

PLANO DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Finalidades do Relacionamento Institucional

- Suportar objetivos estratégicos da Anatel; e
- Aprimorar imagem institucional da Anatel.

Inter-relações no Relacionamento Institucional

- Estabelecer/fortalecer parcerias estratégicas;
- Antecipar demandas de acordo com o perfil dos *stakeholders*; e
- Responder demandas institucionais com qualidade e celeridade.

Objetivos do Plano de Relacionamento Institucional

Geral

- Criar e manter práticas e procedimentos de relacionamento entre a Anatel e os seus *stakeholders*, subsidiando na definição e gestão das políticas estratégicas da Agência no cumprimento de sua missão.

Específicos - Público Interno

- Criar e consolidar ações de interação institucional que promovam o intercâmbio entre Conselho Diretor, superintendências, gerências, assessorias e servidores, despertando em cada um o sentimento de pertencimento e maior integração ao processo de relacionamento institucional, com o reconhecimento dos esforços e valorização das iniciativas de engajamento com cada *stakeholder*;
- Desenvolver a consciência de que a responsabilidade de contribuir para a boa imagem institucional da Anatel perante a sociedade também é reflexo das atitudes e comportamentos individuais; e
- Internalizar a cultura da interação com os *stakeholders* da Anatel, vitais ao processo de regulação setorial, apoiando a comunicação institucional, ampliando os espaços de interlocução e de participação interna.

Específicos - Público Externo

- Fortalecer a interação da Anatel com *stakeholders* estratégicos;
- Ampliar, consolidar e aprimorar o relacionamento institucional, viabilizando canais de *feedback*, como forma de sinalizar a manutenção e os ajustes das ações institucionais; e
- Dar maior transparência às ações da Agência, com ampla divulgação junto a *stakeholders* estratégicos.

Pontos fortes a serem explorados no Relacionamento Institucional

- Inovadora e pioneira, desde o nascedouro, a Anatel permanece na vanguarda do serviço público federal;
- A Anatel regula um mercado complexo e convergente, que se transforma com enorme dinamismo e velocidade;
- Transparência e diálogo com a sociedade, por canais ágeis e modernos: uma vocação da Anatel, que busca aprimoramento permanente; e
- A Anatel realiza uma regulação consistente, fortalecendo o papel regulador do Estado para atrair investimentos e avançadas tecnologias para o Brasil, viabilizando a modernização das telecomunicações brasileiras.

Atividade 1	Manter <i>stakeholders</i> estratégicos informados
Descrição	Adotar ações proativas e reativas de comunicação para suprir as necessidades de informação por parte dos <i>stakeholders</i> estratégicos

Área responsável	Instrumento
CD	Relatório Anual e Relatório de Gestão
ARI	Posicionamento institucional sobre de propostas legislativas
AUD	Responder auditorias
APC	Notas e releases à imprensa
AIN	Contribuições e posições brasileiras
SRC	Boletim Anatel Consumidor
Todas as áreas	Portal da Anatel

Atividade 2	Acompanhar <i>stakeholders</i> estratégicos
Descrição	Acompanhar os <i>stakeholders</i> identificados com alto poder de influência sobre o direcionamento da Agência e com alto interesse sobre os assuntos tratados pela Anatel, para suprir necessidades de informação e também identificar potenciais temas que possam gerar insatisfação

Área responsável	Stakeholder
Todas as áreas	Advocacia Geral da União (AGU) – Procuradoria Federal Especializada (PFE)
SCP	Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)
ATC	Conselho Gestor do Funttel (CGF)
AUD	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU)
Todas as áreas	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC)
ARI	Ministério Público Federal e Estadual (MPF e MPes)
ARI	Órgãos e Representantes do Poder Legislativo Federal
SRC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e demais órgãos e entidades de defesa do consumidor
AUD	Tribunal de Contas da União (TCU)
AIN	União Internacional de Telecomunicações (UIT)

Atividade 3	Tratar demandas institucionais
Descrição	Receber e tratar demandas institucionais

Área responsável	Atividade
ARI	Gerir subprocesso "Responder Demandas Institucionais"
Áreas internas	Responder e oferecer subsídios para o tratamento das demandas institucionais

Programa 1	Fomentando parcerias estratégicas
Projeto 1.1	Instrumentalizar parcerias
Descrição	Estabelecer fluxo, definir competências e sugerir documentos padrão que facilitem a propositura, a celebração e o acompanhamento de instrumentos de parceria (convênios, ajustes, termos, acordos de cooperação e congêneres)
Projeto 1.2	Promover a celebração, prorrogação e renovação de parcerias
Descrição	Buscar aproximação com <i>stakeholders</i> para viabilizar oportunidades de parcerias identificadas pelas áreas técnicas

Oportunidades	Stakeholder	Área responsável
Compartilhar sistema de acompanhamento legislativo	MCTIC	ARI/SGI
Promover aproximação com órgãos do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG)	Secretaria de Patrimônio da União (SPU), Secretaria de Gestão (Seges), Secretaria de Orçamento de Federal (SOF), Secretaria de Relações do Trabalho (SRT), Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), etc	SGI/SAF
Promover aproximação com órgãos com experiência em mediação administrativa (processo de compartilhamento de infraestrutura)	CNJ	SCP
Aumentar o nível de conhecimento sobre iniciativas para expansão de redes de telecomunicações	Exército brasileiro e governos estaduais	SPR
Fomentar parcerias para obtenção e troca de dados, informações e experiências	IBGE, IPEA, MCTIC, RFB, CVM, AEB, CT-Espacial, etc	Diversas, sob coordenação da ATC
Ampliar parceria com a Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), aprimorando e sistematizando a participação da Agência no Sistema Brasileiro de Inteligência (Sisbin)	ABIN	SUE
Fomentar parcerias para suporte à realização de ações de fiscalização e para instalação de equipamentos de fiscalização	Órgãos de segurança, Ministério da Defesa, academia, ANTT, ANTAQ, PRF, etc	SFI/GRs
Fomentar parceria com órgãos de defesa de fronteira, do espaço aéreo, aduana e afins	Ministério da Defesa, RFB, etc	SFI/GRs
Fomentar parcerias para capacitação de servidores	Cade, ITA, Inatel, MPF, MPE, Poder Judiciário, órgãos de defesa do consumidor (Senacon, Procons), escolas de governo, universidades, etc	SAF/GRs
Promover aproximação com <i>stakeholders</i> para realização de ações de educação para o consumo	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e demais órgãos e entidades de defesa do consumidor	SRC

Programa 2	Ampliando o diálogo
-------------------	----------------------------

Projeto 2.1	Promover eventos, encontros e reuniões com stakeholders
--------------------	--

Descrição	Promover eventos, encontros e reuniões com grupos específicos de <i>stakeholders</i> identificados pelas áreas técnicas
------------------	---

Oportunidades	Área responsável
Encontro com analistas de investimento e investidores	SCP/SUE/ARI
Encontro com Assessores Parlamentares das Agências Reguladoras	ARI
Encontro com Consultores Parlamentares e Assessores Legislativos do Congresso Nacional	ARI
Acompanhar, divulgar e ampliar a participação da Anatel nas discussões no âmbito da Rede Federal de Inovação no Setor Público (Rede InovaGov)	Diversas
Acompanhar, divulgar e ampliar a participação da Anatel nas discussões no âmbito dos fóruns específicos das Agências Reguladoras (Dirigentes, Pro-Reg, RH, TI, AUD, etc)	Diversas
Promover aproximação com as Assembleias Legislativas e as Câmaras Municipais das capitais	ARI/GRs
Promover aproximação com <i>stakeholders</i> locais conforme insumos do Núcleo de Tratamento de Demandas Institucionais (NTDI)	ARI/GRs
Promover aproximação com a academia (palestras e troca de dados e informações com centros de ensino técnico e superior)	Diversas
Promover aproximação com MPF e MPEs para realização de ações de divulgação da regulação setorial	ARI/GRs
Promover a divulgação, entre autoridades estaduais e municipais, da regulamentação de cobertura e ampliação do acesso	SPR/ARI
Promover aproximação com órgãos de segurança pública municipais, estaduais e federais	ARI/GRs
Aprimorar o diálogo com <i>stakeholders</i> estratégicos por meio do fortalecimento do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (CDUST) e dos Conselhos de Usuários	SRC

Projeto 2.2	Ampliar a participação na Agenda Regulatória
--------------------	---

Descrição	Identificar oportunidades para ampliar a participação de <i>stakeholders</i> estratégicos no processo de regulamentação da Agência
------------------	--

Oportunidades	Área responsável
Informar as equipes de projetos de proposições legislativas atinentes aos itens da Agenda Regulatória	ARI
Sugerir <i>stakeholders</i> para tomadas de subsídios relativas aos itens da Agenda Regulatória	Diversas, sob coordenação da ARI
Ampliar a divulgação para <i>stakeholders</i> institucionais de Consultas Públicas e Audiências Públicas relativas aos itens da Agenda Regulatória	Diversas, sob coordenação da ARI
Identificar oportunidades de realização de seminários sobre projetos estratégicos da Agenda Regulatória	SPR/ARI

Projeto 2.3	Diagnóstico, tendências e inteligência do relacionamento institucional
Descrição	Estruturar ferramentas e mecanismos de retroalimentação dos processos de relacionamento institucional

Oportunidades	Área responsável
Revisar a classificação de <i>stakeholders</i>	ARI
Elaborar e submeter à aprovação Política de Relacionamento Institucional	ARI
Identificar tendências e gerar alertas institucionais a partir de insumos do NTDI e do Assessoramento Legislativo	ARI
Gerar relatório analítico de relacionamento institucional	ARI

Projeto 2.4	Suporte à representação institucional
Descrição	Elaborar orientações e material de suporte a ser utilizado em oportunidades de representação institucional, contribuindo para a construção de discurso institucional sobre temas estratégicos

Oportunidades	Área responsável
Divulgar orientações para participação em eventos de representação institucionais durante o ano eleitoral	ARI/CEA/SAF
Elaborar material de suporte e de divulgação “Quem é a Anatel?”	ARI
Elaborar material de suporte e apresentação institucional para divulgação de pontos fortes da Agência e consolidação de discurso institucional	ARI
Elaborar material de suporte apresentação institucional sobre os temas mais demandados a partir de insumos do NTDI e do Assessoramento Legislativo	ARI

Programa 3 Monitoramento e Assessoramento Legislativo

Projeto 3.1	Agenda Legislativa
Descrição	Elaborar Agenda Legislativa contendo o posicionamento da Anatel sobre temas mais relevantes em discussão no Congresso Nacional

Projeto 3.2	Aproximação com o Congresso Nacional
Descrição	Identificar oportunidades para ampliar o diálogo com o Congresso Nacional

Oportunidades	Área responsável
Fomentar a realização de evento no Congresso Nacional em razão do Dia Mundial da Sociedade da Informação, anteriormente conhecido como Dia Internacional das Telecomunicações, 17 de maio	ARI
Propor a realização de audiência ou evento de prestação de contas anual, quando do envio do Relatório Anual	ARI