

Comunicações

5.

COMUNICAÇÕES

# INTRODUÇÃO

A reforma do setor de telecomunicações no Brasil introduziu a concorrência na prestação de serviços de telecomunicações, entretanto, ela esbarrou em duas barreiras estruturais: o alto preço das tarifas diante do nível de renda de vastos segmentos da população brasileira, implicando elevada inadimplência e baixa rentabilidade por linha fixa ou celular, e a tendência monopolista do setor, diante da experiência mundial de que a concorrência nas telecomunicações se concentrava em alguns nichos privilegiados do mercado.

Tal quadro colocava o desafio de aprimorar o modelo adotado para o setor de telecomunicações, no sentido de torná-lo socialmente justo, economicamente viável e propício ao desenvolvimento tecnológico. Novas regras eram necessárias para garantir aos segmentos menos privilegiados da sociedade o acesso às telecomunicações, em especial ao serviço de telefonia, e para beneficiar a prática da concorrência, favorecer a alocação eficiente dos recursos e fortalecer a rede de inovação e a indústria de telecomunicações do País. Ao final do ano de 2002, a planta de telefonia fixa somava 39 milhões de acessos em serviço e a móvel, 35 milhões.

Enquanto no segmento de telefonia o mercado ditava seu próprio ritmo de expansão, no segmento de radiodifusão televisiva o Governo enfrentava o dilema de definir um padrão de TV Digital a ser adotado no Brasil. A escolha não se resumia na simples análise das tecnologias disponíveis à época – o sistema americano (Advanced Television System Committee – ATSC), o sistema europeu (Digital Video Broadcasting – DVB) e o sistema japonês (Integrated Services Digital Broadcasting – ISDB) –, mas também em como aproveitar essa oportunidade e torná-la fator gerador de desenvolvimento para o setor de telecomunicações, proporcionando a inclusão social, a geração de empregos, a redução da dependência tecnológica do País e o desenvolvimento do setor eletroeletrônico nacional.

Os serviços de radiodifusão sonora, por sua vez, apresentavam disparidades regionais, com uma infraestrutura adequada nos estados do Centro-Oeste, Sul e Sudeste do País e casos como os dos estados do Piauí e Tocantins, onde apenas 5% dos municípios possuíam o serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM). Os serviços de rádio comunitária também se concentravam em estados onde já existiam serviços de radiodifusão. Essa situação exigia uma normatização capaz de incentivar a participação democrática de diversas classes empresariais no serviço de radiodifusão e de proporcionar a todo cidadão o acesso aos serviços de rádio e televisão.

Já no setor postal, o problema era garantir à sociedade a universalização dos serviços básicos, com qualidade e tarifas justas e acessíveis. Mais de 30 milhões de brasileiros não dispunham de agência de Correios na localidade onde residiam e outros 50 milhões não tinham meios de receber qualquer tipo de correspondência em suas casas. Tornava-se necessário grande esforço governamental, inclusive no que se refere à regulamentação do setor, de forma a garantir a prestação de serviços postais de qualidade à população e a disponibilidade de novas fontes de financiamento para promover a interiorização e a universalização desses serviços. Além disso, os Correios precisavam de uma reestruturação organizacional, pois se baseavam em um modelo rígido, com altos custos operacionais e serviços antiquados diante da realidade que surgia, pressionada pela inovação tecnológica.

Frente à situação encontrada, os principais compromissos assumidos buscavam, prioritariamente, a universalização e o aprimoramento da qualidade dos serviços de telecomunicações, a reestruturação do setor, a reforma no marco regulatório e o atendimento às pessoas menos favorecidas.

Nessa perspectiva, a efetiva aplicação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) em programas nas áreas de educação, saúde e segurança e o atendimento a bibliotecas públicas, regiões remotas e de fronteiras eram desafios a serem enfrentados. O compromisso assumido previa otimização no uso dos recursos arrecadados e melhor articulação com diversos atores relacionados na definição de novos projetos. Outro compromisso firmado previa a ampliação do escopo na destinação dos recursos do Fust, até então atrelados unicamente ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

O modelo de universalização do STFC, apesar do êxito alcançado, não atendia determinada parcela da população que, com a renda comprometida com outras prioridades, não tinha acesso ao serviço. Assim, em meados de 2006, o Governo firmou compromisso de criar mecanismos que viabilizassem o acesso das pessoas de menor renda aos serviços de telecomunicações, em especial à telefonia fixa.

Outro comprometimento do Governo foi o de retomar a elaboração das políticas públicas do setor, de reforçar o papel de agente regulador e fiscalizador da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de adequar o modelo regulatório das telecomunicações às necessidades de uma tecnologia cada vez mais convergente e digital.

Em relação à TV Digital, o grande desafio era estabelecer um padrão que pudesse atender aos requisitos estabelecidos pelo Governo para incluir os cidadãos na sociedade da informação, promover a redução da dependência tecnológica do País,

incentivar a pesquisa e o emprego de alto conteúdo intelectual nas universidades e centros de pesquisa, além de constituir oportunidade para o desenvolvimento do setor eletroeletrônico nacional.

Na área de radiodifusão sonora, um dos principais compromissos também baseava-se na universalização. A meta era dotar todos os municípios brasileiros de pelo menos um serviço de radiodifusão local. Em dezembro de 2002, apenas 46% dos municípios brasileiros eram atendidos, mesmo assim, em sua maioria, tinham acesso a serviços de caráter comercial. Outro compromisso firmado buscava melhorar a situação da radiodifusão comunitária. Havia apenas 1.654 emissoras autorizadas no País e a regulamentação não era flexível e adequada, o que frequentemente inviabilizava o desejo das comunidades de obter autorização para instalar uma emissora local capaz de atender aos anseios da população.

Entre os problemas a serem enfrentados na área postal, estavam, ainda, a reestruturação dos Correios e da carreira dos carteiros, assim como a melhoria das atividades de atendimento, tratamento e distribuição. A inclusão bancária, por meio do Banco Postal, também foi considerada um desafio. O objetivo era contemplar os segmentos da população socialmente excluídos do sistema financeiro bancário. Os principais compromissos assumidos em 2002 e 2006 abrangiam também a formulação e a construção de um marco legal democrático que preservasse a presença do Estado no serviço postal, regulando um mercado de caráter estratégico, objetivando tornar a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) mais forte e competitiva.

## O QUE FOI FEITO

### A) UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Entre 2003 e 2010, consolidou-se o modelo de universalização previsto no marco regulatório das telecomunicações, voltado a levar, primordialmente, o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) às populações mais desfavorecidas econômica ou geograficamente.

O Plano Geral de Metas para Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU) I, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998, vigente até 2005, traduzia em seus dispositivos a demanda social existente à época pelas mais essenciais modalidades de serviços de telecomunicações. O PGMU II, vigente entre 2006 e 2010, caracterizou-se por metas fixas, que não se alteram durante seu prazo de vigência e são aplicáveis a toda e qualquer localidade que, no curso do tempo, venha a se enquadrar em seus dispositivos. Tal alteração se deveu à evolução do cenário do setor de telefonia fixa e das telecomunicações: passando da fase de atendimento à demanda reprimida e eliminação dos gargalos para um estado de consolidação e maturação do mercado, em que não se vislumbra mais a necessidade de imposição de metas progressivas, mas, sim, de manutenção e ampliação contínua das conquistas realizadas.

Para atendimento de grupos específicos não contemplados pelo PGMU, iniciou-se a aplicação de recursos do Fust, aumentando ainda mais a abrangência da universalização da telefonia fixa – agora acompanhada da ampliação do mercado da telefonia móvel e do surgimento de novas tecnologias que permitem a exploração de nichos específicos dentro da prestação de serviços de telecomunicações. Esse período representou a alteração do enfoque da universalização: de instrumento voltado à superação de defasagens de mercado, inerentes ao modelo anterior, à ferramenta de inclusão de setores da população ainda desassistidos. Seguindo a evolução natural da sociedade, adotou-se uma abordagem ajustada às novas políticas públicas traçadas a partir de 2008, imputando-se às concessionárias obrigações de incremento da infraestrutura de suporte ao STFC, visando ao aumento do acesso da população a serviços de telecomunicações.

#### PGMU II - Troca de Metas - Histórico de implantação do *backhaul* (2008/jun 2010)

A universalização também tem como princípio proporcionar infraestrutura para prestação de serviços essenciais, nos termos do artigo 79, §1º, da Lei Geral de Telecomunicações (LGT). Mais do que aumentar o acesso às linhas de telefones, o avanço das telecomunicações viabiliza a implantação de inovações tecnológicas. Quando disponíveis, as novas tecnologias de acesso aumentam a capacidade das empresas nacionais de produzir e realizar negócios nos mercados interno e externo, impactando positivamente a competitividade do Brasil diante do mundo globalizado.

Entretanto, essa infraestrutura é crítica e representa um dos principais gargalos para aumento da oferta de banda larga em todo o País. Assim sendo, o PGMU II foi consolidado como importante instrumento para promover a expansão e ampliação da infraestrutura da rede de suporte do STFC para prestação de serviço essencial.

Em 4 de abril de 2008, com a assinatura do Decreto nº 6.424, formalizou-se a troca da obrigação de as concessionárias implantarem Postos de Serviços de Telecomunicações (PST), prevista no contrato de concessão então em vigor, pela expansão da infraestrutura (*backhaul* – infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga, interligando as redes de acesso ao *backbone* da operadora) em municípios desprovidos de atendimento, além de possibilitar a formulação de políticas públicas de governo eletrônico.

Especificamente, a alteração no PGMU II visa garantir a instalação de infraestrutura de rede de serviços de telecomunicações em 3.439 sedes de municípios que ainda não possuíam essa rede, com cronograma final para implantação até 31 de dezembro de 2010.

Uma das metas estabelecidas prevê que, havendo saldo de recursos do processo de troca de metas, novas localidades serão atendidas com *backhaul*.

### Objetivos

- Promover a inclusão digital
- Criar condições para o acesso coletivo e individual à internet em banda larga no País
- Ofertar novos serviços de governo eletrônico nas diversas localidades
- Facilitar a integração dos processos governamentais em todas as esferas operacionais.

### Data de início

4/4/2008

### Instrumentos legais

- Segundo Plano Geral de Metas para Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU II), aprovado pelo Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, e alterado pelo Decreto nº 6.424, de 4 de abril de 2008.
- Resolução Anatel nº 539, de 23 de fevereiro de 2010.
- Processo nº 53500.021171/2007.
- Resolução nº 402, de 27 de abril de 2005, que aprovou o Regulamento de Eild.
- Ato nº 50.065, de 28 de abril de 2005.
- Termo Aditivo nº 001/2008/SPV-Anatel ao Termo de Autorização PVST/SPV no 001/2003-Anatel.

### Participação e controle social

A participação da sociedade se materializa nas consultas e audiências Públicas promovidas pela Anatel e nas discussões em fóruns e eventos especializados.

### Modelo de gestão

A gestão do programa é realizada pela Agência Nacional de Telecomunicações.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

Estudos realizados pelo Governo constataram que a barreira primária para a universalização da inclusão digital no Brasil era a infraestrutura de telecomunicações. Dessa forma, fez-se necessária a adoção de medidas para a expansão do *backhaul* internet banda larga, de forma que todas as sedes municipais estejam atendidas até 2010.

Em 4 de abril de 2008, foi publicado o Decreto nº 6.424, por meio do qual se implementou a troca de obrigações, que garantiu a instalação de infraestrutura de rede de serviços de telecomunicações em 3.439 sedes de municípios que ainda não possuíam essa rede.

A implantação do *backhaul* fornece os meios físicos necessários para o acesso às redes de telecomunicações de alta capacidade e, como consequência, cria a possibilidade da exploração de serviços que exigem altas capacidades de transmissão, a exemplo da internet em banda larga. Vale dizer que antes do estabelecimento dessa obrigação de universalização, para acesso ao *backhaul*, eram necessários vultosos investimentos que, quando não realizados pelas grandes empresas de telecomunicações, acabavam por impedir que pequenas empresas ou mesmo iniciativas governamentais impulsionassem os serviços que requerem maior capacidade de banda na sua prestação.

## Resultados

O cronograma de monitoramento físico da implantação de infraestrutura de suporte à banda larga no serviço telefônico fixo comutado (STFC), *backhaul*, está sendo cumprido. Até outubro de 2010, conforme informações das prestadoras, dos 3.439 municípios previstos, 2.822 foram atendidos, representando aproximadamente 82% do total de municípios, conforme tabela a seguir.

Panorama de atendimento		
Situação	Quantidade	Percentual
Nº de municípios atendidos até outubro/2010	2.822	82%
Nº de municípios a serem atendidos até dezembro/2010	617	18%
<b>Total previsto (Decreto nº 6.424/2008)</b>	<b>3.439</b>	<b>100%</b>

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR)

Com base nos objetivos, nos propósitos estratégicos e nas ações estabelecidas no Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), a metodologia adotada pela Anatel para acompanhamento tem como referência a execução de 60 projetos prioritários.

As ações previstas no PGR abrangem, principalmente, temas como universalização, massificação da banda larga, incentivo à competição e ampliação dos direitos dos consumidores. Das ações de curto prazo, previstas para serem concluídas até o final de 2010, há 28 projetos direcionados para promover a massificação da banda larga.

### Objetivo

Atualizar a regulamentação das telecomunicações no Brasil, conferindo transparência e previsibilidade ao marco regulatório do setor.

### Data de início

Janeiro de 2009

### Instrumentos legais

- Resolução nº 516, de 30/10/2008, publicada no Diário Oficial da União em 12/11/2008
- Portaria nº 178, de 22/4/2008, publicada no Diário Oficial da União em 14/4/2008

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

A elaboração do PGR levou em consideração amplo estudo técnico desenvolvido pelas superintendências da Anatel. Contém o diagnóstico do setor e respectivas análises, projeções de demanda para os serviços de telecomunicações decorrentes da implementação das ações propostas e cenários para o futuro.

Esse processo começou no final de 2007, quando a Anatel iniciou estudos visando à atualização do marco regulatório setorial, que passou a ser conduzido por grupos técnicos de avaliação do contexto atual das telecomunicações, com a proposição de novos objetivos setoriais, bem como com a análise e adequação dos instrumentos regulatórios.

Os estudos e ações implementados objetivaram a atualização do marco regulatório setorial, considerando as mudanças tecnológicas, de oferta dos serviços e do próprio comportamento dos usuários, avaliando a experiência e as tendências internacionais.

As análises efetuadas observaram o estrito interesse público e procuraram maximizar os possíveis benefícios a serem auferidos pelos usuários e pela sociedade, em ambiente competitivo, advindos, principalmente, do progresso técnico observado em plataformas convergentes de serviços.

Dessa forma, as alterações do arcabouço regulatório levadas a curso objetivaram, em especial, adequá-lo ao estágio atual do desenvolvimento tecnológico das telecomunicações, aos anseios dos usuários dos serviços e à otimização das estruturas econômico-financeira e patrimonial das empresas prestadoras, conforme observado internacionalmente.

No curso das avaliações efetuadas pela agência, relativamente ao processo revisional da regulamentação, o Ministério das Comunicações expediu a Portaria nº 178, de 22 de abril de 2008, que dispõe sobre as diretrizes para implementação das políticas públicas de telecomunicações.

### Resultados

Estão em execução na Anatel, desde 2009, 60 projetos, relativos às ações de curto prazo.

Desse total, 22% já estão concluídos, 13% estão nas áreas técnicas para versão final, 45% em processo de deliberação (consulta pública, licitação, PFE e CD) e 20% nas áreas técnicas para preparação de consulta pública.

Os projetos concluídos são:

- Alteração do PGO (Plano Geral de Outorgas de Serviços de Telecomunicações) – Ofício nº 913/2008/PR-Anatel, de 5/11/2008
- Destinação da Faixa de 3,5GHz (Giga Hertz) – Resolução nº 537, de 17/2/2010 (DOU, de 18/2/2010)
- Destinação da Faixa 2,5 GHz – Resolução nº 544, de 11/8/2010 (DOU, de 16/8/2010)
- Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC) – Resolução nº 535, de 21/10/2009 (DOU, de 3/11/2009)
- Norma para cálculo do Índice de Serviços de telecomunicações (IST) – Resolução nº 532, de 3/8/2009 (DOU, de 5/8/2009)
- Plano de Metas de Universalização II (PMU II) – Encaminhado para o MC, por meio do Ofício nº 242/2010/SUN/PR-Anatel, de 19/3/2010
- Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II) – Resolução nº 539, de 23/2/2010 (DOU de 24/2/2010)
- Proteção da Infraestrutura Crítica de Telecomunicações – Gabinete de Segurança Institucional (GSI) da Presidência da República
- Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM – Resolução nº 546, de 1º/9/2010, publicada no DOU de 9/9/2010
- Edital de Licitação da Banda H e Sobras do SMP (Serviço Móvel Pessoal) – proposta de edital aprovada na Reunião de Conselho Diretor nº 579, de 16/9/2010.

### Atendimento às Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva

O Projeto de Atendimento às Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva consiste no fornecimento de acessos individuais ao STFC, no pagamento mensal da assinatura básica e no fornecimento, instalação e manutenção de equipamentos de interface nessas instituições, independentemente da sua localização geográfica, possibilitando aos deficientes auditivos a comunicação telefônica.

#### Objetivo

Possibilitar a utilização da telefonia fixa por pessoas com deficiência auditiva nas dependências das instituições que lhes prestam assistência. A comunicação é possível por meio de mensagens enviadas e recebidas, utilizando-se um aparelho chamado Terminal de Telecomunicações para Surdos (TTS).

#### Data de início

5/9/2007

#### Instrumentos legais

- Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT).
- Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).
- Decreto nº 3.624, de 5 de outubro de 2000, que regulamenta o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), e dá outras providências.
- Decreto nº 6.039, de 7 de fevereiro de 2007, instituído em atendimento ao Projeto de Atendimento às Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva por intermédio da Portaria nº 263, de 27 de abril de 2006.

- Resolução nº 269, de 9 de julho de 2001, que aprovou o Regulamento de Operacionalização da Aplicação de Recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).
- Portaria nº 263, de 27 de abril de 2006, do Ministério das Comunicações.

### Modelo de gestão

Segundo a Lei do Fust, é de competência do Ministério das Comunicações a definição das políticas, diretrizes, prioridades, programas, projetos e atividades que sejam implantados com recursos do fundo. À Anatel compete a implementação, fiscalização e avaliação de tais programas.

O projeto é operacionalizado por meio de parceria entre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Corde), da Presidência da República, e a Anatel.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

O referido programa foi implementado para apoiar as entidades governamentais e não governamentais sem fins lucrativos que tenham por finalidade prestar assistência às pessoas com deficiência auditiva. O fornecimento do acesso individual e dos equipamentos de interface a essas instituições visa alcançar maior número de deficientes auditivos, que são beneficiados com melhor comunicação com a sociedade e com a possibilidade de acesso aos serviços públicos como saúde e segurança.

### Resultados

- Brasil Telecom: sete instituições atendidas
- CTBC: três instituições atendidas
- Telefônica: três instituições atendidas
- Oi/Telemar: 79 instituições atendidas

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações

Por meio de regulamentação, a Anatel expede normas e regulamentos quanto à outorga, prestação e fruição dos serviços de telecomunicações, de direito de exploração de satélite e direito de uso de radiofrequências, conforme disposto na LGT. Dessa forma, cria as condições regulatórias necessárias para que o desenvolvimento do setor de telecomunicações seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País, buscando sempre o atendimento das políticas públicas para o setor, adotando medidas que promovam a competição, a diversidade dos serviços, incrementando a sua oferta e propiciando padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários, fortalecendo o papel regulador do Estado e do desenvolvimento tecnológico do setor.

### Objetivo

Organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, incluindo, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços, a implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como a utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

### Data de início

Novembro/1998

### Instrumentos legais

- Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.
- A Resolução nº 270, de 19 de julho de 2001, alterada pela Resolução nº 489, de dezembro de 2007, estabelece em seu art. 3º que o conselho diretor exerce as competências previstas na lei e no regulamento da agência e manifesta-se pelos seguintes instrumentos deliberativos, assim qualificados: resoluções, súmulas, aresto, atos, despachos, consultas públicas e portarias.

## Participação e controle social

Todas as normas e regulamentos editados pela Anatel passam, necessariamente, pela realização de consulta pública, que tem como objetivo submeter a comentários e sugestões da sociedade propostas de atos normativos, documentos ou assuntos de interesse relevante. Os textos submetidos a consulta pública são formalizados por publicação no Diário Oficial da União e ficam disponíveis para visualização e contribuição, no portal da Anatel, por meio do Sistema de Acompanhamento de Consulta Pública (SACP).

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

A regulamentação de um setor deve responder aos anseios da sociedade de forma tempestiva. Neste sentido, desde 2003 a Anatel buscou aprimorar e reformular suas atividades, adaptando-se às novas necessidades de mercado, influenciadas pelos avanços tecnológicos e pela convergência de mídias. Este movimento possibilitou a criação de novas regras de mercado condizentes com as reivindicações sociais e materializadas pelas licitações, resoluções, regulamentos e outros instrumentos da agência reguladora nesse período.

### Resultados

No período de 2003 a 2010, a Anatel editou 212 resoluções, três súmulas, 3.401 despachos e 49.692 atos expressando importantes decisões quanto ao provimento normativo que regula a implementação da política de telecomunicações e a prestação dos serviços.

Das resoluções editadas, cerca de 90 se referem à edição de regulamentos que estabelecem o marco regulatório para os serviços de telecomunicações em seus diversos aspectos e buscam incentivar a competitividade, a melhora da qualidade dos serviços prestados, o estabelecimento de regras que protejam os usuários, bem como o estímulo ao desenvolvimento tecnológico do setor.

Vale destacar que, durante esse período, a Anatel realizou 2.301 consultas públicas, recebendo da sociedade milhares de contribuições sobre os mais diversos assuntos relativos ao setor de telecomunicações.

## Histórico

### 2003

1. Regulamento para a Utilização do Cartão Indutivo em Telefone de Uso Público (TUP), estabelecendo regras e condições para a emissão, comercialização e uso dos cartões telefônicos para orelhões. Resolução nº 334, de 16 de abril de 2003.
2. Regulamento de Indicadores de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) estabelecendo 12 indicadores para verificar a qualidade do SMP e definindo os métodos e a frequência da coleta dos dados, assim como a forma como eles devem ser consolidados e enviados pelas prestadoras à Anatel. Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003.
3. Resolução que dispõe sobre os aspectos técnico-operacionais da implementação do Código de Seleção de Prestadora (CSP) no –SMP, mudando, em todo o País, o modo de fazer ligações de longa distância, nacionais e internacionais, a partir de telefones celulares. Resolução nº 339, de 22 de maio de 2003.

### 2004

1. Regulamento que redefine conceito de áreas locais no âmbito do STFC e beneficia milhões de brasileiros. Cerca de 7,6 mil áreas locais foram reduzidas para, aproximadamente, 5,3 mil, racionalização que resulta em benefícios para milhões de brasileiros que habitam localidades contidas em um mesmo município ou naquelas com continuidade urbana (áreas conurbadas). Resolução nº 373, de 3 de junho de 2004.
2. Regulamento sobre Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado, uniformizando em todo o País códigos de três dígitos dos Serviços de Utilidade Pública – entre eles, os de emergência, como o do Corpo de Bombeiros (193) e o da Polícia Civil (197). O regulamento define, ao todo, 34 números de três dígitos, assim distribuídos: 12 para os serviços públicos de emergência, 20 para os demais serviços de utilidade pública e dois para os Serviços de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Regulamento nº 357, de 15 de março de 2004.

### 2005

1. Regulamento aprovando o Acesso Individual Classe Especial (Aice) do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso Público em Geral. O Aice introduziu a forma de assinatura pré-paga na telefonia fixa, com assinatura sem tributos. Resolução nº 427, de 16 de dezembro de 2005.
2. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) definindo regras gerais para a prestação do serviço de telefonia fixa, que amplia e consolida os direitos dos usuários, aumenta os deveres das prestadoras e trata das formas de provimento do serviço e das novas regras de modernização da telefonia. Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.

3. Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público dando suporte aos critérios de tarifação constantes das minutas dos contratos de concessão, além de consolidar, tanto quanto possível, toda a regulamentação relativa à tarifação do STFC. Resolução nº 424, de 6 de dezembro de 2005.
4. Regulamento de Indicadores de Qualidade (RIQ) do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), estabelecendo definições, métodos e frequência de coleta das informações, além da consolidação e do envio à Anatel, pelas prestadoras, dos indicadores de qualidade definidos no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do STFC. Resolução nº 417, de 17 de outubro de 2005.
5. Resolução aprovando o Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ – televisão por assinatura), reforçando a necessidade de as prestadoras oferecerem um serviço com qualidade aos usuários de TV a Cabo, de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e do Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA). Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.
6. Regulamento Geral de Interconexão (RGI), estabelecendo princípios e regras básicas para a interconexão de redes e sistemas das prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, abrangendo os seus aspectos comerciais, técnicos e jurídicos. Resolução nº 410, de 11 de julho de 2005.
7. Resolução aprovando Norma para Alteração da Tarifação do Plano Básico do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local Prestado em Regime Público, que altera a tarifação por pulso pela medição por tempo de utilização (minuto), permitindo o detalhamento de contas do usuário. Resolução nº 423, de 6 de dezembro de 2005.
8. Aprovação das manifestações realizadas pelas concessionárias para a prorrogação dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que passaram a estar sujeitas aos regulamentos de Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) e ao Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público. 372ª Reunião do Conselho Diretor, de 23 de novembro de 2005.

#### 2006

1. Regulamento de Controle de Bens Reversíveis que dispõe sobre os bens indispensáveis à continuidade da prestação do serviço de telecomunicações no regime público das concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ou seja, aqueles bens que devem voltar ao controle do Estado em caso de intervenção na prestadora e à posse da União em caso de extinção da concessão. Resolução nº 447, de 19 de outubro de 2006.
2. Regulamento para a Certificação de Equipamentos de Telecomunicações quanto aos Aspectos de Compatibilidade Eletromagnética estabelecendo requisitos de compatibilidade a serem atendidos pelos produtos de telecomunicações certificados junto à agência. Resolução nº 442, de 21 de julho de 2006.
3. Regulamento de Fiscalização estabelecendo limites, procedimentos e critérios para o exercício das atividades de fiscalização da execução, da comercialização e do uso dos serviços, da implantação e do funcionamento das redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e de numeração, do uso do espectro de radiofrequências, do recolhimento dos tributos e receitas aos fundos administrados pela Anatel e, também, da implementação dos programas, projetos e atividades que aplicarem recursos desses fundos, de acordo com a legislação em vigor. Resolução nº 441, de 12 de julho de 2006.

#### 2007

1. Regulamento dos Direitos dos Assinantes de TV por Assinatura disciplinando o relacionamento entre os usuários dos domicílios brasileiros atendidos por TV por Assinatura — TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA) — e suas prestadoras. Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.
2. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), definindo as regras gerais para a prestação do serviço da telefonia móvel, estabelece direitos e deveres (dos usuários e das prestadoras) e trata das formas de provimento do serviço. O regulamento ampliou e consolidou os direitos dos usuários e aumentou os deveres das prestadoras. Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.
3. Regulamento para Certificação do Cartão Indutivo, trazendo alterações que facilitaram o uso do cartão telefônico por pessoas com deficiência visual. Resolução nº 471, de 5 de julho de 2007.
4. Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) possibilitando à população do País desfrutar do benefício da portabilidade telefônica, que é o direito de os usuários mudarem de prestadora mantendo o número do seu telefone. Resolução nº 460, de 19 de março de 2007.
5. Regulamento para utilização do Terminal de Acesso Público (TAP), estabelecendo características mínimas de uso do TAP utilizado na rede de telecomunicações de suporte ao Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC). Resolução nº 465, de 8 de maio de 2007.

6. Licitação das faixas destinadas à telefonia móvel de terceira geração (3G). As novidades desta licitação foram as obrigações de abrangência na prestação do serviço, a serem cumpridas nos primeiros oito anos após a assinatura dos termos de autorização. A Anatel optou por enfatizar as obrigações, em especial aquelas que dizem respeito à cobertura dos pequenos municípios. Em dois anos, todos os municípios brasileiros terão cobertura para serviços de telefonia celular. Também em dois anos, todas as capitais dos estados, o Distrito Federal e as cidades com mais de 500 mil habitantes terão cobertura total para serviços de banda larga móvel. Ao fim de quatro anos, todos os municípios com mais de 200 mil habitantes deverão estar cobertos pela banda larga sem fio. Passados cinco anos, 50% dos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes e 100% daqueles acima desta faixa estarão aptos a utilizar esses serviços. Ao fim do oitavo ano, pelo menos 60% dos municípios com menos de 30 mil habitantes terão a tecnologia disponível. Ao todo, cerca de 3,8 mil municípios brasileiros serão atendidos com os serviços de banda larga sem fio.

#### 2008

1. Resolução aprovando o Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), que apresenta as ações a serem realizadas pela agência nos próximos anos e foi elaborado segundo os princípios regulatórios de: aceleração do desenvolvimento econômico e social e da redução das desigualdades regionais; ampliação da oferta e do uso de serviços e das redes de telecomunicações em todo o território brasileiro; incentivo aos modelos de negócios sustentáveis para o setor; incentivo à competição e garantia da liberdade de escolha dos usuários; geração de oportunidades de desenvolvimento industrial e tecnológico com criação de empregos no setor; e otimização e fortalecimento do papel regulador do Estado. Resolução nº 516, de 30 de outubro de 2008.
2. Publicação do Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, aprovando o Plano Geral de Outorgas de Serviços de Telecomunicações (PGO).
3. Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas portadoras de deficiência auditiva ou da fala (CIC), determinando as características e os requisitos mínimos da estrutura, do funcionamento e de atendimento da CIC, além dos critérios de cobrança. Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008.
4. Regulamento Sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita, ampliando as possibilidades de dispensa da necessidade de outorga para uso de radiofrequências nesses equipamentos. Resolução nº 506, de 1º de julho de 2008.
5. Atualização do Regimento Interno do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, com alterações na composição, nas atribuições e no funcionamento do órgão, acrescentando a função de propor diretrizes para promover a informação e a educação dos usuários, visando a sua maior participação nas decisões regulatórias da agência. Resolução nº 496, de 24 de março de 2008.
6. Regulamento estabelecendo regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção de Conselhos de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC). Resolução nº 490, de 24 de janeiro de 2008.

#### 2009

1. Regulamento que aprova o Acompanhamento e Controle das Obrigações de Universalização do Serviço de Telefone Fixo Comutado (STFC), estabelecendo critérios e procedimentos para acompanhamento e controle referentes ao cumprimento de obrigações constantes no Plano Geral de Metas para a Universalização do STFC (PGMU). Resolução nº 536, de 9 de novembro de 2009.
2. Norma sobre a Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC), a ser utilizada para a definição da remuneração do capital empregado que comporá, junto com os custos operacionais das prestadoras, a base para o cálculo das tarifas de referência no uso de redes local, interurbana, móvel, de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD) e para estudos de preços mínimos em licitações. Resolução nº 535, de 21 de outubro de 2009.
3. Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências por Sistemas de Banda Larga por meio de Redes de Energia Elétrica (BPL), estabelecendo critérios e parâmetros técnicos que permitem a utilização dessa tecnologia de forma harmônica com as aplicações de radiocomunicação que usam radiofrequência na faixa entre 1.705kHz e 50MHz. Resolução nº 527, de 8 de abril de 2009.

#### 2010

1. Regulamento sobre o Uso de Radiofrequências nas Faixas de 2.170MHz a 2.182MHz e de 2.500MHz a 2.600MHz, que incluiu na faixa de 2,5GHz os serviços Móvel Pessoal (SMP), Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Limitado Privado (SLP), atualmente utilizada em caráter primário para a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e TV por Assinatura via Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanais (MMDS). A alteração tem entre seus objetivos

- incentivar a oferta de novas aplicações que contribuam para a inclusão digital e promover a massificação do acesso à banda larga, em especial à banda larga móvel. Resolução nº 544, de 11 de agosto de 2010.
2. Regulamento que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, alterado pelo Decreto nº 6.424, de 4 de abril de 2008. Resolução nº 539, de 23 de fevereiro de 2010,
  3. Norma que estabelece condições para prestação de serviços de telecomunicações de interesse coletivo quando utilizados pelos seus assinantes para manifestar intenção de doação a instituições de utilidade pública por meio do código não geográfico 0500. Resolução nº 538, de 19 de fevereiro de 2010.

## Programa de Implantação do 3G e ampliação da cobertura do Serviço Móvel Pessoal (SMP)

As tecnologias de acesso de terceira geração - 3G são padrões da telefonia móvel que vêm substituindo os padrões de segunda geração, ou seja, é uma evolução das redes 2G e 2,5G, que possibilitam às operadoras do SMP a oferta avançada do serviço com altas taxas de transmissão de dados. As redes 3G, além de serem uma alternativa ao ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), oferecido pelas prestadoras de telefonia fixa, e ao Cable Modem, das operadoras de TV a Cabo, para o acesso banda larga à internet, possibilita a utilização dos serviços móveis como videoconferência, TV móvel, localização, pagamentos via celular e entretenimento (músicas, jogos), entre outros.

O termo 3G, apesar de não definido pela Anatel, é utilizado informalmente para a terceira geração de telefonia móvel, com exigências estabelecidas nas recomendações da União Internacional de Telecomunicações (UIT) em faixas de radiofrequências definidas com o objetivo de estabelecer um sistema de comunicações mundial, chamado IMT-2000 (IMT-2000, da sigla em inglês International Mobile Telecommunications-2000). As faixas de radiofrequências destinadas para o IMT-2000, quais sejam as de 1.885MHz a 2.025 MHz e de 2.110MHz a 2.200MHz, foram destinadas ao Serviço Móvel Pessoal por meio do anexo à Resolução nº 454/2006/Anatel. As subfaixas de radiofrequências F, G, I e J, definidas por meio do anexo à Resolução nº 454/2006, objeto da Licitação nº 002/2007/SPV-ANATEL, variam de 1.920MHz a 1.975MHz e de 2.110MHz a 2.165MHz.

### Objetivo

O objetivo da previsão dos compromissos de abrangência é ampliar o número de municípios atendidos com o SMP, bem como implementar o uso da tecnologia 3G.

### Data de início

30/4/2008

### Instrumento legal

- Edital de Licitação 002/2007/SPV-Anatel

### Participação e controle social

Todas as normas e regulamentos editados pela agência passam, necessariamente, pela realização de consulta pública, que tem como objetivo submeter proposta de ato normativo, documento ou assunto de interesse relevante a comentários e sugestões da sociedade. Os textos submetidos a consulta pública são formalizados por publicação no Diário Oficial da União (DOU) e ficam disponíveis para visualização e contribuição, no portal da Anatel, por meio do Sistema de Acompanhamento de Consulta Pública (SACP).

### Modelo de gestão

Atuação direta com o MC e as empresas de telefonia celular.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

A tecnologia 3G (IMT 2000) coloca-se como uma opção ao ADSL (telefonia fixa) e ao *cable modem* (TV a Cabo). Esta tecnologia promove a expansão da banda larga nas localidades não atendidas pelas operadoras fixas, além de possibilitar a oferta de novos serviços e-GOV, preenchendo um vácuo na oferta de serviços convergentes em vários municípios brasileiros.

Conforme decisão do Conselho Diretor da Anatel, registrada na Resolução nº 454, as faixas destinadas ao SMP por aquela resolução são caracterizadas pela neutralidade tecnológica, permitindo a destinação de seu uso, inclusive, para a tecnologia IMT-2000.

O edital da Licitação 002/2007/SPV-Anatel trouxe uma grande inovação, com a imposição de compromissos de abrangência, a cobertura com SMP nos chamados municípios mudos e a implantação da tecnologia 3G.

### Resultados

- Atendimento de 1.836 municípios sem SMP
- Atendimento de todas as capitais e municípios acima de 500 mil habitantes com as radiofrequências relacionadas ao 3G
- Atendimento antecipado de 247 municípios, entre 30 mil e 100 mil habitantes, com as radiofrequências relacionadas ao 3G
- Atendimento de 1.036 municípios com as radiofrequências relacionadas ao 3G.

### Portabilidade - Evolução da implantação (fixo e móvel)

A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao usuário de serviços de telecomunicações manter o código de acesso (número do telefone) a ele designado, independentemente da prestadora de serviço de telecomunicações contratada ou da área de prestação do serviço.

O modelo de portabilidade brasileiro está previsto no Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), anexo à Resolução nº 460, de 19 de março de 2007, e preconiza a existência de uma entidade administradora independente e de neutralidade comprovada que responde pelo gerenciamento da Base de Dados Nacional de Referência (BDR) e pela gestão do processo de portabilidade numérica no País.

### Objetivo

Instrumentalizar o direito do usuário de manter seu código de acesso quando da mudança de prestadora do SMP ou do STFC.

### Data de início

1/9/2008

### Instrumentos legais

- Decreto nº 4.733, de 10 de junho de 2003
- Contratos de concessão para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)
- Termos de autorização para prestação do STFC e do Serviço Móvel Pessoal (SMP)
- Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005
- Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007
- Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela Resolução nº 460, de 19 de março de 2007

### Modelo de gestão

Atuação direta com as empresas de telefonia.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

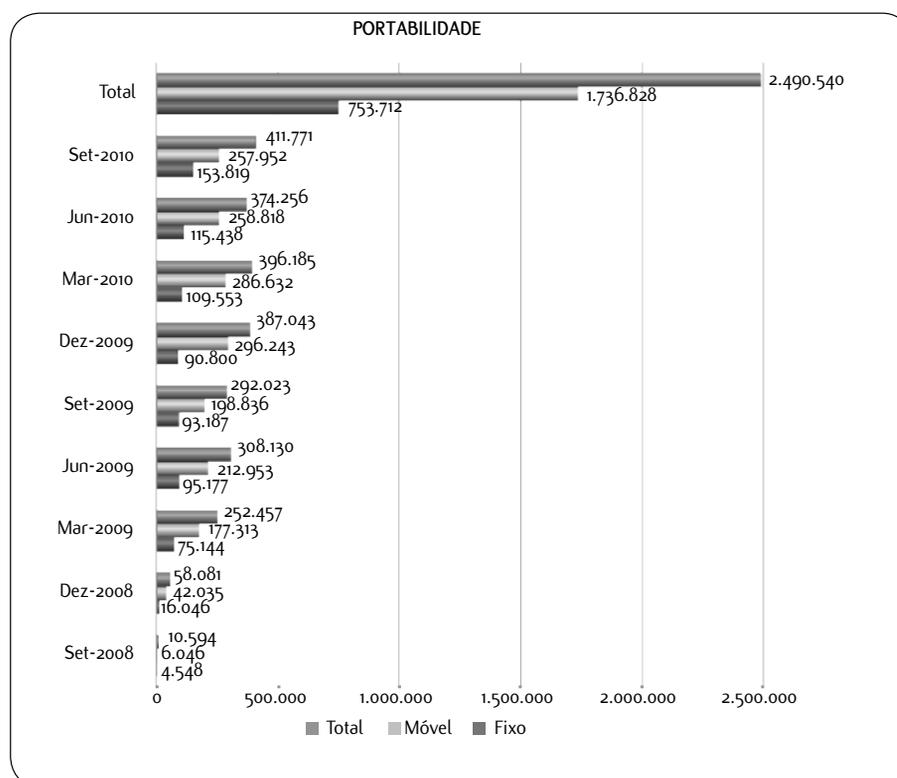
A portabilidade foi implantada com o intuito de possibilitar ao usuário do serviço de telecomunicações, seja fixo ou móvel, a troca de prestadora sem que tenha obrigatoriamente de mudar seu código de acesso. Além disso, a portabilidade garante o direito de livre escolha da prestadora de serviço do STFC e do SMP, o que representa um ganho para as relações de consumo e o aumento da competitividade entre as empresas do setor.

### Resultados

Em 2009, quando o serviço completou um ano de instalação, os beneficiados pela portabilidade numérica totalizaram cerca de dois milhões, dos quais 1,4 milhão (68%) eram usuários do SMP e 671 mil (32%), do STFC.

Considerando o período acumulado desde 1º de setembro de 2008 a 1º de outubro de 2010, foram portados 7,10 milhões de códigos de acesso, sendo 4,89 milhões (69%) do serviço móvel e 2,21 milhões (31%) do serviço fixo.

OS RESULTADOS DO PROGRAMA PODEM SER OBSERVADOS NO GRÁFICO QUE SEGUE:



## B) INOVAÇÃO EM TELECOMUNICAÇÕES

Os avanços em digitalização de sinais e miniaturização de sistemas digitais em larga escala, observados nas últimas décadas, revolucionaram os paradigmas tecnológicos e a própria estrutura da cadeia de valor da indústria do setor de comunicações. Um dos primeiros resultados da digitalização foi que desapareceu a necessidade de redes intrinsecamente dedicadas a suportar um dado serviço de comunicação, fato que culminou no fenômeno conhecido como convergência entre as comunicações e tecnologias de informação.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) impactam na produtividade e no crescimento do setor produtivo, em função da intensidade de capital, da participação da receita dos serviços associados no PIB, do valor agregado dos produtos na pauta de exportações e dos altos índices de inovação em produtos e processos. Dessa forma, o domínio tecnológico de áreas de TICs é fundamental para qualquer País que pretende alavancar o seu desenvolvimento industrial e econômico.

É nesse contexto que se destacam as ações do Funttel, o Fundo para Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações. Atualmente, o Funttel é o único mecanismo de fomento à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico específico para o setor de telecomunicações e vem, desde a sua criação, apoiando diversos projetos relevantes de pesquisa e desenvolvimento (P&D) em Instituições Científicas e Tecnológicas (ICTs) em todas as regiões do País.

Criado por meio da Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000, o fundo objetiva estimular o processo de inovação tecnológica, incentivar a capacitação de recursos humanos, fomentar a geração de empregos e promover o acesso de pequenas e médias empresas a recursos de capital, de modo a ampliar a competitividade da indústria brasileira de telecomunicações.

O Funttel investiu, desde 2003, mais de R\$ 700 milhões em projetos nas áreas de TV Digital, comunicações ópticas, plataformas baseadas na conectividade IP (*Internet Protocol*, protocolo de endereçamento de rede utilizado na internet), comunicações digitais sem fio, plataformas para gerência e operação de sistemas de telecomunicações e para produção, gerenciamento e difusão de conteúdos digitais.

A partir de 2007, o Conselho Gestor do Funttel estabeleceu uma gestão estratégica para a aplicação de recursos do fundo, definindo áreas prioritárias nas quais vem buscando constituir projetos estruturantes, além de estimular a participação cooperativa de empresas no desenvolvimento das tecnologias. Fruto dessa estratégia, diversos projetos apoiados pelo Funttel

resultaram em patentes, tecnologias foram repassadas a empresas e tornaram-se produtos competitivos tanto no mercado nacional quanto no mundial.

## Programa de Inovação Tecnológica em Telecomunicações

O setor de telecomunicações ocupa lugar de destaque em qualquer país do mundo, principalmente por representar infraestrutura essencial ao desenvolvimento econômico e à inclusão social de seus habitantes. É importante lembrar que, no cenário anterior à privatização das telecomunicações no Brasil, a formulação e a implementação de uma política tecnológica e industrial específica para o setor sempre esteve alicerçada no poder de compra do Sistema Telebrás, na capacidade de geração tecnológica do seu Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD) e na sua interação com a indústria nacional.

No entanto, a abertura do setor à competição globalizada, possibilitou a captação dos investimentos privados necessários à modernização e à expansão da infraestrutura de telecomunicações no País. O fato representava, ao mesmo tempo, uma ameaça potencial à preservação da capacidade interna de pesquisa e desenvolvimento em telecomunicações, bem como à consolidação de uma indústria nacional pujante no setor. Assim, a própria Lei Geral de Telecomunicações (LGT), que viabilizou a privatização do setor no País, previu e a Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000, efetivou a criação do Funttel, com o objetivo de estimular o processo de inovação tecnológica, incentivar a capacitação de recursos humanos, fomentar a geração de empregos e promover o acesso de pequenas e médias empresas a recursos de capital, de modo a ampliar a competitividade da indústria brasileira. Nesse diapasão, o Programa de Inovação Tecnológica em Telecomunicações (Programa 8025) aplica os recursos do Funttel visando à consecução dos seus objetivos legais e, em especial, fomentando projetos de pesquisa e desenvolvimento e promovendo a capacitação de recursos humanos no País.

### Data de início

26/10/2001

### Instrumentos legais

- Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000 (Lei do Funttel)
- Decreto nº 3.737, de 30 de janeiro de 2001
- Lei nº 10.297, de 26 de outubro de 2001 (insere o programa no PPA 2000-2003)

### Modelo de gestão

A aplicação de recursos do Funttel, realizada por intermédio do Programa 8025, é gerida por um conselho composto por representantes das seguintes organizações: os ministérios das Comunicações, que o preside da Ciência e Tecnologia e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel); e os agentes financeiros, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Financiadora de Estudos e Projetos (Finep). O conselho é responsável por definir a estratégia de aplicação de recursos, enquanto os agentes a operacionalizam.

### Resultados

Os recursos disponibilizados anualmente, por meio do Programa 8025, são aplicados nas modalidades reembolsável (financiamento) e não reembolsável (fomento). Por força de dispositivo da Lei nº 10.052/2000, 30% dos recursos disponíveis ano a ano devem ser aplicados na Fundação CPqD, com o objetivo de preservar a capacidade de pesquisa e desenvolvimento da fundação. Entre 2003 e 2010, já foram investidos, aproximadamente, R\$ 700 milhões na modalidade não reembolsável, o que significou o apoio a quase 100 projetos nas áreas de comunicações sem fio, comunicações ópticas, redes de nova geração, *software* para telecomunicações, radiodifusão digital, bioeletromagnetismo, entre outras. No mesmo período, foram investidos cerca de R\$ 65 milhões em recursos reembolsáveis, com o objetivo de financiar, a custo reduzido de capital, diversos projetos de interesse do setor de telecomunicações. Entre os resultados gerados em decorrência dos projetos apoiados pelo programa, é possível citar o *middleware* Ginga (sistema operacional dos conversores digitais que funcionam no padrão brasileiro) para TV Digital, a rede experimental de alta velocidade (denominada Rede GIGA), equipamentos de multiplexação e gerência de redes ópticas, equipamentos para a comutação de redes de nova geração, sistemas de gerência e operação de serviços de telecomunicações, entre outros.

## C) TV DIGITAL

Em 26 de novembro de 2003, o Governo instituiu o Sistema Brasileiro de TV Digital (SBTVD) com as diretrizes e bases institucionais para o estabelecimento de um padrão de TV Digital a ser adotado no País. O governo e a sociedade elaboraram propostas do modelo do serviço, com recursos do Funttel, foram financiados estudos para subsidiar a escolha do padrão tecnológico do sistema.

Em junho de 2006, o Decreto nº 5.820 estabeleceu o *Integrated Services Digital Broadcasting Terrestrial (ISDB-T)* como o padrão tecnológico do País. Desenvolvido originalmente no Japão, o ISDB-T teve importantes aperfeiçoamentos tecnológicos incorporados em sua versão brasileira. Um dos principais foi a utilização da tecnologia de compressão de vídeo H.264, que permite um aproveitamento muito mais eficiente do espectro radioelétrico. Outra inovação importante foi a do *software* que possibilita a interatividade no SBTVD: o *middleware* GINGA.

Paralelamente ao esforço de levar os sinais do SBTVD a todo o território nacional, o Governo Federal tem se empenhado para difundir o padrão no mundo. Até 31 de agosto de 2010, além de Brasil e Japão, nove nações já haviam se decidido oficialmente pela utilização dessa tecnologia como seu padrão de televisão digital: Argentina, Bolívia, Chile, Costa Rica, Equador, Filipinas, Paraguai, Peru e Venezuela. Com isso, os sinais do padrão nipo-brasileiro de TV Digital serão irradiados sobre uma população de mais de 550 milhões de habitantes.

### Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD)

O Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD) é o programa responsável por planejar, criar e manter a televisão digital terrestre no País.

#### Objetivos

- Promover a inclusão social, a diversidade cultural do País e a língua pátria por meio do acesso à tecnologia digital, visando à democratização da informação.
- Estimular a pesquisa e o desenvolvimento, propiciando a expansão da indústria nacional relacionada às tecnologias da informação e comunicação
- Garantir a gradual adesão de usuários a custos compatíveis com sua renda.
- Criar novos serviços, em particular o de uma rede universal de educação a distância
- Estabelecer um modelo de negócios para a televisão digital adequado à realidade econômica e empresarial do País.

#### Data de início

26/11/2003

#### Instrumento legal

- Decreto nº 4.901, de 26 de novembro de 2003

#### Participação e controle social

A participação social no programa ocorre por meio do Fórum do SBTVD-T, que é composto por representantes do setor de radiodifusão, do setor industrial e da comunidade científica e tecnológica.

#### Modelo de gestão

O programa é gerido por um Comitê de Desenvolvimento, vinculado à Presidência da República; por um Comitê Consultivo; por um Grupo Gestor e por um Fórum do SBTVD.

O Comitê de Desenvolvimento é um comitê interministerial responsável por definir as normas e as estratégias que regem o SBTVD, bem como acompanhar as ações do programa.

Ao Fórum do SBTVD-T cabe assessorar o Comitê de Desenvolvimento acerca de políticas e assuntos técnicos referentes à aprovação de inovações tecnológicas, especificações, desenvolvimento e implantação do SBTVD.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

Até o final de 2002, a implantação da TV Digital no Brasil vinha sendo abordada como simples inovação tecnológica, cabendo ao Governo apenas escolher um dos três padrões internacionais então existentes.

Em 2003, a TV Digital passou a ser vista, no Brasil, sob um novo prisma. Deveria tornar-se instrumento de inclusão dos cidadãos na sociedade da informação, além de reduzir a dependência tecnológica do País, incentivar a pesquisa e o emprego de alto conteúdo intelectual nas universidades e centros de pesquisa e constituir uma oportunidade para o desenvolvimento do setor eletroeletrônico nacional.

### Resultados

Escolhido o padrão tecnológico para a televisão digital *Integrated Services Digital Broadcasting Terrestrial* (ISDB-T), desenvolvido pelo Japão, com alguns aperfeiçoamentos tecnológicos – como a utilização da tecnologia de compressão de vídeo H.264. Outra inovação importante foi a do *software* que possibilita a interatividade no SBTVD: o *middleware* GINGA, desenvolvido no Brasil. Em 2009, a União Internacional de Telecomunicações estabeleceu o GINGA como padrão internacional para a interatividade em transmissões televisivas por protocolo IP (IPTV). Trata-se do primeiro padrão brasileiro a ser reconhecido como padrão mundial por um organismo internacional.

As transmissões do SBTVD foram iniciadas em 2 de dezembro de 2007, em São Paulo. Em outubro de 2010, sinais da TV Digital já atingiam mais de 89,5 milhões de brasileiros, em 425 municípios.

Com as transmissões digitais, os telespectadores têm acesso a áudio e vídeo de alta qualidade e à multiprogramação, em que mais de um conteúdo é veiculado simultaneamente em cada canal – o que já ocorre em alguns canais públicos, como a TV Justiça. O serviço digital também permite desfrutar da mobilidade, que possibilita a recepção do sinal dentro de veículos em movimento. Finalmente, ao usuário final também são ofertados serviços interativos, como a consulta a informações da previdência social na TV Brasil, da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## D) FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

A Anatel, ao longo dos últimos oito anos, agiu de forma preventiva na fiscalização dos serviços de telecomunicações, priorizando a garantia dos direitos dos consumidores e a qualidade dos serviços de telecomunicações prestados em regimes público e privado de interesse coletivo. Nesses termos, as ações de fiscalização, que estavam inicialmente concentradas nas obrigações de universalização dos serviços prestados em regime público, evoluíram continuamente para as obrigações relativas à qualidade dos serviços prestados e para a garantia dos direitos dos usuários. Atualmente, essas ações têm um foco especial nos principais itens reclamados, em especial, erros em conta, qualidade dos serviços e direitos e garantias dos usuários. Além disso, foi dada atenção especial à correta arrecadação dos fundos administrados pela agência (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações/Fust, Fundo de Fiscalização das Telecomunicações/Fistel e Contribuição sobre o Fomento da Radiodifusão Pública/CFRP) e aos bens reversíveis das concessionárias do STFC. Esses itens, embora não tenham um impacto direto na sociedade, são essenciais à continuidade do modelo atual do setor de telecomunicações.

A gestão do espectro de radiofrequências, um bem escasso e, portanto, finito, tem sido otimizada com a modernização dos sistemas, *softwares*, equipamentos e instrumentos de fiscalização, implementação de novas estratégias e modelos fiscalizatórios dinâmicos, associados à eficácia operacional e ao avanço regulatório.

A Anatel também tratou das reclamações e denúncias de interferências que representassem risco à vida. Nesse sentido, também são realizadas reuniões periódicas com diversos segmentos da sociedade, por meio do Grupo Permanente de Radiointerferência (GPRI), um espaço público aberto à discussão, para a adoção de medidas preventivas contra eventuais situações que venham a afetar a segurança dos voos e a vida dos cidadãos.

## Fiscalização dos Serviços de Telecomunicações

### Objetivos

- Organizar a exploração dos serviços de telecomunicações pela fiscalização da execução, da comercialização, do uso dos serviços, da implantação e do funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequência.
- Aferir dados e informações relevantes de mercado, possibilitando o melhor controle das obrigações legais e contratuais.

### Data de início

Novembro de 1998

### Instrumento legal

- Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997

### Participação e controle social

Para aperfeiçoar as atividades de fiscalização, a Anatel realiza seu processo de planejamento com base nas diretrizes aprovadas pelo Conselho Diretor da Agência, conforme art. 11 do Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº 441 da Anatel, de 12 de julho de 2006. Essas diretrizes contemplam as orientações estratégicas do conselho. Para harmonizar as atividades de fiscalização e as metas de desenvolvimento social do País, a Anatel solicita, anualmente, aos órgãos de controle do governo e aos órgãos de defesa dos direitos dos cidadãos, informações a respeito do cenário merecedor de atenção da fiscalização, levando-se em consideração aspectos político-sociais, econômico-financeiros, tecnológicos e regulatórios.

### Modelo de gestão

Relação direta com o mercado e com as entidades representantes dos consumidores

### Resultados

No decorrer dos últimos anos, as atividades de fiscalização em aspectos que envolvem diretamente o cidadão foram intensificadas. Desde 2003, a Anatel realizou mais de 1,7 milhão de ações de fiscalização contemplando todos os tipos de serviços de telecomunicações.

Vários projetos na área de fiscalização foram concluídos, como a aquisição de instrumentos e equipamentos para avaliar a televisão digital, para monitorar serviços WiFi e para aumentar a eficácia para a obtenção de indícios do uso indevido do espectro. Implantou-se um sistema específico para medição em tempo real de níveis de radiação não ionizante, para atender à Lei nº 11.934, que trata da exposição humana a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos.

A agência de regulação está concluindo a modernização do Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro com o aumento de funcionalidades – incluindo a possibilidade de detectar radiointerferências causadas pelo Sistema de Banda Larga por meio de Redes de Energia Elétrica, em implantação no Brasil –, e incremento da capacidade de gerenciamento, o que aumenta a sua eficácia para os usuários de serviços de telecomunicações.

A Anatel está em fase de implantação do Sistema de Monitoração da Qualidade de Serviços, que possibilitará realizar o acompanhamento de indicadores de qualidade independentemente das informações fornecidas pelas prestadoras. Serão feitas fiscalizações preventivas periódicas, na forma de auditorias e/ou de sistemas de monitoramento para a fiscalização indireta de aspectos qualitativos das contas telefônicas dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo relacionadas ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço Móvel Especializado (SME) e Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

O Sistema de Monitoração da Qualidade de Serviços também possibilitará a verificação qualitativa do VoIP (*Voice Over IP*, serviço de voz sobre o protocolo IP) e a cadência da queima de créditos de cartões em Telefones de Uso Público (TUP) e em celulares pré-pagos, assim como a fiscalização de centrais de atendimento dos serviços de TV por assinatura e a avaliação da qualidade das redes de telecomunicações.

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## Certificação de Produtos de Telecomunicações

O modelo de certificação de produtos foi adotado em julho de 2001, a partir do Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações.

A certificação garante ao consumidor a aquisição e o uso de produtos de telecomunicações que respeitam padrões mínimos de qualidade e de segurança, além das funcionalidades técnicas regulamentadas. No modelo adotado pela Anatel, a certificação é feita pelos Organismos de Certificação Designados (OCDs), cabendo à Agência expedir ato de homologação, procedimento em que reconhece os certificados de conformidade ou aceita as declarações de conformidade para produtos de telecomunicações.

### Objetivos

- Definir requisitos técnicos e especificar critérios mínimos para a certificação dos produtos.
- Designar organismos de certificação para a emissão de certificados de conformidade de produtos.
- Avaliar e habilitar laboratórios para a realização de testes de produtos.
- Realizar análises de certificados de conformidade emitidos por organismos de certificação nacionais ou estrangeiros.
- Realizar a auditoria do processo de certificação de produtos nos organismos de certificação e laboratórios, avaliando conformidade e aplicando sanções cabíveis.
- Verificar a manutenção das características dos produtos homologados e aplicar sanções, quando necessário.

### Data de início

Novembro de 1998

### Instrumentos legais

- Lei Geral nº 9.472/1997
- Resolução nº 242, de 30 de novembro de 2000, e Norma para Certificação de Produtos para Telecomunicações, aprovada pela Resolução nº 323, de 7 de novembro de 2002.

### Modelo de gestão

Todo e qualquer produto de telecomunicações tem que ser submetido a um dos 13 Organismos de Certificação Designados (OCDs). Eles são instituições técnicas legalmente constituídas que, por delegação da Anatel, conduzem processos de avaliação da conformidade dos produtos e expedem os certificados de conformidade correspondentes, que se constituem pré-requisito necessário à homologação pela Agência para fins de comercialização e utilização no Brasil.

Os ensaios e testes necessários aos processos de certificação de produtos pelos OCDs e posterior homologação pela Anatel são realizados por um dos 18 laboratórios avaliados e credenciados pela agência ou por um dos 20 laboratórios aprovados pelo Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro), segundo critérios próprios do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC).

### Resultados

No período de 2003 a outubro de 2010, foram homologados, pela Anatel, 26.728 produtos de telecomunicações. O maior crescimento ocorreu no ano de 2009, quando foi ultrapassada a marca de mais de quatro mil produtos homologados, conforme tabela a seguir.

Em 2010, até outubro, foram homologados 3.626 produtos, com a possibilidade de ser ultrapassada, novamente, a marca dos quatro mil produtos homologados pela Agência em um único ano.

#### TOTAL DE HOMOLOGAÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO DE 2003 A 2010.

Ano	Total de Homologações realizadas
2003	3.110
2004	2.172
2005	2.649

Ano	Total de Homologações realizadas
2006	2.562
2007	2.973
2008	3.339
2009	4.202
2010 (até outubro)	3.626
2010 (novembro a dezembro - previsão)	594

## E) RADIODIFUSÃO E EMISSORAS COMUNITÁRIAS

A universalização dos serviços de radiodifusão constitui um dos principais objetivos na área de Comunicações. Por isso, todas as ações implementadas nos últimos oito anos visaram à universalização, por meio de políticas públicas de comunicações voltadas para a democratização dos meios de comunicação. Dessa forma, foi assumido o compromisso de que pelo menos 80% do total de municípios brasileiros contassem com um serviço local de radiodifusão até o final de 2011. Em dezembro de 2002, apenas 46% dos municípios brasileiros eram atendidos por serviços de radiodifusão, em sua maioria, de caráter comercial.

Até julho de 2010, 60% dos municípios (em números absolutos, atualmente, 3.298 municípios) já possuíam um serviço de radiodifusão local instalado. Cabe ressaltar que, na época da instituição da meta de 80% de municípios com um serviço local instalado, esse percentual representava um total de 3.336 municípios. Com a criação de novos municípios, esse dado projetado para 2011 cresceu para 4.452.

Perseguindo esse objetivo, foram publicados diversos Avisos de Habilitação para o Serviço de Radiodifusão Comunitária. Em 2008, 99,86% dos municípios brasileiros já tinham sido contemplados com o Aviso de Habilitação. Ou seja, apenas os municípios recém-criados ou com problemas de espectro radioelétrico ainda não participavam do processo de seleção para a instalação de um serviço local de radiodifusão comunitária. Atualmente, 4.080 entidades já possuem autorização para executar o serviço local de radiodifusão em todo o País, e mais de 2,7 mil delas possuem licença definitiva.

No que se refere à radiodifusão comercial e educativa, foram concedidas 4.930 outorgas para geradoras de rádios comerciais e educativas e mais de 500 outorgas de canais de geradoras de televisão, além de 10.063 autorizações para Retransmissão de Televisão (RTV).

Além desses resultados, outro passo importante para o Brasil foi o início das transmissões digitais de televisão (TV-D). A Portaria nº 652, de 10 de outubro de 2006, regulamenta a execução do Sistema Brasileiro de Televisão Digital e estabelece critérios, procedimentos e o cronograma para as consignações de canais digitais. Em 2007, ocorreu, oficialmente, o início das transmissões digitais no País – primeiramente, em São Paulo e Minas Gerais. Até o momento, já foram consignados mais de 200 canais de televisão digitais para diversos estados brasileiros, além de 22 consignações de canais de Retransmissoras de Televisão Digital (RTV-D).

Ainda em 2009, foi publicado o Aviso de Chamamento Público, nº 1/2009, com o objetivo de efetuar testes e avaliações com sistemas de radiodifusão sonora digital. O consórcio DRM (Digital Radio Mondiale) manifestou interesse em realizar os testes no Brasil, fornecendo os equipamentos necessários. O Ministério das Comunicações coordena os testes, que estão sendo realizados em São Paulo, Belo Horizonte e no Rio de Janeiro, com a finalidade de subsidiar tecnicamente o Governo na definição do padrão brasileiro de Radiodifusão Sonora Digital.

### Radiodifusão Comunitária

O programa visa à universalização do Serviço de Radiodifusão Comunitária, buscando proporcionar a instalação de ao menos uma emissora em cada município. A outorga é concedida a fundações e associações comunitárias, sem fins lucrativos, destinadas ao atendimento de determinada comunidade de um bairro e/ou vila.

#### Objetivos

- Promover a cultura, o convívio social e eventos locais
- Noticiar os acontecimentos comunitários e de utilidade pública
- Promover atividades educacionais para a melhoria das condições de vida da população atendida, sem discriminação de raça, religião, sexo, convicções político-partidárias e condições sociais.

**Data de início:**

19/2/1998

**Instrumentos legais**

- Lei nº 9.612, de 19 de fevereiro de 1998
- Norma complementar MC nº 01/2004

**Participação e controle social**

A autorização para execução do serviço está condicionada à representatividade da associação junto à comunidade a ser atendida. Um dos critérios para escolha da entidade é a apresentação de documento contendo as manifestações de apoio da comunidade para a instalação da associação interessada. Dessa forma, a entidade selecionada será aquela que representar melhor os interesses da comunidade. Outro meio de controle social se dá pela obrigatoriedade de constituição de um conselho comunitário composto por, no mínimo, cinco representantes da comunidade.

Além disso, qualquer cidadão da localidade beneficiada terá o direito de emitir opiniões sobre quaisquer assuntos abordados na programação da emissora, bem como manifestar ideias, propostas, sugestões, reclamações ou reivindicações.

**Modelo de gestão**

Atuação direta com a sociedade.

**Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado**

O Serviço de Radiodifusão Comunitária foi criado pela Lei nº 9.612, de 1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.615 do mesmo ano. Trata-se de radiodifusão sonora, em frequência modulada (FM), de baixa potência (25 Watts) e cobertura restrita a um raio de 1km a partir da antena transmissora.

Em 2003, foi instituído um Grupo de Trabalho (Portaria nº 83, de 24 de março de 2003), com a finalidade de, em caráter emergencial e extraordinário, realizar todos os atos necessários à instrução, ao saneamento e ao desenvolvimento dos processos relativos aos pedidos de autorização para o Serviço de Radiodifusão Comunitária. O grupo finalizou suas atividades em 90 dias.

Para dar mais celeridade aos trâmites de processos de radiodifusão comunitária, em 2004 foi editada a Norma Complementar nº 01/2004.

**Resultados**

Em 2008, atingiu-se a marca de 99,86% dos municípios brasileiros contemplados com Aviso de Habilitação. Esse é o primeiro passo da seleção de uma entidade para executar o Serviço de Radiodifusão Comunitária. Apenas os municípios recém-criados ou com problemas de espectro radioelétrico ainda não participaram do processo de seleção para instalação de um serviço local.

Entre 2003 e 2010, foram concedidas 2.363 autorizações para o Serviço de Radiodifusão Comunitária.

Atualmente, 4.080 entidades já possuem autorização para executar o serviço local de radiodifusão em todo o País e mais de 2,7 mil entidades possuem licença definitiva, conforme ilustra a tabela a seguir.

**NÚMERO DE AUTORIZAÇÕES CONCEDIDAS DE RADIODIFUSÃO COMUNITÁRIAS  
NO PERÍODO DE 2002 A NOVEMBRO DE 2010.**

Ano	Número de autorizações concedidas
Até 2002	1.654
2003	345
2004	161
2005	212
2006	304
2007	416
2008	372
2009	411
2010	205

Ano	Número de autorizações concedidas
Subtotal 8 anos	2.426
Total até 2010	4.080

## Definição do padrão de radiodifusão sonora digital

### Objetivo

Realizar testes com os diversos sistemas disponíveis para o sistema de radiodifusão sonora digital com vistas à escolha do padrão que será adotado pelo Brasil.

### Data de início

22/05/2009

### Instrumento legal

- Aviso de Chamamento Público nº 01/2009, DOU de 22/05/2009

### Participação e controle social

Os testes estão sendo realizados em parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) e o Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia de Comunicações Sem Fio (INCT-CSF), formado pelas universidades federais de Minas Gerais (UFMG), do Pará (UFPA), do Rio Grande do Norte (UFRN) e pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ).

### Modelo de gestão

Modelo de gestão direta. A Anatel participa apenas como observadora dos testes.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

Para analisar e definir o padrão a ser adotado pelo País para a radiodifusão sonora digital, é importante a realização de testes preliminares, com o objetivo de verificar o comportamento dos sistemas disponíveis com relação à ocupação da banda de frequência e à capacidade de adequação aos padrões mínimos necessários.

### Resultados

Os testes estão sendo realizados em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

## F) SERVIÇOS POSTAIS

Atualmente, 1.638 distritos brasileiros possuem serviços postais básicos, o que representa 75,34% da meta de atendimento prevista (2.174 distritos). O Governo Federal estabeleceu um prazo de três anos (2009 a 2011) para atender os 536 restantes. Em 2009, 49 distritos foram plenamente atendidos e, até o mês de outubro/2010, outros 34 distritos desprovidos de atendimento postal básico foram contemplados.

Os Correios apoiaram, em 2003, o Programa Fome Zero, que possibilitou a entrega de 615 toneladas de alimentos, garantindo a segurança alimentar de milhares de brasileiros. Ainda no mesmo ano, os Correios implantaram o Programa Cartório 24 Horas, em parceria com a Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg-BR). O projeto centralizava, na internet, a solicitação e emissão de certidões, com entrega dos documentos em domicílio.

Outra realização significativa foi o programa Importa Fácil Ciência, que se configurou como uma conquista dos cientistas e pesquisadores brasileiros ao simplificar e baratear o processo das importações de máquinas, equipamentos e insumos para uso em pesquisas nas áreas de ciência e tecnologia.

O Banco Postal se consolidou na prestação de serviços bancários básicos em todo o território nacional, com atenção especial à população de baixa renda. Desde a sua criação, o programa tem contribuído efetivamente com o compromisso governamental de promover a inclusão social.

No período de 2003 a 2010, o Banco Postal ampliou significativamente a abrangência sobre o território nacional, passando de 2.228 municípios atendidos, em 2002, para 5.261, em outubro de 2010. A rede já conta com 6.167 agências de Correios prestando serviços bancários básicos.

De acordo com as projeções, ao final de outubro de 2010, o Banco Postal contabilizará 10 milhões de contas correntes/poupança. A média diária de abertura de contas é de 4,5 mil.

No que se refere às inovações dos serviços, os principais programas desenvolvidos foram:

- Operação Enem: trata da logística necessária à realização das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).
- Operação Remédio em Casa: contratos com governos estaduais e municipais para a realização da logística de medicamentos.
- Gestão de Armazém: operações que consistem na gestão de armazéns.
- Jogos Pan-Americanos – Rio 2007: operação logística para a realização do evento. .

## Adequação da Infraestrutura de Atendimento – Correios

Trata-se de ação governamental para garantir que todos os cidadãos tenham acesso à prestação de serviços postais básicos. Esse atendimento deverá ser proporcionado por uma das agências que compõem a rede de atendimento da ECT em todo o território nacional, conforme critérios da Portaria nº 310/1998.

### Objetivos

Promover a universalização dos serviços postais de forma a garantir e ampliar o acesso e a qualidade dos serviços, buscando a modernização e a manutenção das estruturas de atendimento.

O objetivo das Agências de Correio Comunitária (AGCs) é a prestação de serviços postais básicos, nos locais em que predomine o interesse social e não se mostre viável a exploração econômica de serviços postais.

### Data de início

1999

### Instrumento legal

Portaria nº 310/1998, do Ministério das Comunicações.

### Modelo de gestão

O Ministério das Comunicações atua como regulador e libera o orçamento.

### Resultados

Abertura de agências de correios em todos os municípios brasileiros, de modo a garantir o acesso da população aos serviços de atendimento postal.

[Veja em www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## Operação Enem

Armazenagem e distribuição das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), referentes ao ano de 2009, a todos os pontos de provas do Brasil.

### Objetivo

Distribuir as provas a cerca de 1,6 mil municípios e 5 milhões de alunos inscritos no exame, com a garantia de 100% de efetividade na entrega. O prazo de entrega das provas foi estabelecido em três horas (entre 7h e 10h) e a operação dotada de grande aparato de segurança, com a participação de entidades como as Forças Armadas, as secretarias de Segurança Pública e a Polícia Federal. A operação foi finalista do prêmio *World Mail Award* 2010, correspondente ao Oscar Postal, em cerimônia realizada na Dinamarca.

### Data de início

Dezembro/2009

### Instrumento legal

- Contrato nº 9912233452

### Participação e controle social

Essa operação oferece suporte logístico ao Ministério da Educação, em relação aos programas de facilitação do acesso às universidades do País, nos exames promovidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), como o Exame Nacional do Ensino Médio.

### Modelo de gestão

Governo Federal – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep)

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

Os Correios contribuem para ampliar a segurança na aplicação dos testes de acesso dos jovens à universidade.

### Resultados

O programa atendeu, em 2009, cerca de 4,1 milhões de alunos em 9.224 localidades dispersas em 1.812 municípios. Em 2010, a previsão é beneficiar 4,6 milhões de alunos em 9.579 localidades onde serão realizadas as provas do Enem, abrangendo cerca de 1,7 mil municípios.

Ano	Alunos Atendidos	Municípios com Provas	Locais de Prova
2009	4.148.721	1.812	9.224
2010	4.611.426	1.698	9.579
Total	8.760.147	3.510	18.803

## Operação Remédio em Casa

Logística de recebimento de medicamentos das indústrias farmacêuticas, armazenagem, captação de pedidos e distribuição a doentes crônicos, em suas residências.

### Objetivos

Abastecer os hospitais e postos de saúde com medicamentos e correlatos e dispensar os medicamentos aos doentes crônicos. Neste programa, não há necessidade de deslocamento desses pacientes aos postos de saúde, uma vez que a medicação é entregue pelos Correios em suas residências, com a frequência estabelecida pelas entidades de saúde pública.

### Data de início

2002

### Participação e controle social

São operações realizadas nas esferas nacional, estadual e municipal que auxiliam as políticas sociais de saúde pública, na medida em que realizam atividades logísticas como: armazenagem de medicamentos e similares e suprimento aos hospitais e postos de saúde, bem como a doentes crônicos de algumas enfermidades, em suas casas.

### Modelo de gestão

Prestação de serviços por meio de contratos com o Governo Federal, governos estaduais e municipais.

## Resultados

Desde 2003, o programa beneficiou diretamente cerca de 6,4 milhões de pessoas, com mais de 20,1 milhões de medicamentos distribuídos para a população de idosos, hipertensos e diabéticos.

Ano	Municípios c/ programa	População atendida	Quantidade de medicamentos	Conteúdo do programa
2002	RJ	300.000	900.000	Hipertensos e diabéticos
2003	RJ	400.000	1.200.000	Hipertensos e diabéticos
2004	RJ, SP	1.000.000	3.000.000	Hipertensos e diabéticos
2005	RJ, SP, BSB	1.050.000	3.150.000	Hipertensos e diabéticos
2006	RJ, SP, BSB	1.050.000	3.150.000	Hipertensos e diabéticos
2007	RJ, SP	1.000.000	3.000.000	Hipertensos e diabéticos
2008	SP, Salvador	620.000	1.860.000	Hipertensos e diabéticos
2009	SP, Salvador, Porto Alegre*	630.000	1.890.000	Hipertensos e diabéticos * (idosos)
2010	SP, Salvador, Porto Alegre*, Uberaba	650.000	1.950.000	Hipertensos e diabéticos * (idosos)
<b>Total</b>		<b>6.700.000</b>	<b>20.100.000</b>	

## Gestão de Armazém

Armazenagem, gestão de estoques, inventários e distribuição dos mais variados itens, tais como materiais de escritório, bens móveis, equipamentos e produtos de informática, telefones celulares, medicamentos, produtos alimentícios não perecíveis etc.

### Objetivo

Prestar serviços como operador logístico, voltados para armazenagem e gestão de estoques de organizações. Esse programa permite que as organizações concentrem-se nos seus negócios primários, deixando a gestão de tais atividades por conta dos Correios.

### Data de início

2002

### Instrumentos legais

- Contratos diversos

### Participação e controle social

São atividades voltadas à melhoria dos processos dos entes públicos, na medida em que tais entidades podem focar suas energias nos objetivos para os quais foram instituídas, cabendo ao operador logístico – no caso, os Correios –, as atividades de suporte ao processo.

### Modelo de gestão

Atuação direta com todas as esferas de governo e entidades da iniciativa privada.

Finalidade e diferenciais Visa à terceirização de atividades não relacionadas com a finalidade essencial das entidades. Nesse aspecto, a entidade pode focar sua atenção em suas atividades-fim, cabendo a um operador logístico – no caso os Correios –, a realização de atividades de apoio, que darão suporte aos processos internos e aos programas definidos pelo órgão.

## Resultados

Gestão eficaz dos estoques e manutenção adequada do suprimento das 84 entidades contratantes.

Ano	Órgãos c/ contrato	Clientes
2002	5	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém)
2003	5	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém)
2004	7	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém), Conecta (SP), Prefeitura de SP
2005	9	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém), Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF
2006	11	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém), Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF, Uninter, TIM Nordeste
2007	14	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém), Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF, Uninter, TIM Nordeste, Pan-Rio 2007, Farmanguinhos, TRT/MG
2008	13	TIM (Curitiba), Prefeitura do RJ, CEF (SP, Recife e Belém), Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF, Uninter, Farmanguinhos, TRT/MG, Defensoria Pública/MG
2009	12	Prefeitura do RJ, Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF, Uninter, Farmanguinhos, TRT/MG, Defensoria Pública/MG, Secretaria de Educação/SP, TIM Crossdocking, Secretaria de Saúde/RS.
2010	13	Prefeitura do RJ, Conecta (SP), Prefeitura de SP, CEF Loterias, GDF, Uninter, Farmanguinhos, TRT/MG, Defensoria Pública/MG, Secretaria de Educação/SP, TIM Crossdocking, Secretaria de Saúde/RS, Secretaria de Saúde de Várzea Grande/MT.
<b>Total</b>	<b>89</b>	

## Jogos Pan-Americanos – Rio 2007

Transporte de equipamentos esportivos/farmacêuticos, transporte do material e montagem de baias para cavalos, armazenagem e transporte de material para exames de *dopping* e implantação de espaço para achados e perdidos dos Jogos Pan-Americanos – Rio 2007.

### Objetivo

Garantir que os meios e recursos estivessem disponíveis no tempo certo e com a qualidade necessária para a realização de todas as modalidades desportivas dos Jogos Pan-Americanos – Rio 2007.

### Data de início

11/05/2007

### Instrumento legal

- Contrato nº 668/2007

### Modelo de gestão

Coordenação – Comitê Olímpico Brasileiro (COB)

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

Para garantir a logística dos Jogos Pan-Americanos – Rio 2007.

Nos bastidores, auxiliando a organização, por intermédio das operações logísticas descritas, os Correios garantiram que o evento ocorresse com absoluta tranquilidade, de forma que o Comitê Olímpico Brasileiro mantivesse o seu foco nas competições desportivas.

## Resultados

Garantia da logística dos Jogos Pan-Americanos – Rio 2007 sem transtornos que pudessem prejudicar sua execução. O evento contou com a participação de 42 países, o que significou a presença de mais de 5.660 atletas envolvidos em 47 modalidades de esportes diversos.

Ano	Delegações Estrangeiras	Eventos/Modalidades	Atletas
2007	42	332 / 47	5.662

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## Banco Postal

Presente na rede de agências da ECT, o Banco Postal oferece serviços financeiros postais especiais, ou seja, um conjunto de operações bancárias básicas. Esses serviços são prestados como correspondentes bancários do banco Bradesco, que venceu o chamamento público promovido pela ECT.

### Objetivo

Possibilitar, principalmente a municípios antes desprovidos de qualquer atendimento bancário, o acesso ao Sistema Financeiro Nacional através da disponibilização de operações bancárias básicas nas agências da rede de atendimento da ECT, tais como: abertura de conta corrente, saques, pagamentos de cheques, depósitos, consultas a saldos e extratos, encaminhamento de pedidos de empréstimo e de cartão de crédito, recebimentos de contas de serviços públicos, taxas, impostos e pagamentos de benefícios do INSS.

### Data de início

24/09/2001 (assinatura do contrato com o parceiro)

### Instrumentos legais

- Resoluções do CMN nºs 2.640/1999, 2.707/2000, 3.110/2003 e 3.156/2003
- Portarias do Ministério das Comunicações nº 588, de 4/10/2000; nº 804, de 20/12/2001; e nº 329 de 2/9/2004
- Contrato nº 10.805/2001 entre ECT e Bradesco.

### Por que foi criado, reformulado e/ou ampliado

O Banco Postal foi criado com o objetivo de levar serviços bancários básicos à população e possibilitar o acesso ao Sistema Financeiro aos desprovidos de atendimento bancário, com a utilização da rede de atendimento postal dos Correios.

### Resultados

O Banco Postal teve grande ampliação no período de 2003 a 2010, passando de 2.521 agências no final de 2002 para 6.167 em outubro/2010. Naquele ano, 2.228 municípios brasileiros possuíam pelo menos uma agência dos Correios com Banco Postal; em outubro de 2010, 5.261 municípios já contavam com o serviço.

O Banco Postal está presente em 6.167 agências dos Correios, em 95% dos municípios brasileiros, disponibilizando aos cidadãos os seguintes produtos e serviços bancários básicos:

- Abertura de conta corrente
- Saques em conta corrente e poupança
- Pagamentos de cheques
- Depósitos em conta corrente e poupança
- Consultas de saldos e extratos
- Encaminhamento de pedidos de empréstimo e de cartão de crédito
- Recebimentos de contas de serviços públicos, taxas, contribuições e impostos
- Pagamentos de benefícios do INSS.

Quantidade de operações realizadas no período 2002 a setembro/2010 (mil)										
Operação	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Abertura de Contas	285	842	1.588	1.706	1.238	1.235	1.232	1.019	957	10.102
Demais Operações de Conta	74	289	516	704	769	875	1.242	1.712	1.441	7.621
Depósito em Conta	1.709	8.424	18.498	25.093	26.628	28.149	31.301	32.679	29.125	201.606
Empréstimo Concedido	1	176	514	576	640	651	716	747	734	4.755
Operação de Consulta (extrato)	626	4.191	13.503	24.333	28.802	30.984	33.439	34.226	30.157	200.261
Operações de Cartão				107		591	2.866	3.139	440	7.143
Recebimento de Contribuições			543	1.833	3.823	5.418	6.455	7.382	7.304	32.758
Operações de Saque	1.171	6.507	15.761	23.396	26.551	28.093	29.993	31.450	28.773	191.694
Pagamento a Beneficiários do INSS	102	891	2.674	4.327	4.775	6.365	6.385	6.632	5.635	37.787
Recebimento de Concessionárias	1.466	9.822	19.592	22.837	25.948	27.559	27.033	26.469	22.968	183.693
Recebimento de Títulos	907	5.842	12.244	19.146	27.028	31.013	33.580	34.174	31.405	195.338
<b>Total</b>	<b>6.341</b>	<b>36.984</b>	<b>85.433</b>	<b>124.058</b>	<b>146.202</b>	<b>160.933</b>	<b>174.242</b>	<b>179.629</b>	<b>158.937</b>	<b>1.072.758</b>

Veja em [www.balancodegoverno.presidencia.gov.br](http://www.balancodegoverno.presidencia.gov.br), tabelas relativas aos resultados deste item.

## MARCOS LEGAIS

- Lei nº 11.484, de 31 de maio de 2007 – dispõe sobre os incentivos às indústrias de equipamentos para TV Digital e de componentes eletrônicos semicondutores, instituindo o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Equipamentos para a TV Digital (PATVD).
- Lei nº 11.668/2008 – dispõe sobre o exercício da atividade de franquia postal.
- PL nº 3.677/2008 – altera critérios de definição do monopólio postal.
- PL nº 2.638/2003 – inclui a ECT entre as entidades para as quais não se aplica a autorização genérica de privatização.
- PL nº 7.660/2006 – prorroga os contratos das Agências de Correios Franqueadas (ACFs) até 31/12/2012.
- Decreto nº 4.796, de 27 de junho de 2003 – PGMU II.
- Decreto nº 4.733, de 10 de junho de 2003 – dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações e dá outras providências.
- Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003 – aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), e dá outras providências.
- Decreto nº 4.901, de 26 de novembro de 2003 – institui o Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD), e dá outras providências.
- Decreto nº 5.371/2005, de 17 de fevereiro de 2005 – altera o Regulamento dos Serviços de Retransmissão e Repetição de Televisão.
- Decreto nº 5.413, de 6 de abril de 2005 – altera o Regulamento do Serviço de Retransmissão de Televisão e do Serviço de Repetição de Televisão, anulares ao Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens, aprovado pelo Decreto nº 5.371, de 17 de fevereiro de 2005.
- Decreto nº 6.039, de 7 de fevereiro de 2007 – aprova o Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva.
- Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008 – aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.

# GESTÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

## Forma de participação na gestão, formulação, monitoramento e/ou avaliação das políticas

Audiências e consultas públicas, Comitê de Defesa dos Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Fórum do SBTVD-T, Conselho Gestor do Funttel.

## Modelo de gestão

Atuação direta na definição das principais diretrizes relacionadas ao tema. Em determinados programas, há uma atuação mais próxima com estados e municípios, no sentido de entender a demanda do território.

## Formas de acompanhamento, monitoramento, controle e fiscalização da execução das políticas e de controle social

- Financeiro: Sistema Integrado da Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)
- Planejamento e Orçamento: Sistemas de Informações Gerenciais e de Planejamento (Sigplan) e Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (Siop)
- Sistema de Administração dos Pontos de Presença (ADMPP) do Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac)
- Consultas e audiências públicas: <http://sistemas.anatel.gov.br/SACP/>
- Fiscalização anual de gestão pela Controladoria Geral da União
- Interação com Ministério Público Federal
- Interação com o Tribunal de Contas da União

# INDICADORES AGREGADOS DE RESULTADO

Tendo em vista os compromissos firmados ao longo de oito anos de governo, os indicadores agregados, que serão apresentados a seguir, contribuem para a análise dos resultados e do alcance das metas estabelecidas nos mandatos presidenciais.

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACESSOS BANDA LARGA FIXA – (EM MILHÕES)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1,2	2,3	3,9	5,7	7,7	10,0	11,4

Fonte: Telebrasil e Teleco, 2010.

A quantidade de acessos de banda larga fixa no Brasil cresceu 850% no período de 2003 a 2009. Esse resultado demonstra a efetividade da política governamental na promoção da concorrência do mercado de telecomunicações, em especial a relativa à banda larga fixa.

## DOMICÍLIOS PARTICULARES QUE POSSUEM MICROCOMPUTADORES COM ACESSO À INTERNET: – (MIL)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
5.661	6.275	7.177	9.079	11.173	13.716	16.042

Fonte: IBGE, 2010.

A quantidade de domicílios que possuem microcomputadores com acesso à internet cresceu 183,38% no período de 2003 a 2009, evidenciando a política de incentivo aos setores relacionados à cadeia produtiva de telecomunicações e informática.

### TELEFONES FIXOS EM SERVIÇO – (EM MILHÕES)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
39,2	39,6	39,8	39,8	39,4	41,2	41,5

Fonte: Anatel, ABTA e Teleco, 2010.

Na área de telefonia, ocorreram grandes avanços desde 2003. Graças aos programas de universalização, todos os municípios brasileiros passaram a dispor de telefonia fixa com acesso individual e de uso público. A quantidade de telefones fixos em serviço cresceu 5,86% no período de 2003 a 2009.

### TELEFONES CELULARES – (EM MILHÕES)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
46,4	65,6	86,2	99,9	121,0	150,6	174,0

Fonte: Anatel, ABTA e Teleco, 2010

Nos serviços de telefonia móvel, o País saltou de 46,4 milhões de acessos celulares, em 2003, para a marca de 174,0 milhões em 2009 – incremento de aproximadamente 275%. A destinação da faixa de radiofrequência de 2,5 GHz para o Serviço Móvel Pessoal (SMP) e para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) incentivará a oferta de novas aplicações que contribuirão para a inclusão digital e para a massificação do acesso a banda larga.

### OUTORGAS DOS SERVIÇOS DE RADIODIFUSÃO – (UNIDADE)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
16.232	16.578	16.964	17.673	18.233	18.791	19.611	20.072

Fonte: Ministério das Comunicações, 2010.

Dando prosseguimento às ações de universalização dos serviços de radiodifusão, foram concedidas 4.347 outorgas desses serviços no período de 2003 a 2010. Até 2003, o total de outorgas era 16.232. Já o acumulado até 2010 passou para 20.072.

O apoio do BNDES ao setor de telecomunicações, que tem como objetivo estimular a demanda por equipamentos e *software* fornecidos pela indústria local, fomentar o desenvolvimento tecnológico no País e promover a universalização dos serviços de telecomunicações, contribuiu para os resultados positivos do período. Foram cerca de cinco mil operações de 2003 a junho de 2010, a partir de desembolso do banco no valor de R\$ 23 bilhões, o que permitiu investimentos alavancados de R\$ 55 bilhões (a preços de jun/10, atualizados pelo IPCA).

## DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Relação de publicações, pesquisas, estudos, análises do plano/tema com links para portais de referência:

- Estudo técnico para atualização da regulamentação das telecomunicações no Brasil:  
<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroP...>
- The world in 2009: ict fact and figures  
[http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/Telecomog\\_flyer.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/Telecomog_flyer.pdf)
- Measuring the information society 2010  
[http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2010/Material/MIS\\_2010\\_wit...](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2010/Material/MIS_2010_wit...)
- Análise e recomendações para as políticas públicas de massificação de acesso à internet em banda larga  
[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/100426\\_comunicadodoipe...](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/100426_comunicadodoipe...)

- Banda larga no Brasil – por que ainda não decolamos?  
[http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/pdf/091221\\_radar.pdf](http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/pdf/091221_radar.pdf)
- O desempenho do setor de telecomunicações no Brasil - séries temporais – iT1o  
[http://www.telebrasil.org.br/Link\\_setor.pdf](http://www.telebrasil.org.br/Link_setor.pdf)
- O setor de telecomunicações no Brasil - uma visão estruturada  
[http://www.telebrasil.org.br/saibamais/O\\_Setor\\_de\\_Telecomunicacoes\\_no\\_Br...](http://www.telebrasil.org.br/saibamais/O_Setor_de_Telecomunicacoes_no_Br...)
- A situação da banda larga no Brasil  
[http://www.telebrasil.org.br/pnbl\\_sinditelebrasil\\_teleco\\_situacao\\_banda...](http://www.telebrasil.org.br/pnbl_sinditelebrasil_teleco_situacao_banda...)
- Relatórios do Fust  
<http://www.mc.gov.br/telecomunicacoes/fust/relatorios-1>
- Plano Nacional de Banda Larga – Proposta MC  
<http://www.mc.gov.br/images/2009/11/o-brasil-em-alta-velocidade.pdf>
- Consultas Públicas  
<http://consultapublica.mc.gov.br/consulta/logon.asp>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)  
<http://www.ibge.gov.br/>
- Site Teleco  
<http://www.teleco.com.br/>

