição de Atos de Requisitos Técnicos; questões estratégicas e político-regulatórias, pelo Conselho Diretor.

DESAFIOS

Modernização da gestão do espectro no Brasil, tornando-a mais dinâmica e transparente.

OPORTUNIDADES

Projeto "Gestão do espectro e Atos de Radiofrequência".

NOVAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS NA FAIXA DE 6GHZ

CONTEXTO ATUAL

Vários países têm procurado identificar mais faixas para uso não licenciado em radiação restrita.

Em abril de 2020, o Brasil aprovou a revisão da regulamentação de equipamentos de radiação restrita, abrindo a possibilidade de estender a faixa de 6 GHz para essas aplicações.

INCERTEZAS

A Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2023 irá discutir uma possível solução harmonizada mundialmente para os últimos 100 MHz da faixa (7025 - 7125 MHz).

AVALIAÇÃO DE REFARMING DA FAIXA DE 800 MHZ (SUBFAIXAS A E B)

CONTEXTO ATUAL

Subfaixas utilizadas pelo SMP desde o início dos anos 2000, tendo sido objeto de diferentes licitações da Anatel, razão pela qual os prazos de vencimento das autorizações de uso de radiofrequências são bem diferentes.

DESAFIOS

Algumas autorizações ainda se encontram no período de vigência original, com vencimentos entre 2020 e 2032, sendo necessário discutir o cabimento da prorrogação e suas condições.

Há, também, autorizações que já foram objeto de prorrogação e que terão seu termo final entre 2022 e 2032. Em relação a essas outorgas, deve-se avaliar o cenário de uso das subfaixas e outros aspectos relativos à gestão do espectro.

COORDENAÇÃO PARA A BOA GESTÃO DO ESPECTRO

CONTEXTO ATUAL

Priorização da modernização dos sistemas de gestão do espectro, para viabilizar processos de coordenação mais eficientes e efetivos.

OPORTUNIDADES

Inovações trazidas pela Lei nº 13.879/2019, que alterou a LGT, permitindo o mercado secundário de espectro.

Revisão do Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências.

MERCADO SECUNDÁRIO

CONTEXTO ATUAL

Alteração na LGT permitiu a transferência de autorização de radiofrequências entre as prestadoras de telecomunicações.

DESAFIOS

Avaliar as condições para que o Mercado Secundário seja implantado no Brasil, através de regulamentação que analise a forma e os impactos desta implantação, bem como a adequação de regulamentos que permeiam a questão.

NOVAS TECNOLOGIAS PARA USO DE SATÉLITES

CONTEXTO ATUAL

A comunicação via satélite tem passado por significativas mudanças, como o surgimento de novas tecnologias que permitem realizar reconfiguração remota e dinâmica de cobertura e capacidade, o surgimento de grandes constelações de satélites e o uso de satélites de alta capacidade com feixes de cobertura menores.

INCERTEZAS

Aumento da complexidade da coordenação técnica.

DESAFIOS

Reduzir as barreiras de entrada para novos satélites no Brasil e promover a competição nesse mercado.

Modernizar o modelo regulatório para uso de satélites no Brasil.

AMBIENTE NACIONAL

DINÂMICA SETORIAL

INTEGRAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES COM TICS

DESAFIOS

Ampliação do acesso em áreas rurais, remotas e desatendidas, iniciativas de capacitação em habilidades digitais e promoção da acessibilidade em telecomunicações/TICs.

MIGRAÇÃO DE PRESTADORAS DO SEAC PARA PLATAFORMAS NA INTERNET

CONTEXTO ATUAL

O SeAC tem enfrentado forte competição por parte dos aplicativos de streaming.

A regulação setorial está sendo avaliada quanto à sua adequação ao novo ambiente na distribuição de conteúdo audiovisual.

INCERTEZAS

Mudanças no ambiente e nos cenários futuros para a regulação e a disponibilização desses serviços, em relação às telecomunicações/TICs e à oferta de conteúdo, passando pela diversidade/pluralidade e pelo conteúdo brasileiro.

DESAFIOS

Inovações regulatórias, tecnológicas e modelos de negócio para continuar disponibilizando conteúdos relevantes para uma audiência cada vez mais dispersa em múltiplos ambientes, redes e terminais, criando uma nova estratégia para a disponibilização de vídeo digital.

IMPACTO DA COVID-19 NO SETOR DE TELECOM

CONTEXTO ATUAL

Aumento do uso de dados.

Perda da renda provocada pela crise econômica desencadeada pela pandemia.

Inversão da tendência de migração dos usuários pré-pagos para a modalidade pós-paga.

Implantação de redes 5G, fundamentais para reduzir o impacto econômico após a pandemia.

INCERTEZAS

A capacidade de pagamento dos consumidores tende a ser uma questão que acompanhará os efeitos da crise econômica.

AMBIENTE NACIONAL

INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES

PERT

CONTEXTO ATUAL

Deficiências estruturais nas redes de transporte e de acesso que suportam a oferta dos serviços de banda larga.

DESAFIOS

Ampliação de backhaul com fibra óptica em municípios que ainda não dispõem dessa infraestrutura.

Ampliação de backhaul com rádio IP, satélite ou outra tecnologia de alta capacidade.

Expansão do SMP com tecnologia 3G ou superior em distritos não sedes ainda sem atendimento.

Expansão do SMP com tecnologia 4G ou superior em municípios com população abaixo de 30 mil habitantes ainda sem atendimento.

Expansão da rede de acesso de alta velocidade nos municípios com backhaul de fibra óptica e baixa velocidade média.

Implantação de redes públicas essenciais.

Expansão do SMP com tecnologia 3G ou superior em estradas ou áreas rurais ainda sem atendimento.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA E INFRAESTRUTURA CRÍTICA

CONTEXTO ATUAL

Edição da Estratégia Nacional de Segurança Cibernética, aprovada pelo Decreto nº 10.222/2020, que aborda o papel das Agências Reguladoras no tocante ao setor regulado e à proteção de infraestruturas críticas.

DESAFIOS

Criação de estrutura de governança de segurança cibernética nas empresas de infraestruturas críticas, com o estabelecimento de manuais, diretrizes, classificações e procedimentos para tratamento de incidentes.
Inserção de planos anuais de auditoria externa em segurança cibernética.

Adoção de práticas e de requisitos de segurança cibernética no desenvolvimento de novos produtos, programas, projetos e ações.

Elaboração de planos de resposta a incidentes e de recuperação dos ambientes críticos que podem ser impactados pelos incidentes cibernéticos.

OPORTUNIDADES

Cooperação junto às prestadoras para aprimoramento de ações anti-fraude, formulação de campanhas educativas, iniciativas de compartilhamento de informações com o CERT.br e instituições financeiras e participação em exercícios de simulação de crise envolvendo infraestruturas críticas nacionais (Exercício Guardião Cibernético).

Desenvolvimento de parâmetros para avaliação da segurança cibernética de equipamentos para telecomunicações, incluindo equipamentos de infraestrutura de redes e equipamentos terminais de usuário que se conectam à internet.

Implementação de rede de inteligência utilizando a plataforma MISP para compartilhamento de *cyber threat intelligence*.

BENS REVERSÍVEIS

DESAFIOS

Acompanhar o universo de bens reversíveis considerando o volume de informações derivadas das redes das seis concessionárias (Oi, Telemar, Telefônica, Claro, Algar e Sercomtel) e a dinamicidade do negócio de telecomunicações.

Atender às determinações do Acórdão nº 2142/2019 - TCU/Plenário.

OPORTUNIDADES

Formulação de uma RBR física e proposta do Novo Regulamento de Continuidade.

TIC DOMICÍLIOS

CONTEXTO ATUAL

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), realizada pelo IBGE, contempla o tema de Tecnologia da Comunicação e Informação e aborda aspectos como acesso à internet, TV e celular.

OPORTUNIDADES

Os dados da pesquisa agregam valor às informações já coletadas pela Agência e permitem melhor compreensão da atual situação e evolução do setor no País.

AMBIENTE INTERNACIONAL

MERCADO DE ESPECTRO PELO MUNDO

CONTEXTO ATUAL

As principais estratégias utilizas pelas Administrações para propiciar o acesso ao espectro são procedimentos licitatórios (ou seleção competitiva), seleção mediante comparação de critérios (ou seleção comparativa), processo híbrido (combina seleção competitiva e comparativa) e procedimento administrativo simplificado.

A Anatel trabalha para viabilizar a implantação do mercado secundário de espectro.

DESAFIOS

Construir base de dados atualizada para balizar as análises técnicas realizadas pela Anatel.

OPORTUNIDADES

Participação da Anatel nos debates internacionais acerca do uso do espectro radioelétrico na UIT e na Citel.

Harmonização das faixas para as redes móveis de 5G na CMR de 2019.

TEMAS DE MAIOR RELEVÂNCIA

CONTEXTO ATUAL

Entre os temas de interesse da Anatel em discussão destaca-se a realização de 3 grandes eventos no ano de 2022: a Assembleia Mundial de Normalização da UIT (AMNT), que define padrões e busca garantir a interoperabilidade das redes de telecomunicações; a Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações da UIT (CMDT 21), que coordena diversos temas em telecomunicações, com destaque para políticas públicas, inovação, serviços e aplicações, medição e capacitação de recursos humanos; e a Conferência de Plenipotenciários, órgão supremo da UIT, responsável pela tomada de decisões estratégicas e políticas no âmbito da União e direcionamento de suas atividades.

PROCESSOS PARA AUTORIZAÇÃO DE FAIXAS PARA REDES 5G

CONTEXTO ATUAL

Desde 2018 diferentes países têm realizado processos licitatórios para autorizar o uso de faixas de radiofrequência para as redes 5G; alguns já realizaram licitações, outros estão no meio do processo de licitação ou realizando *refarming* de faixas.

INCERTEZAS

Impacto da pandemia de COVID-19 sobre a realização de licitações para autorizar o uso de faixas de radiofrequência para as redes 5G.

BENCHMARKING DE REGULADORES ESTRANGEIROS

CONTEXTO ATUAL

Ofertas de Vídeo sob Demanda na internet têm enquadramentos regulatórios diversos a depender do país.

Setor OTT, em geral, é menos regulamentado que a TV por assinatura.

No Brasil, em 2019, a base de assinantes de TV paga caiu de 17,4 milhões para 15,7 milhões (-10%).

INCERTEZAS

Efetividade das opções regulatórias adotadas por diversos países.

DESAFIOS

Atualizar a regulação frente à competição entre serviços novos e tradicionais.

OPORTUNIDADES

Avaliação de cenários e desenvolvimentos na área, em especial o monitoramento das opções regulatórias adotadas por outros países.

ORGANISMOS INTERNACIONAIS E IMPACTOS NA DINÂMICA SETORIAL

CONTEXTO ATUAL

Temas como Inteligência Artificial, IoT e Big Data são parte da agenda de organismos como a UIT e a Citel.

A conectividade é tema central para a implementação da Agenda 2030 das Nações Unidas e para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sempre presente nas discussões internacionais.

DESAFIOS

Atingir o consenso nas discussões internacionais para contemplar minimamente os interessados.

Avaliar os impactos das tecnologias emergentes e garantir que seu avanço não tenha efeitos negativos para as populações marginalizadas.

Garantir que a política/regulações setoriais sejam inclusivas e promovam a acessibilidade de modo amplo às telecomunicações/TICs e a todos os avanços possibilitados por essas tecnologias.

OPORTUNIDADES

Poder de influência da Administração brasileira nas decisões, fruto de participação ativa e constante nas reuniões preparatórias.

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE

CONTEXTO ATUAL

Consumidores têm avaliação crítica sobre os serviços de banda larga fixa, seja na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, seja em reclamações na Anatel - aspecto que se acentuou com a intensificação do uso do serviço durante a pandemia do Coronavírus.

Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) vêm aumentando o seu *market share* na banda larga fixa, bem como o número de reclamações.

DESAFIOS E RISCOS

A Anatel dispõe de poucos dados sobre a qualidade de serviço em PPPs, embora sejam cada vez mais importantes no mercado. Ao mesmo tempo, o elevado número de empresas gera desafios em relação ao modo tradicional de regulação de poucas grandes prestadoras.

OPORTUNIDADES

Melhoria nos métodos de aferição do comportamento do consumidor decorrentes do TED com IBICT.

Inovações na regulação da qualidade trazidas pelo RQUAL, especialmente no que se refere à transparência das informações de qualidade ao consumidor.

As PPPs, apesar da pequena participação, são, de forma geral, as prestadoras mais bem avaliadas pelos consumidores no serviço de banda larga fixa na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida conduzida anualmente pela SRC.

CLAREZA DA INFORMAÇÃO

CONTEXTO ATUAL

Mais de um terço (36%) das reclamações registradas na Agência revelam casos de desnível informacional entre consumidor e prestadora. Tais assimetrias resultam em divergências e conflitos de consumo de diversas ordens e impactam negativamente na percepção do consumidor sobre o serviço contratado.

Com a introdução de novos modelos de negócio e novas tecnologias, prestadoras iniciam lançamento de novos produtos com aspectos contratuais mais complexos e pouco conhecidos pelo consumidor.

DESAFIOS E RISCOS

Possibilidade de aumento de conflitos de consumo decorrentes da mudança nos modelos de negócio.

Possibilidade de aumento de discussões relacionadas ao tratamento de dados pessoais considerando, por um lado, o aumento da importância dos dados no momento econômico e, por outro, as discussões decorrentes da implementação da LGPD.

OPORTUNIDADES

A revisão do Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores possibilita a busca por mecanismos de simplificação das ofertas e maior assertividade na informação.

Adoção de melhores práticas de transparência para acompanhamento pelo consumidor do produto contratado.

Ações baseadas em fiscalização regulatória e regulação responsiva podem possibilitar ações setoriais com objetivo de melhorar a clareza da informação.

Diálogo com a ANPD para a definição de competências e diretrizes regulatórias sobre o tratamento de dados.

ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO

CONTEXTO ATUAL

O atendimento telefônico das prestadoras e a capacidade de suas centrais de atendimento resolverem demandas são os aspectos pior avaliados pelos consumidores de telecomunicações.

Metade dos atendimentos das prestadoras ainda é feito por meio de canais tradicionais (telefone/loja), apesar da evolução das plataformas digitais.

Prestadoras passaram a implementar ouvidorias conforme determinação da Anatel, mas ainda não é possível avaliar seu resultado.

DESAFIOS E RISCOS

Risco regulatório pela interpretação de que o impulso dado aos canais digitais pela pandemia do novo coronavírus significa o fim do atendimento humano, que ainda se mostra necessário na resolução de demandas mais complexas e no estabelecimento de diálogo e engajamento emocional com o consumidor.

OPORTUNIDADES

Consolidação do uso e da cultura de ouvidorias nas prestadoras de telecomunicações, com reflexos na melhoria dos processos de atendimento como um todo.

Revisão do Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores com modernização das regras sobre o atendimento.

TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS

FRONTEIRA TECNOLÓGICA

DESAFIOS

As primeiras implementações das redes 5G foram "non-standalone": interface aérea 5G, com equipamentos ancorados em um núcleo de rede 4G.

Nos próximos anos, o cenário evoluirá para redes totalmente 5G (standalone) e implementações otimizadas para aplicações uRLLC (*ultra reliable low latency*) e mMTC (*massive Machine Type Communication*).

A implementação das primeiras redes 5G utilizando ondas milimétricas começará pelo 26 GHz, que será objeto do Leilão 5G, previsto para 2021.

Após a implementação das redes 5G nas faixas pioneiras (3,5 GHz e 26 GHz), serão abertas novas fronteiras do espectro, com a faixa de 40/50 GHz, que precisará de regulamentação em breve.

TESTES E LANÇAMENTOS DE NOVAS SOLUÇÕES EM OUTROS MERCADOS E PAÍSES

CONTEXTO ATUAL

Até o final de julho de 2020, 392 operadoras em 126 países/territórios haviam anunciado investimentos em 5G. Dessas, 92 operadoras em 38 países/territórios haviam lançado serviços comerciais 5G.

EXPANSÃO DO ECOSSISTEMA DE EQUIPAMENTOS 5G E IOT

CONTEXTO ATUAL

Até maio de 2020, havia 95 modelos de terminais móveis 5G disponíveis comercialmente, em escala global. Em julho de 2020 havia 85 modelos de equipamentos para instalação nas dependências do usuário, 49 módulos, 22 *hotspots*, cinco notebooks e 21 outros dispositivos, todos com tecnologia de quinta geração.

Com relação aos dispositivos IoT, até julho de 2020, havia 364 dispositivos LTE Cat-1, 257 dispositivos LTE-M (Cat-M1) e 300 dispositivos NB-IoT (Cat-NB1) disponíveis no mercado global.

DESAFIOS

Acompanhar o desenvolvimento dos diversos equipamentos que integrarão o ecossistema 5G, observando o impacto desse processo com relação à certificação e ao uso eficiente e harmônico do espectro.

ESTUDOS DE INTELIGÊNCIA

MERCADOS RELEVANTES DIGITAIS

CONTEXTO ATUAL

O objetivo do estudo é identificar vantagens concorrenciais e capacidade de contestabilidade dos agentes no novo ecossistema digital, identificando os mercados relevantes digitais e eventuais falhas de mercado associadas, de forma a alinhar a atuação da Agência à transformação digital baseada em redes IP de alta capacidade e baixa latência.

Os macrotemas de maior relevância identificados para aprofundamento ao longo do próximo ciclo de planejamento contemplam o acesso ao espectro; o acesso à infraestrutura; o mercado da atenção; e os *smart pipes* (5G/IoT/Big Data).

DESAFIOS

Modernização da gestão do espectro no Brasil, tornando-a mais dinâmica e transparente.

OPORTUNIDADES

O novo cenário representa uma oportunidade de renovação das posições de mercado das operadoras de telecomunicações por meio do desenvolvimento de modelos de negócios e criação de ofertas inovadoras para seus clientes, que demandam aumentos crescentes na qualidade de suas experiências digitais, e criação de aplicações transformadoras (IoT, Big Data, Supercomputação).

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO DO SETOR DE TELECOM

CONTEXTO ATUAL

O estudo analisa as principais tendências do mercado de telecomunicações e de indústrias adjacentes de modo a antecipar suas transformações em um novo ambiente de conectividade e mobilidade ubíquas, de tecnologias de rede disruptivas e de modelos de negócio inovadores.

OPORTUNIDADES

Construção do Laboratório para Inovação em Tecnologias de Informação e Comunicação (Litics), espaço de inovação que poderá ser um "locus criativo" específico para testagem de novos modelos de negócio de prestação de serviços e lançamento de produtos.

BARREIRAS REGULATÓRIAS SOBRE AS REDES 5G

CONTEXTO ATUAL

O estudo traz um panorama da regulamentação relacionada ao tema, com o cenário regulatório inicial e as atualizações previstas na Agenda Regulatória. Por abordar temas ligados à várias áreas da Anatel, o estudo permite uma visão transversal da regulação do setor.

Também foi realizada descrição das atualizações regulatórias promovidas com foco na simplificação regulatória e na redução de barreiras, bem como apresentadas propostas a serem consideradas nas próximas atualizações de regulamentação nas seguintes linhas temáticas: Qualidade, Outorga e Licenciamento e Infraestrutura de Suporte.

OPORTUNIDADES

Estabelecer indicadores de qualidade em texto infra regulamentar.

Simplificação total dos processos de outorga e licenciamento.

Estimular a coordenação de obras civis entre prestadoras de telecomunicações e outras prestadoras de serviços públicos (como distribuidoras de energia, água e gás).

Incentivar municípios a adotar medidas que facilitem a harmonização da legislação local com legislação federal sobre o tema, bem como os regulamentos da Anatel.

FIBRA ÓPTICA

COBERTURA COM REDE DE TRANSPORTE – BACKHAUL DE FIBRA ÓPTICA

CONTEXTO ATUAL

Aumento significativo da tecnologia de fibra óptica no serviço de banda Larga Fixa. Em 2019, foram contabilizados **4.012 municípios** atendidos com infraestrutura de backhaul de fibra óptica, representando o **crescimento de aproximadamente 12%** em relação ao ano anterior.

DESAFIO

Manter o crescimento da infraestrutura das redes de fibra óptica é essencial para a evolução do serviço por permitir mais qualidade, maiores taxas de transmissão de dados e maior resiliência.

CENÁRIO MODERADO

Tendência de aumento na quantidade de municípios com a infraestrutura de backhaul de fibra óptica, atingindo **4.883 municípios em 2023.**

VELOCIDADE

VELOCIDADE CONTRATADA NA BANDA LARGA FIXA

CONTEXTO ATUAL

51,41% dos acessos à banda larga fixa com **velocidade superior a 34Mbps**, percentual 17,41% superior aos acessos na mesma faixa de velocidade em julho de 2019 (Painel de Dados Anatel, julho de 2020).

CENÁRIOS

Cenário moderado: tendência de aumento constante na velocidade média contratada de banda larga fixa, atingindo 150 Mbps no ano de 2023.

Cenário conservador (pessimista): atingir a velocidade de média de 44 Mbps no ano de 2023.

Cenário otimista: atingir a velocidade média de 256 Mbps no ano de 2023.

BANDA LARGA MÓVEL

PERCENTUAL DA POPULAÇÃO COBERTA POR BANDA LARGA MÓVEL

CONTEXTO ATUAL

97,30% da população brasileira reside em área coberta com tecnologia 4G (sistema Mosaico, 2019).

DESAFIO

Atender populações residentes em milhares de localidades que não fazem parte da área urbana das sedes dos municípios.

CENÁRIOS

Cenário moderado (o mais provável): cobertura de 98,65% da população em 2023.

Cenário conservador (pessimista): cobertura de 97,30% da população no ano de 2023.

Cenário otimista: cobertura de 100% da população no ano de 2023.

BANDA LARGA RURAL

PERCENTUAL DE DOMICÍLIOS COM BANDA LARGA EM ÁREA RURAL

CONTEXTO ATUAL

Previsão de cobertura de **55,61% dos domicílios situados em área rural até o final de 2020** (pesquisa TIC domicílios do CGI.Br, NIC.Br e Cetic.Br).

DESAFIO

O acesso à internet torna-se cada vez mais um serviço essencial, impondo ao poder público o desafio de **garantir a conexão de todos os lares brasileiros e o acesso à internet em banda larga.**

CENÁRIOS

Cenário moderado: cobertura de 73,04% nas áreas rurais no ano de 2023.

Cenário conservador (pessimista): cobertura de 51,84% nas áreas rurais no ano de 2023.

Cenário otimista: cobertura de 94,24% nas áreas rurais no ano de 2023.

DENSIDADE

DENSIDADE DA BANDA LARGA FIXA

CONTEXTO ATUAL

O Brasil alcançou **34,1 milhões de domicílios** com acesso à banda larga fixa em junho de 2020. Em cada 100 domicílios, 49 são conectados por linhas fixas (densidade). No total, o serviço teve crescimento de 4,8% no período de 12 meses (Painel de Dados Anatel, junho de 2020).

DESAFIO

O acesso à internet torna-se cada vez mais um serviço essencial, impondo ao poder público o desafio de **garantir a conexão de todos os lares brasileiros e o acesso à internet em banda larga.**

CENÁRIOS

Cenário moderado: alcançar a densidade de 57% no ano de 2023.

Cenário conservador (pessimista): alcançar a densidade de 52% no ano de 2023.

Cenário otimista: alcançar a densidade de 62% no ano de 2023.

ÍNDICE HHI

ÍNDICE HHI - TELEFONIA MÓVEL E BANDA LARGA

CONTEXTO ATUAL

Diante dos objetivos definidos no Plano Plurianual para o período de 2020 a 2023, em especial ao que se refere à **expansão do acesso à internet em banda larga fixa e móvel, com qualidade e velocidade adequadas**, os resultados do HHI para os mercado de banda larga móvel e banda larga fixa foram definidos como métricas para acompanhamento das metas institucionais.

METAS

Telefonia Móvel: manter o grau de concentração de mercado moderado, ou seja, com HHI abaixo de 0,3594, constitui meta suficientemente adequada, e desafiadora, com vistas à consecução da ampliação de acessos nos moldes esperados.

Banda Larga Fixa: o indicador HHI na faixa delimitada de 0,1500 (Cenário Agressivo) reforça o movimento de expansão da oferta do serviço por uma variedade significativa de agentes de mercado.

INCERTEZAS

O cenário planejado pode sofrer alterações a depender da evolução da situação econômica, que pode se agravar em função da pandemia, ou evoluir em virtude do incremento da implementação de metas estabelecidas em editais, TAC e obrigações de fazer.

ANÁLISE CRÍTICA DO AMBIENTE INTERNO

CAPITAL FINANCEIRO

Como órgão setorial de orçamento, a Anatel ganhou mais autonomia para trabalhar suas prioridades, ainda assim, o orçamento destinado à Agência pode estar sujeito a contingenciamento e estabelecimento de limites para empenho e pagamento. Além disso, alterações legislativas podem ter impacto na arrecadação prevista. A Anatel busca conferir mais eficiência ao processo orçamentário e desenvolver suporte informatizado para melhor acompanhamento das fases de planejamento e execução do orçamento.

COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Com 1.461 servidores – 49% deles lotados na sede –, a Anatel tem experimentado redução acentuada no quadro de pessoal e envelhecimento da força de trabalho. Não se tem previsão sobre concurso público e a quantidade de servidores que podem solicitar aposentadoria nos próximos anos representa alto risco. A distribuição eficiente da força de trabalho e a retenção de talentos são os principais desafios.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A evolução do processo de Gestão de Segurança da Informação e Comunicações e a ampliação de ações relacionadas ao assunto tem sido prejudicada pelo número reduzido de servidores. Nesse cenário, os desafios são desenvolver novos projetos de infraestrutura de TIC com foco na ampliação do ferramental atual e automatização de projetos e estruturar a Agência para o atendimento às demandas decorrentes da evolução tecnológica.

CLIMA ORGANIZACIONAL

A cada dois anos a Anatel realiza pesquisa com os servidores para verificar o clima organizacional e os gestores são estimulados a adotar ações para a melhoria dos indicadores. Pretende-se incluir, na próxima pesquisa, questões sobre comunicação organizacional, saúde do servidor e práticas de reconhecimento e recompensa. Um importante desafio é reduzir o nível de adoecimento dos servidores por causas relacionadas ao trabalho.

GOVERNANÇA DE DADOS

Apesar da falta de servidores nas áreas de apoio e governança de dados – o que gera sobreposição de funções e acúmulo de demandas –, o apoio da Alta Administração e as ações de capacitação têm permitido a criação de uma cultura orientada a dados, com mais autonomia do usuário. A contratação de mão de obra terceirizada permitirá suportar demandas sobre dados em projetos estratégicos.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

O Plano de Desenvolvimento de Pessoas, elaborado anualmente, busca capacitar os servidores nas competências necessárias ao desempenho de suas atribuições. Como desafios identificados está o alinhamento das ações de capacitação ao planejamento institucional, o aprimoramento do desempenho individual e de equipes e a adequação da força de trabalho à realidade do teletrabalho.

DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

O uso da metodologia ágil para o desenvolvimento de sistemas tem permitido melhoria na experiência do usuário e ganhos de produção e qualidade nas atividades realizadas, apesar do reduzido número de servidores disponíveis. Verifica-se a necessidade de integração de alguns sistemas da Anatel com os sistemas estruturantes do Governo Federal. Além disso, tem-se como desafio a necessidade de manter grande número de sistemas legados até a completa migração para a plataforma Outsystems.

APRIMORAMENTO DO DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL E DE EQUIPES

Dada a nova realidade de trabalho remoto decorrente da pandemia causada pelo coronavírus – e a consequente necessidade de adaptação e aprendizado de novas formas de liderança e acompanhamento de resultados –, estuda-se a expansão do Programa de Gestão do Desempenho da Anatel de modo a contemplar ferramentas de aumento da eficiência e da produtividade.

INFRAESTRUTURA DE TIC

A gestão da infraestrutura de TIC da Anatel é centralizada na sede e, apesar da equipe reduzida, busca-se o emprego de novas tecnologias, de forma a automatizar e simplificar processos. Os principais desafios na área são a implantação do processo de automatização dos serviços de TI, o emprego de inteligência artificial, o aprendizado de máquina e a evolução da plataforma atual para as tecnologias de nuvem.

PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Portal, Integra, Wiki, Moodle e Sophia são as atuais ferramentas da Anatel para a Gestão do Conhecimento; plataformas claras e de fácil uso que estimulam os servidores a compartilharem conhecimento. Ainda se nota forte dependência do capital humano para a internalização e a promoção do conhecimento tácito. A Agência pretende garantir aos servidores acesso ao conhecimento institucional em qualquer lugar e momento.

EQUIPAMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

A Anatel possui mais de 6,5 mil equipamentos e sistemas de suporte à fiscalização. Devido à pandemia causada pelo coronavírus, foi necessário adiar ou readequar os treinamentos dos servidores para o uso desses equipamentos, o que se apresenta como um desafio para a Agência, dadas as recomendações para distanciamento social. A Anatel trabalha, também, para integrar aos demais sistemas da Agência.

BENS IMÓVEIS

A Anatel conta com 45 imóveis – 31 próprios, nove alugados e cinco compartilhados com outros órgãos públicos – e possui procedimentos para acompanhar as condições de cada um. Os serviços necessários à revitalização dos imóveis devem ser contratados com base em orientações e modelos alinhados às recomendações do Tribunal de Contas da União. Estuda-se, agora, como executar a segunda fase do Plano de Revitalização da Infraestrutura Predial.

ANEXO III – ATRIBUTOS DOS INDICADORES DAS METAS TÁTICAS

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT01	Ampliar as propostas de substituição de multas por medidas de obrigações de fazer, em prol da ampliação do acesso e da qualidade dos serviços de 24% para 30% em 2021 e 40% em 2022.	**2.01**	Percentual de proposição de obrigações de fazer em relação ao valor de multa	**I = (o / m) x 100**, onde: o = valor em R$ correspondente às obrigações de fazer propostas em Pados de 1ª instância m = valor em R$ das multas em Pados decididos em 1ª instância	Em 2019, o indicador foi de 24%. Valor das obrigações de fazer impostas: R$ 121.250.716,08 Valor total de multas constituídas: R$ 503.356.855,31	**30%**	**40%**	**anual**	SCO
MT02	Concluir, no prazo, 85% das ações de fiscalização regulatória priorizadas em 2021 e 2022.	**2.01**	Indicador de tempestividade de conclusão de ações de fiscalização regulatória (IFR)	**I = (a/d) x 100**, onde: a = quantidade de ações de fiscalização regulatória concluídas **no prazo** d = quantidade de ações de fiscalização regulatória priorizadas no período	80% (nov/2020, projetado)	**85%**	**85%**	**anual, com aferição trimestral**	SFI

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT03	Reduzir o tempo média de expedição de atos de outorga de serviços de interesse coletivo de 13 dias para 12,5 dias em 2021 e 12 dias em 2022.	**2.02**	Tempo médio para expedição de ato de outorga de serviços de interesse coletivo	**$I_n = t_n/a_n$ (em dias)**, onde: **t_n =** somatório dos valores obtidos quanto ao tempo em dias de análise dos pedidos de outorga de serviços de interesse coletivo até a sua publicação, excluídos os decorrentes de processo licitatório, no ano. **a_n =** número total de pedidos de outorga de serviços de interesse coletivo analisados no ano.	13 dias (out/2020)	**12,5 dias** (2021)	**12 dias** (2022)	**anual, com aferição trimestral**	SOR
MT04	Revisar 100 % dos atos de condições do uso de faixas de radiofrequência até 2022.	**2.03**	Percentual de atos de condições de uso de faixas de radiofrequência revisados	**I = (a / t) x 100,** onde: **a =** quantitativo de atos de condições de uso aprovados pela Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação. **t =** o quantitativo de atos de requisitos necessários para a regulamentação das faixas.	Atualmente a área técnica não emitiu nenhum Ato de Condições de Uso de Radiofrequência decorrente da revisão do PDFF	**-**	**100%**	**anual**	SOR

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT05	Atualizar 100% dos modelos de empresa eficiente para determinação dos custos dos serviços até 2022.	**2.04**	Percentual de execução das entregas do projeto de modelagem de custos	**I = (e/t) x 100,** onde: **e =** entregas concluídas do projeto **t =** total de entregas do projeto	Encontra-se em processo de contratação a prestação de serviço de consultoria para suporte na revisão da modelagem atual. A assinatura do contrato está prevista para ocorrer ainda em 2020.	**-**	**100%**	**anual**	SCP
MT06	Reduzir o índice de reclamações na Anatel de 0,83 para 0,79 em 2021 e 0,68 em 2022.	**2.05**	IR Setorial - Reclamações na Anatel	**I = (A/B) x 100,** onde: **A =** relação entre o número de reclamações nos canais de atendimento da Anatel **B =** base de usuários das prestadoras, considerando acessos M2M para o ano de 2021 **B =** base de usuários das prestadoras, desconsiderando acessos M2M para o ano de 2022	0,83 (set/2020)	**0,79**	**0,68**	**anual, com aferição trimestral**	SRC
MT07	Ampliar a consolidação da regulamentação por temática de 41,6% para 60% em 2021 e 100% em 2022.	**2.06**	Percentual de consolidação da regulamentação editada pela Anatel por temática	**I = (c / r) x 100,** onde: **c =** total de resoluções consolidadas na respectiva temática **r =** total de resoluções vigentes	41,6%	**60%**	**100%**	**anual**	SPR

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT08	Aumentar a presença da Anatel nas redes sociais, por meio do incremento do número de posts em redes sociais, com foco nos eixos priorizados pelo Conselho Diretor, em 20% em 2021 e 15% em 2022.	**2.07**	Quantidade de posts publicados em redes sociais	**I_n = [(p / a)-1] x 100,** onde: **p =** quantidade de posts publicados no ano n **a =** quantidade de posts do ano n -1	1.154 posts (média 2019-2020)	**20%** **1.384 posts**	**15%** **1.327 posts**	**anual, com aferição trimestral**	APC
MT09	Aprimorar o nível de governança institucional de 0,76 para 0,82 em 2021 e 0,85 em 2022.	**2.08**	Índice de Governança Anatel (IGA)	**IGA = (L) + (E) + (C), na escala de 0 a 1,00**, onde: **L =** somatório dos quesitos de liderança atendidos ou parcialmente atendidos **E =** somatório dos quesitos de estratégia atendidos ou parcialmente atendidos **C =** somatório dos quesitos de controle atendidos ou parcialmente atendidos Sendo que para cada perspectiva acima, é avaliado o atendimento a vários itens relacionados ao tema, atribuindo-se 0,5 para cada quesito parcialmente atendido e 1,00 para totalmente atendido.	0,76 (out/2020)	**0,82**	**0,85**	**anual**	SUE

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT10	Modernizar 100% dos sistemas ou aplicativos digitais priorizados no PDTIC.	**2.09**	Percentual de sistemas ou aplicativos priorizados no PDTIC modernizados	**I = (s / p) x 100,** onde: **s =** quantidade de sistemas modernizados **p =** quantidade de sistemas priorizados no PDTIC para o ano	Sistemas priorizados no PDTIC 2021-2022, conforme necessidade das áreas e capacidade operacional da TI.	**100%**	**100%**	**anual**	SGI
MT11	Ampliar as bases de dados abertos do Plano de Dados Abertos publicadas em soluções automatizadas de 37% para 50% em 2021 e 65% em 2022.	**2.09**	Índice de bases de dados abertos publicadas de forma automática utilizando como suporte a ferramenta de *Business Intelligence* da Anatel	**I = (b / t) x 100,** onde: **b =** quantidade de bases de dados abertos publicadas de forma automática utilizando como suporte a ferramenta de BI da Agência **t =** quantidade total de bases de dados abertos, previstas no Plano de Dados Abertos, publicadas no Portal de Dados Abertos	37% (nov/2020)	**50%**	**65%**	**anual**	SUE
MT12	Atingir, no mínimo, em 95% o nível de execução do Plano Anual de Contratações.	**2.10**	Percentual de execução do Plano Anual de Contratações	**I_n = (c/p) x 100,** onde: **c =** quantitativo de projetos concluídos **p =** quantidade de projetos previstos no PAC no ano n	78% (dez/2019)	**>95%**	**>95%**	**anual, com aferição trimestral**	SAF

Id	Meta Tática	Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de cálculo	Linha de base	2021	2022	Periodicidade de apuração	Área responsável
MT13	Superar 5.500 participações em eventos de capacitação anualmente.	**3.01**	Participações de servidores em eventos de capacitação	**I = s,** onde: **s =** quantitativo de participantes em eventos de capacitação (onerosos ou gratuitos)	5.474 participações (set/2020)	**>5.500**	**>5.500**	**anual, com aferição trimestral**	SAF
MT14	Atingir, no mínimo, em 95% o nível de execução orçamentária anualmente.	**4.01**	Percentual de Execução do Plano Orçamentário Anual	**I = (e / l) x 100,** onde: **e =** valor de despesa empenhada **l =** valor de limite para empenho	96,10% (dez/2019)	**>95%**	**>95%**	**anual, com aferição trimestral**	SAF

ANEXO IV - PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

ANATEL

PGT 2021-2022

ANEXO IV – PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

O Portfólio de Projetos Estratégicos é formado por um conjunto de iniciativas e operações gerenciadas em grupo para alcançar as metas estratégicas ou voltadas para a promoção da qualidade dos serviços prestados pela Agência, materializando a estratégia em resultados, por meio da seleção, organização e acompanhamento da execução dos projetos estratégicos.

O propósito deste portfólio é gerar valor público para a sociedade e benefícios para os cidadãos mediante o cumprimento das metas estratégicas compromissadas pela Anatel.

Nas páginas seguintes, são apresentados os projetos estratégicos a serem executados ao longo de 2021 e 2022, bem como a área responsável pela sua execução, o escopo, as previsões de início, duração do projeto, os benefícios esperados e as principais entregas.

METAS ESTRATÉGICAS

INDICADOR 1

municípios com
Backhaul de Fibra Ótica

Meta (2023):
4.883 municípios

INDICADOR 2

velocidade
Banda Larga Fixa

Meta (2023):
150 Mbps

INDICADOR 3

cobertura
Banda Larga Móvel

Meta (2023):
91,46%

revisão metodológica abr/2021

INDICADOR 4

domicílios com
Banda Larga Rural

Meta (2023):
73,04%

INDICADOR 5

densidade de
Banda Larga Fixa

Meta (2023):
57,00%

INDICADOR 6

Índice de competição da
Telefonia Móvel (HHI)

Meta (2023):
HHI < 0,3594

*mercado de concentração moderada

INDICADOR 7

Índice de competição da
Banda Larga Fixa (HHI)

Meta (2023):
HHI < 0,1500

*mercado pouco concentrado

INDICADOR 8

Satisfação dos consumidores
Banda Larga Fixa

Linha de base (2021)*

*nova metodologia de pesquisa

INDICADOR 9

Satisfação dos consumidores
Telefonia Móvel

Linha de base (2021)*

*nova metodologia de pesquisa

INDICADOR 10

dados e informações
setoriais abertas

Meta (2023):
84,87%

PROJETO 1

NOVA GESTÃO DA QUALIDADE

ÁREA RESPONSÁVEL

SCO

INÍCIO

janeiro / 2020

DURAÇÃO

24 meses

FINALIDADE

Estabelecer novos mecanismos de gestão da qualidade na prestação da banda larga fixa e móvel, telefonia fixa e móvel e da TV por assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação de tais serviços aos consumidores.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Proporcionar mecanismos de "empoderamento" dos consumidores através da publicação de informações de credibilidade a respeito da qualidade;

Incentivar a melhoria da qualidade por meio da regulação responsiva.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Aprovação do Manual Operacional (MOP) no âmbito dos Superintendentes (GTQUAL) e submissão do Documento de Valor de Referência (DVR) ao Conselho Diretor

Formalização do Plano de Comunicação do Regulamento Geral de Qualidade (RQUAL)

Implementação do Plano de Comunicação do RQUAL

Medições oficiais iniciadas (depende da aprovação do DVR pelo CD)

METAS ESTRATÉGICAS

2 **Velocidade da banda larga fixa**

META TÁTICA RELACIONADA

META TÁTICA 6:
Reduzir o índice de reclamações na Anatel de 0,83 para 0,79 em 2021 e para 0,68 em 2022.

PROJETO 2

ESPECTRO EFICIENTE

ÁREA RESPONSÁVEL

SOR

INÍCIO

julho / 2019

DURAÇÃO

30 meses

FINALIDADE

Implementar as deliberações do Conselho Diretor da Agência relativas ao projeto estratégico de revisão do modelo brasileiro de gestão do espectro de radiofrequências considerando, entre outros aspectos, as melhores práticas internacionais quanto ao planejamento de espectro e o monitoramento de uso eficiente.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Modernização da gestão de espectro com a adoção de sistemática para automatizar continuamente as notificações de todas as estações que se pretenda dar reconhecimento internacional;

Integração de dados de diferentes fontes para fornecer suporte às atividades de acompanhamento de utilização do espectro de radiofrequências;

Debate prévio, amplo e transparente com o mercado e a sociedade sobre as melhores opções para o uso do espectro no Brasil;

Mitigar fragilidades que prejudicam o bom planejamento do uso do espectro.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Início da implementação das funcionalidades de gestão de espectro no sistema

Aprovação do Plano de Uso do Espectro

Finalização da implementação das funcionalidades de gestão do espectro no sistema

Homologação das funcionalidades de coordenação prévia nacional e internacional

METAS ESTRATÉGICAS

3 **Cobertura móvel 3G e 4G**

META TÁTICA RELACIONADA

META TÁTICA 4:
Revisar 100 % dos atos de condições do uso de faixas de radiofrequência até 2022.

PROJETO 3

METODOLOGIA PARA ADAPTAÇÃO DA OUTORGA DO STFC

ÁREA RESPONSÁVEL

SUE

INÍCIO

janeiro / 2020

DURAÇÃO

24 meses

FINALIDADE

Calcular os valores para a adaptação da outorga do STFC, com base nos seguintes insumos:

(i) identificação e inventariamento patrimonial dos bens reversíveis;

(ii) análise de conformidade dos modelos de custos vigentes e;

(iii) cálculo do valor econômico associado à adaptação do regime de outorga nos moldes da Lei nº 13.879/19.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Viabilizar a aplicação da Lei 13.879/19, que alterou a Lei nº 9.472/1997, para permitir a adaptação da modalidade de outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, promovendo a adequação do quadro legal às mudanças na realidade setorial;

Atrair novos investimentos em infraestrutura de telecomunicações no Brasil e o aumento da competição na prestação dos serviços;

Minimizar as lacunas e desigualdades digitais existentes entre as regiões do país, bem como garantir a sustentabilidade e a atualização tecnológica para enfrentar os desafios impostos pelo novo ecossistema digital.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Inventário patrimonial dos bens reversíveis

Proposta de metodologia para futuras análises de conformidade

Apresentação do cálculo e de ferramenta computacional que permita simular os diferentes cenários e variáveis envolvidos no cálculo

Ajustes na ferramenta computacional e o cálculo final do valor econômico da adaptação de regime conforme metodologia aprovada pelo Conselho Diretor, após consulta pública

METAS ESTRATÉGICAS

1. Backhaul de fibra ótica
2. Velocidade da banda larga fixa
3. Cobertura móvel 3G e 4G
4. Banda larga rural
5. Densidade de banda larga fixa
7. Competição da banda larga fixa

PROJETO 4

5G Brasil

Licitação das Faixas de Frequência com Tecnologia 5G (Faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz)

ÁREA RESPONSÁVEL

SOR

INÍCIO

abril / 2021

DURAÇÃO

12 meses

FINALIDADE

Autorizar em caráter primário o uso de radiofrequências das faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz às proponentes vencedoras do certame licitatório.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Benefícios da tecnologia 5G

Ampliação da capacidade das redes de acesso por meios não confinados;

Taxas de transmissão superiores a 1 Gbps;

Baixa latência;

Ultra confiabilidade.

Impactos no setor produtivo

Ganho de eficiência por meio de serviços digitais;

Estímulo à evolução dos processos produtivos em diversos segmentos da indústria;

Viabilidade para o desenvolvimento de aplicações e serviços tipo URLLC, que exigem rigorosos requisitos em termos de latência e confiabilidade.

Impactos na sociedade

Evolução da infraestrutura de transporte;.

Expansão de aplicações da Internet das Coisas (IoT).

PRINCIPAIS ENTREGAS

Publicação do Edital de Licitação

Publicação dos atos preparatórios para a constituição da Comissão Especial de Licitação

Esclarecimentos, impugnações e análise de recursos

Realização da sessão de recebimento de documentos

Realização da sessão de abertura de proposta de preços

Adjudicação das proponentes vencedoras pelo Conselho Diretor

Assinatura dos atos pelo Conselho Diretor concedendo direito de Uso de Radiofrequência às proponentes vencedoras em primeira rodada

METAS ESTRATÉGICAS

1 **Backhaul de fibra ótica**

2 **Velocidade da banda larga fixa**

3 **Cobertura móvel 3G e 4G**

4 **Banda larga rural**

6 **Competição na telefonia móvel**

PROJETO 5

CUSTOS DA NOVA GERAÇÃO

ÁREA RESPONSÁVEL

SCP

INÍCIO

janeiro / 2021

DURAÇÃO

22 meses

FINALIDADE

Atualizar o ferramental da Agência para o desenvolvimento de hipóteses e simulações da atuação de operadoras eficientes em cenários que incorporam os avanços tecnológicos mais recentes no setor de telecomunicação, tais como a introdução de redes neutras, mercados secundários de espectro e as redes 5G.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Subsídios para a resolução de conflitos, identificação de falhas de mercado e tomada de decisões em cenários de amplas transformações tecnológicas;

Garantia de atualidade e confiabilidade do ferramental regulatório para a determinação de tarifas e valores de referência;

Agilidade no atendimento de requisições informacionais e projeções.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Definição das premissas, estabelecimento de cronograma de execução detalhado

Conceitualização e requisição de dados

Implementação - desenvolvimento de dois modelos de custo bottom-up (rede fixa e rede móvel) considerando operação hipoteticamente eficiente em todo o Brasil. Os modelos devem incorporar funcionalidades que permitam obter resultados para o prazo mínimo dos próximos 25 anos

Transferência de conhecimento - realização de 30 (trinta) horas de sessões de treinamento para servidores da Anatel

METAS ESTRATÉGICAS

6 **Competição na telefonia móvel**

7 **Competição na banda larga fixa**

META TÁTICA RELACIONADA

META TÁTICA 5:
Atualizar 100% dos modelos de empresa eficiente para determinação dos custos dos serviços até 2022.

PROJETO 6

VELOCIDADE E TRANSPARÊNCIA NA BANDA LARGA FIXA

ÁREA RESPONSÁVEL

SRC

INÍCIO

janeiro / 2021

DURAÇÃO

24 meses

FINALIDADE

Estudar, implementar ações regulatórias e acompanhar o setor regulado para a melhoria da qualidade do serviço, da percepção e da experiência do consumidor de banda larga fixa, em complemento às medidas decorrentes do Projeto Estratégico da Nova Gestão da Qualidade relacionadas às medições da velocidade, dentre outras.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Prover a agência de subsídios para discutir com as prestadoras sobre as melhores práticas na oferta/contratação e fruição do serviço de banda larga fixa;

Aumento da transparência nas ofertas das prestadoras e melhoria de qualidade dos serviços de banda larga fixa;

Maior aderência do serviço fornecido ao cidadão com as condições ofertadas, sobretudo quanto à velocidade efetivamente entregue;

Redução do número de reclamações na Agência referentes aos serviços de banda larga fixa.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Identificação dos problemas efetivos de qualidade do serviço

Ações junto às prestadoras para que a oferta de planos e a entrega de serviços sejam equivalentes à velocidade de banda larga fixa contratada e à regulamentação vigente*

Implementação pelas prestadoras das ações definidas

Acompanhamento das ações implementadas

*No modelo de atuação responsiva, as entregas acontecem ao longo das negociações e do acompanhamento junto a cada prestadora. O cronograma atual do projeto apresenta importantes marcos de datas e entregas e o detalhamento será construído de forma dinâmica.

METAS ESTRATÉGICAS

2 **Velocidade da banda larga fixa**

METAS TÁTICAS RELACIONADAS

META TÁTICA 2:
Concluir, no prazo, 85% das ações de fiscalização regulatória priorizadas em 2021 e 2022.

META TÁTICA 6:
Reduzir o índice de reclamações na Anatel de 0,83 para 0,79 em 2021 e para 0,68 em 2022.

PROJETO 7

GOVERNANÇA AVANÇADA

ÁREA RESPONSÁVEL

SUE

INÍCIO

janeiro / 2021

DURAÇÃO

24 meses

FINALIDADE

Aprimorar o nível de governança e gestão da Agência Nacional de Telecomunicações, em especial, com o aperfeiçoamento e/ou implementação de boas práticas nas dimensões de governança, estratégia, gestão de riscos e transparência e resultados.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Ampliação, de forma sistêmica e integrada, do valor público entregue à sociedade a partir do aprimoramento do modelo de governança e gestão da Agência;

Ações voltadas à otimização do processo decisório, dos mecanismos de liderança, estratégia e controle;

Dados e informações gerenciais com qualidade disponibilizados em formato aberto;

Controles internos fundamentados na gestão de risco, que privilegiará ações estratégicas de prevenção.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Implementação do Modelo de Governança e Gestão Executiva

Revisão do Plano Estratégico

Desenvolvimento de Sistema de Gestão Estratégica

Publicação em formato aberto dos instrumentos de planejamento e reporte de resultados

Adoção dos modelos de monitoramento e avaliação da eficácia dos controles internos

META TÁTICA

META TÁTICA 9:
Aprimorar o nível de governança institucional de 0,76 para 0,82 em 2021 e 0,85 em 2022.

PROJETO 8

IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NA ANATEL

ÁREA RESPONSÁVEL

ARU

INÍCIO

janeiro / 2021

DURAÇÃO

12 meses

FINALIDADE

Implementar os marcos de conformidade com a LGPD seguindo os Guias Operacionais editados pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e Portaria nº 1.197, de 25 de agosto de 2020.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade da pessoa natural por meio da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados na Anatel.

PRINCIPAIS ENTREGAS

Inventário de Dados Pessoais

Termos de Uso de sistemas e aplicativos

Avaliação de Riscos

Relatório de Impacto à Proteção de Dados

Adequação de contratos

Resposta a incidentes

Implementação de indicadores de desempenho

Aprovação do Programa de Governança em Privacidade

META TÁTICA

META TÁTICA 9:
Aprimorar o nível de governança institucional de 0,76 para 0,82 em 2021 e 0,85 em 2022.

PLANO DE GESTÃO TÁTICO 2021-2022

ANATEL