

5.1.13. Função Comunicações

Nos últimos anos, a área de Comunicações consolidou importantes avanços nas políticas públicas que já vinham se desenhando, a exemplo da universalização dos serviços de inclusão digital, da expansão dos serviços de radiodifusão, da criação e transferência de tecnologia em telecomunicação para o setor privado brasileiro, da regulação do setor de telecomunicações, e da ampliação da rede de atendimento de serviços postais básicos. Em relação aos avanços no marco regulatório do setor de telecomunicações, merece destaque a implementação do Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), facultando aos usuários a mudança de prestadora e a manutenção do número do telefone fixo ou do celular.

Somente em 2009, ocorreram mais de três milhões de solicitações de portabilidade numérica.

Também em 2009 foram expedidas diversas resoluções da Anatel com vistas à regulação do setor de telecomunicações, destacando-se a edição de regulamentos sobre radiações indesejadas no uso de sistemas de banda larga por meio de redes de energia elétrica (BPL); sobre aspectos de segurança elétrica dos produtos de telecomunicações; sobre a revisão da norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), elemento importante para a concessão dos reajustes tarifários; sobre a definição de áreas locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); sobre a metodologia de estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC); e sobre o acompanhamento e controle das obrigações de universalização das STFC.

Em razão da aprovação do Plano Geral de Atualização da Regulação (PGR) ao final de 2008, que estabeleceu metas regulatórias de curto, médio e longo prazos, foi priorizada a elaboração de determinadas normas. Nesse sentido, foram realizadas, em 2009, consultas públicas para debater com a sociedade a proposta de revisão quinquenal dos contratos de concessão do STFC referente ao ciclo 2011-2015, o novo Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC e o novo Plano Geral de Metas para a Universalização do STFC prestado em regime público.

No que se refere à execução orçamentária, a função governamental Comunicações apresentou gastos de R\$ 490,57 milhões no exercício de 2009, dos quais R\$ 255,76 milhões referentes ao Orçamento Fiscal e de Seguridade Social - OFSS, e R\$ 234,81 milhões do Orçamento de Investimentos - OI.

O ano de 2007 apresentou uma execução de R\$ 931,78 milhões, valor superior aos demais anos, em virtude do aporte de R\$ 200 milhões ao capital social da Telebrás (Medida Provisória nº 405/2007), dos recursos do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel) destinados à chamada pública de projetos da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, e de crédito extraordinário para a instalação de Telecentros Comunitários.

A execução do OFSS na função Comunicações diminuiu substancialmente seu patamar nos anos de 2008 e 2009, dada a não influência dos fatores atípicos de 2007 acima apontados; enquanto a execução do OI apresentou uma trajetória levemente crescente, conforme demonstrado a seguir.

VALORES EXECUTADOS NA FUNÇÃO COMUNICAÇÕES 2005/2009

em R\$ milhões

COMUNICAÇÕES	EMPENHADO				
	2005	2006	2007	2008	2009
OFSS	372,10	345,33	724,86	296,24	255,76
OI	272,91	217,62	206,92	214,25	234,81
TOTAL	645,01	562,95	931,78	510,49	490,57

Fonte: Siafi/Siest

O peso relativo das subfunções típicas da função governamental Comunicações, Telecomunicações e Comunicações Postais foi de 47,7% da execução no ano de 2009, respondendo respectivamente, por 11,1% e 36,6% da execução, conforme demonstrativo:

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA FUNÇÃO COMUNICAÇÃO POR SUBFUNÇÕES EM 2009 (EM R\$ MILHÕES)

DESCRIÇÃO	EMPENHADO	%
Subfunções Típicas		
Comunicações Postais	179,76	36,6
Telecomunicações	54,32	11,1
Outras Subfunções	256,49	52,3
TOTAL	490,57	100

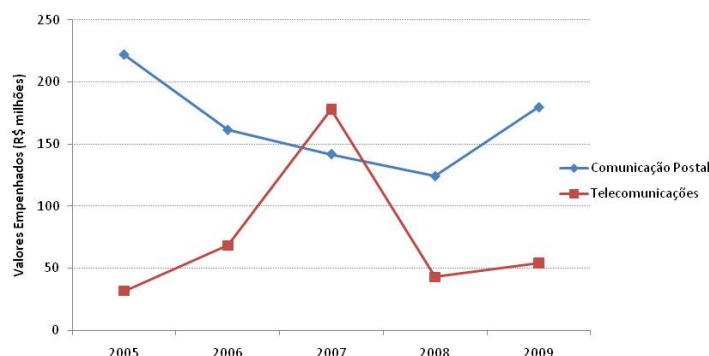
Fonte: Siafi/Siest

A diminuição nos valores executados na subfunção Comunicação Postal, entre 2006 e 2008, foi revertida no exercício de 2009, com um aumento de 44,89% comparado ao exercício anterior, devido principalmente à elevação dos investimentos em melhorias nas unidades da ECT.

Os valores executados na subfunção Telecomunicações foram influenciados, em 2007, por crédito extraordinário para a instalação de Telecentros.

Já a adoção da modalidade de licitação pregão eletrônico para os Telecentros Comunitários em 2007, influenciou o patamar dos valores observados em 2008 e 2009, conforme gráfico a seguir.

Valores líquidos nas subfunções típicas 2005/2009



Inovação Tecnológica em Telecomunicações

Entre os setores econômicos, as telecomunicações ocupam lugar de destaque por serem essenciais à capacidade de competição nacional. No cenário anterior à privatização, a formulação e implementação da política tecnológica no Brasil eram alicerçadas no poder de compra do Sistema Telebrás, e na capacidade de geração tecnológica e interação com o setor privado nacional da Fundação Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD). Com a abertura do setor à competição, o quadro anterior foi substancialmente alterado, ocorrendo aumento do volume de importações e consequentemente a redução da participação das empresas de capital nacional no mercado brasileiro de telecomunicações.

Para ampliar a competitividade da indústria brasileira de telecomunicações, o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel) estimula o processo de inovação tecnológica setorial, incentivando a capacitação de recursos humanos, o fomento e a geração de empregos, além de promover o acesso de pequenas e médias empresas a recursos de capital.

A Resolução n.º 40/2007 do Conselho Gestor do Funttel (CGF) definiu as áreas temáticas nas quais devem ser concentrados os investimentos para o desenvolvimento tecnológico das telecomunicações brasileiras: tecnologias de acesso e difusão sem fio; plataformas de serviços baseadas em redes IP de próxima geração; plataformas de suporte à produção e difusão de conteúdos digitais; tecnologias de transporte e de acesso em fibra ótica; e plataformas de gerência de redes, serviços e aplicações.

Estudo encomendado pelo CGF e realizado pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), sobre os projetos apoiados com recursos do Funttel, contratados por intermédio da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), mostrou que os principais impactos dos investimentos realizados no período de 2001 a 2007, foram:

- 127 inovações tecnológicas, das quais 24 em escala mundial, nas áreas de comunicação por satélites, redes de comunicação, telefonia e TV digital;
- Envolvimento de cerca de 1.000 profissionais no desenvolvimento dos projetos, e mais de 500 empregos gerados em decorrência dos resultados alcançados, criados principalmente na área de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e em empresas de telefonia;
- Retorno financeiro dos projetos de R\$ 2,66 para cada R\$ 1 de investimentos do Funttel, calculado desde o início da execução de cada projeto até 2010; e
- Disseminação dos conhecimentos produzidos, por meio de parcerias de cada organização beneficiada com, em média, 4,1 parceiros, empresas ou institutos de pesquisa.

O Funttel apoia ainda vários projetos ligados à TV digital brasileira, cujos principais desenvolvimentos, em andamento, referem-se a: (a) serviços interativos multiplataforma, baseados em receptores de TV como terminal de usuário, nas áreas de governo eletrônico, acesso a conteúdos sob demanda, comércio eletrônico, educação à distância e jogos; (b) padrão para descrição de conteúdo educacional que possibilite sua veiculação tanto pela televisão digital, quanto pela *Internet*, ou ainda por dispositivos móveis, como os aparelhos celulares; e (c) plataforma de autoria de objetos de aprendizagem interativos e interoperáveis.

Foram realizadas em 2009 duas Chamadas Públicas do Funttel, no montante de R\$ 110 milhões, para contratação de projetos de pesquisa prospectiva e de desenvolvimento tecnológico e industrial. As áreas temáticas incluíram produtos e componentes para sistemas de comunicação de banda larga sem fio, inovações em plataformas de serviços baseadas na conectividade IP, equipamentos e componentes para transporte e acesso óptico e aplicativos interativos para TV Digital e dispositivos móveis com impactos nas áreas de saúde, educação, acessibilidade, e governo eletrônico.

De um total de 186 propostas apresentadas na primeira Chamada Pública, foram aprovados 26 projetos no valor total de R\$ 95.000.501,83.

Na segunda Chamada, das 58 propostas apresentadas, foram aprovados cinco projetos no valor total de R\$ 14.584.642,84.

O valor empenhado em 2009 foi de R\$ 40.154.273,00, dos quais R\$ 26.955.067,00 referentes aos projetos aprovados no Plano de Aplicação de Recursos da Fundação CPqD que prevê investimentos da ordem de R\$ 210.000.000,00 nas áreas de Comunicações Ópticas Avançadas, Comunicações sem Fio de 4ª Geração, Sistemas de Gerenciamento e Operação e Aplicativos de segurança e acessibilidade para dispositivos móveis; e R\$ 12.798.086,00 referentes à parcela dos projetos selecionados nas Chamadas Públicas de 2009.

TV Digital (Não-Orçamentária)

O Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre (SBTVD) visa proporcionar ganhos de qualidade de som e imagem para os usuários e a possibilidade de utilização de mais uma ferramenta para a inclusão digital.

A Portaria n.º 652/2006 estabeleceu um cronograma para início oficial das transmissões de TV Digital. Em 2007 foram consignados 16 canais de TV Digital, sendo 10 para a cidade de São Paulo e seis para a cidade de Belo Horizonte. Durante o ano de 2008, as consignações foram estendidas para Goiânia, Curitiba, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Salvador e Cuiabá, além da cidade de Campinas, constituindo-se um grande marco no desenvolvimento das comunicações brasileiras. Em 2009, as consignações de TV Digital atingiram outras 12 capitais e 14 cidades do interior do País, além do início das consignações de Retransmissão de Televisão Digital (RTV-D), que contemplaram 10 Capitais. Com isso, a operação das transmissões de TV Digital já está presente em 250 municípios, atingindo 75,6 milhões de brasileiros.

A escolha do padrão a ser utilizado para a TV Digital brasileira foi orientada, em grande medida, a partir de resultados de projetos de 22 consórcios, que desenvolveram diversas tecnologias associadas à TV Digital, apoiados desde 2005 com recursos do Funtel. Entre estas, destaca-se a proposta de aperfeiçoamento do padrão japonês por meio da utilização da tecnologia de compressão de vídeo H.264.

Outro desenvolvimento importante foi o do *software* que possibilita a interatividade do Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre: o *middleware* GINGA. Em 2009, a União Internacional de Telecomunicações estabeleceu o GINGA como padrão internacional para interatividade em IPTV, o primeiro padrão brasileiro a ser reconhecido como padrão mundial por um organismo internacional. Importante destacar a adesão de países vizinhos ao padrão nipo-brasileiro, sendo o Peru o primeiro país latino-americano a adotar o sistema, seguido pela Argentina, Chile e Venezuela. Espera-se ainda a adesão de Equador, Bolívia e Paraguai.

Inclusão Digital (Não-Orçamentária)

O Programa de Inclusão Digital vem se consolidando como um importante instrumento de inclusão social, principalmente para os que vivem em áreas rurais e isoladas ou em situação de vulnerabilidade social, além de contribuir para as políticas públicas de Educação (presencial e a distância), Saúde e Previdência Social.

A política de inclusão digital vem produzindo efeitos positivos nos indicadores de acesso às tecnologias de informação e comunicação. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), em 2005, 18,6% dos domicílios possuíam computador, passando para 31,2% em 2008. Já quanto ao percentual de pessoas que utilizaram a *Internet* na população de 10 anos ou mais de idade, observamos um crescimento de 20,9% para 34,8% no mesmo período.

Merece destaque, entre as políticas de inclusão digital, a Ação Operação do Sistema de Banda Larga - Gesac, que leva a *Internet*, por meio de conexão terrestre ou via satélite, a todos os municípios brasileiros, com prioridade a localidades remotas e de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), de forma a contemplar populações variadas: comunidades quilombolas, ribeirinhas, extrativistas, aldeias indígenas, zonas rurais, periferias urbanas, escolas públicas, telecentros comunitários e pontos remotos de fronteira, entre outros. A rede Gesac conta com aproximadamente 10.800 pontos instalados, atendendo 5.564 municípios.

Outra iniciativa é a implantação dos Telecentros Comunitários, que passou por uma importante mudança ao adotar a modalidade de execução direta e não mais a de transferência voluntária aos municípios, permitindo a implantação de pelo menos um Telecentro Comunitário em cada um dos 5.564 municípios do Brasil, além da redução de 60% nos custos por meio da utilização do Pregão Eletrônico em Sistema de Registro de Preços. Em 2009, foram empenhados e executados neste Programa R\$ 55,68 milhões, e pagos R\$ 18,13 milhões.

Implantação de Instalações para Acesso a Serviços Públicos

Em 2009, o MC concluiu os procedimentos da ação de fiscalização nos Telecentros Comunitários por meio de Termo de Convênio, afim de garantir a efetividade do Programa Inclusão Digital e da Política Pública de Inclusão Digital. Neste exercício, foram empenhados e executados nesta ação R\$ 21,45 milhões.

A adesão e cadastro ao Programa atingiram 98% dos municípios brasileiros em 2009, permitindo a entrega e montagem de pelo menos um Telecentro Comunitário nesses municípios, sendo que a meta do Programa é atender a todos, que contarão com pelo menos um Telecentro Comunitário e conexão à Internet pelo Gesac até meados de 2010, alcançando, assim, a universalização do Programa e da Política Pública de Inclusão Digital.

No que se refere à conexão dos Telecentros Comunitários à Internet, o contrato vencedor da licitação para conexão de 12.000 pontos de presença Gesac previa a conexão de todas as unidades até o final de 2009, fato este que não

aconteceu em virtude de problemas ocorridos com a distribuição geográfica dos pontos, ficando sem Internet, até esta data, 1.762 Telecentros Comunitários em Municípios de todos os Estados da Federação, cuja solução deste problema estará resolvida até junho de 2010.

A qualificação, capacitação e treinamento dos Coordenadores/Monitores dos Telecentros Comunitários na Plataforma baseada em Software Livre teve início em novembro de 2009 e deverão ser concluídos até 15 de maio de 2010, haja vista a complexidade deste procedimento por parte dos Institutos Federais de Educação Tecnológica da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação. Os Institutos Federais de Educação Tecnológica – IFET's assumiram a responsabilidade de executar o supracitado treinamento, capacitando servidores públicos municipais nesta tecnologia para atender os usuários dos Telecentros Comunitários.

Operação do Sistema de Acesso Banda Larga

No final do ano de 2007, o Gesac mantinha em operação 3.450 Pontos de Presença, conectados gratuitamente à Internet Banda Larga. A partir da conclusão do processo licitatório, ocorrida em agosto de 2008, que teve como vencedor um consórcio de empresas lideradas pela Embratel, foram atendidas mais 8.500 comunidades até o final de 2009, totalizando 11.929 Pontos de Presença espalhados por todo o território nacional, ampliando significativamente o alcance do programa, de forma a que todos os municípios brasileiros terão, no mínimo, um Ponto de Presença Gesac em operação.

Em relação ao provimento de conectividade, o contrato recém firmado contém vantagens se comparado ao anterior, visto que utiliza o que há de mais moderno em relação à tecnologia e velocidades customizadas de acordo com o perfil de cada parceiro. É importante destacar que a modalidade Pregão, utilizada no certame, possibilitou uma significativa redução no custo do serviço se comparado ao contrato anterior.

As velocidades disponibilizadas variam de 256 kbps, sugerida para Escolas Rurais (pequena quantidade de alunos) até 8 Mbps, para utilização pelas Universidades Abertas do Brasil e pelo projeto de Telemedicina, o qual é realizado pelo Ministério das Comunicações em parceria com a UFAM – Universidade Federal do Amazonas e com a UEA – Universidade do Estado do Amazonas.

O projeto Telemedicina já se encontra em fase de testes e produzindo resultados reais, atendendo a municípios distantes de Manaus e com dificuldades de acesso. Em 2009, foram empenhados e executados nesta ação R\$ 31,76 milhões, sendo pagos R\$ 18,04 milhões.

Outorga de Serviços de Radiodifusão

O objetivo do Programa é a universalização desses serviços, buscando a difusão da cultura e da educação, o aperfeiçoamento da cidadania e transparência governamental, cujas ações envolvem a concessão de outorgas nas modalidades de Radiodifusão Comunitária, Televisão Digital e os serviços comerciais de Frequência Modulada (FM), Ondas Médias (OM), Ondas Curtas (OC) e Televisão (TV). Em 2009, 61,8% dos municípios brasileiros dispõem de pelo menos um serviço local de radiodifusão.

A meta do programa, até o final de 2011, é que pelo menos 80% do total de municípios brasileiros (4.452 municípios) sejam contemplados com este serviço.

A publicação de Avisos de Habilitação para Radiodifusão Comunitária nos últimos anos permitiu que, em 2008, 99,86% de municípios do país fossem contemplados com Aviso, primeiro passo para a instalação efetiva de uma emissora de radiodifusão comunitária. E

Em 2009, a publicação de Avisos atingiu 463 localidades, englobando também aquelas anteriormente contempladas que não tiveram entidades interessadas ou que possuíam condições técnicas para instalação de novas emissoras.

Com isso, apenas os municípios recém-criados ou com problemas de espectro radioelétrico ainda não foram contemplados.

Até o final de 2009, haviam 3.890 entidades autorizadas a executar o Serviço de Radiodifusão Comunitária em todo o Brasil e mais de 200 processos em análise para posterior decisão sobre a efetivação das outorgas.

O quadro demonstra os avanços nas outorgas dos Serviços de Radiodifusão nos últimos cinco anos.

QUADRO DE OUTORGAS DE SERVIÇOS DE RÁDIO-DIFUSÃO

ANO	SERVIÇO									TOTAL
	FM	FM E	TV	TV E	TV Digital	OM	RADCOM	RTV	RTV D	
2005	58	42	5	18	-	1	207	50	-	381
2006	256	5	-	8	-	1	298	135	-	703
2007	70	6	0	2	17	5	366	44	-	510
2008	55	6	-	2	42	-	374	81	-	560
2009	131	5	2	1	93	14	398	153	10	807
TOTAL	570	64	7	31	152	21	1643	463	10	2.961

Fonte: Ministério das Comunicações

FM – Frequência Modulada; FM E - Frequência Modulada Educativa; TV – Televisão; TV E – Televisão Educativa; TV Digital – Televisão Digital; OM – Ondas Médias; RADCOM – Radio Comunitária; RTV – Retransmissora de Televisão; RTV D - Retransmissora de Televisão Digital

Aprimoramento dos Serviços Postais

O objetivo do Programa é garantir o acesso e a qualidade dos serviços postais prestados à população. Para tanto, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT visa:

- a prestação de serviços postais básicos, em nível mínimo de distritos, com população igual ou superior a 500 habitantes;
- o acesso aos serviços oferecidos em produtos pré-selados e ao envio de objetos postais sem registro em cidades com população igual ou superior a 100 mil habitantes, dentro de um raio máximo de dois quilômetros;
- a implantação de Agência de Correio Comunitária – AGC, em substituição à Agência de Correios Satélite – ACS e ao Posto de Correios – PC; e
- a regulamentação da distribuição postal de objetos dos serviços de carta, de telegrama, de impresso e de encomenda não urgente.

A ECT utiliza estratégias de implementação do Programa como parcerias com entidades públicas e privadas para a instalação e operação de unidades de atendimento e de distribuição postal e instituições públicas e privadas com vistas à ampliação da prestação dos serviços sociais e à promoção da inclusão digital; instalação de unidades próprias para atendimento, processamento e distribuição postal e a reestruturação da Empresa, visando garantir melhores condições para ampliar o acesso da sociedade aos serviços prestados.

Em 2009, o atendimento ao objetivo do Programa apoiou-se, primeiro, em uma rede de produção e distribuição

composta por: 16 Centros de Tratamento de Cartas – CTC, 13 Centros de Tratamento de Encomendas – CTE, 25 Centros de Tratamento de Cartas e Encomendas – CTCE, 2 Centros de Tratamento de Correio Internacional – CTCI, 899 Centros de Distribuição Domiciliária – CDD, 115 Centros de Entrega de Encomendas – CEE, 7 Centros de Serviços Telemáticos – CST, 10 Centros de Logística Integrada – CLI, 39 Centros de Transporte Operacional – CTO e 7 Terminais de Carga – TECA (Aérea e de Superfície).

Segundo, em uma rede de atendimento composta por: Agências Próprias e Terceirizadas; Unidades Terceirizadas (Posto de Venda de Produtos – PVP) e Caixas de Coletas – CC distribuídas em todas as Unidades da Federação, cabendo ressaltar a inauguração de 134 agências próprias no ano, de um total previsto de 151 unidades.

A ECT proporcionou em 2009 o atendimento a 49 distritos até então desprovidos dos serviços postais básicos. Os investimentos do Programa totalizaram R\$ 179,76 milhões.

Manutenção e Adequação da Infraestrutura de Produção e Distribuição

O atendimento ao público pela ação Adequação da Infraestrutura de Atendimento alcançou 74,0% em relação à dotação disponibilizada de R\$ 24,43 milhões.

A ECT deu continuidade à atividade de Manutenção da Infraestrutura de Produção e Distribuição, investindo 74,6% da dotação disponibilizada para o ano de 2009, no valor total de R\$ 30,86 milhões, objetivando a manutenção do serviço e assegurando os indicadores de qualidade operacional e de desempenho operacional, de 93,86% e de 95,92% até novembro/09, respectivamente.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE 2009 PARA O PROGRAMA APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS

(em R\$ mil)

PROGRAMA/AÇÃO	DOTAÇÃO	EXECUÇÃO	VAR%
Aprimoramento dos Serviços Postais (Atividades)	118.884	89.729	75,4
Manutenção da Infraestrutura de Produção e Distribuição	41.351	30.861	74,6
Manutenção da Infraestrutura de Atendimento – Correios	77.533	58.868	75,9
Aprimoramento dos Serviços Postais (Projetos)	186.218	90.027	48,3
Adequação da Infraestrutura de Produção e Distribuição	153.218	65.597	42,8
Adequação da Infraestrutura de Atendimento – Correios	33.000	24.430	74,0
TOTAL	305.102	179.756	58,9

Fonte: ERP/ECT – DEZEMBRO/09

Quanto ao esforço contínuo da ECT para atingir a qualidade no atendimento, vale destacar a aplicação das dotações disponibilizadas para as atividades Manutenção da Infraestrutura de Atendimento - Correios, atingindo em 2009 uma execução orçamentária de 75,9% da dotação reprogramada, no valor de R\$ 58,87 milhões.

Em relação aos quatro anos anteriores a 2009, a ECT verificou variações significativas na execução orçamentária total do Programa Aprimoramento dos Serviços Postais, conforme demonstra a tabela a seguir:

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO PROGRAMA APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS - 2005/ 2009

(em R\$ mil)

PROGRAMA/AÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Aprimoramento dos Serviços Postais (Atividades)	37.365	32.513	53.645	79.256	89.729	292.508
Manutenção da Infraestrutura de Produção e Distribuição	17.382	13.938	21.030	45.645	30.861	128.856
Manutenção da Infraestrutura de Atendimento – Correios	19.983	18.575	32.615	33.611	58.868	163.652
Aprimoramento dos Serviços Postais (Projetos)	184.928	128.932	88.220	44.809	90.027	536.916
Adequação da Infraestrutura de Produção e Distribuição	171.413	109.802	68.992	27.031	65.597	442.835
Adequação da Infraestrutura de Atendimento – Correios	13.515	19.130	19.228	17.778	24.430	94.081
TOTAL	222.293	161.445	141.865	124.065	179.756	829.424

Fonte: ERP/ECT – 2005 a 2009

Os valores realizados nos últimos cinco anos para a ação de Adequação da Infraestrutura de Produção e Distribuição oscilaram entre R\$ 171,41 milhões, em 2005, e R\$ 27,03 milhões, em 2008.

A variação anual se deve a execuções referentes aos projetos de Ampliação e Renovação da Frota que compõem esta ação, nos valores: de R\$ 10,90 milhões e R\$ 68,92 milhões, em 2005; de R\$ 8,84 milhões e R\$ 65,52 milhões, em 2006; e aos valores bastante inferiores nos três anos seguintes, especialmente em 2008, que atingiram R\$ 0,35 milhões e R\$ 0,13 milhões, respectivamente, em razão da não conclusão de processo de aquisição de veículos previstos à época.

Por outro lado, as ações de Manutenção da Infraestrutura de Atendimento, Produção e Distribuição têm demonstrado o crescimento dos valores executados nos últimos anos, em razão da necessidade de melhorias em unidades existentes e do atendimento das recomendações do Termo de Ajustamento de Conduta (TCAC) n.º 038/2007 e aditivos, firmados entre a ECT e o Ministério Público do Trabalho.

Verifica-se que estas atividades possuem uma execução de R\$ 37,37 milhões, em 2005, e de R\$ 89,73 milhões, no encerramento do exercício de 2009.

Qualidade dos Serviços de Telecomunicações

No âmbito da função governamental de Comunicação, o Programa contempla as ações relacionadas às principais atribuições da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel: Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações, Fiscalização em Telecomunicações, Relações com os Usuários dos Serviços de Telecomunicações, Certificação e Homologação dos Produtos de Comunicação, Gestão de Recursos, Numeração, Espectro e Órbita, Outorga dos Serviços de Telecomunicações e Gestão Econômica da Prestação dos Serviços de Telecomunicações.

Além destas, o programa contempla as ações: Capacitação dos Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação, Publicidade de Utilidade Pública e Aquisição de Unidades Administrativas.

Esse programa tem a finalidade de garantir condições para o acesso da população às telecomunicações, protegendo o

interesse dos consumidores e usuários de serviços quanto a preço e qualidade, por meio de ações de acompanhamento e avaliação da consistência regulatória e promover o setor de telecomunicações no Brasil.

Para isso, a Anatel promove a adequação da regulamentação às necessidades da sociedade brasileira e do mercado de telecomunicações por meio da elaboração de regulamentos, do gerenciamento das alterações em atos, termos e contratos de prestação de serviços, da administração do uso do espectro, do uso de órbitas e das faixas de frequência, da administração dos recursos de numeração, da certificação e fiscalização de produtos fornecidos para a prestação dos serviços de telecomunicações, da fiscalização dos serviços de telecomunicações prestados pelas outorgadas, entre outras atividades.

Para o exercício de 2009 a Lei Orçamentária Anual (LOA/2009) definiu o montante de R\$ 111.480.247,00.

Deste valor, foram empenhados e liquidados R\$ 55.174.423,94, sendo que foram pagos R\$ 36.528.001,65, e R\$ 18.644.870,42 inscritos em Restos a Pagar.

Regulamentação dos Serviços de Telecomunicações

A Anatel publicou 9 dos 35 regulamentos previstos para 2009, voltados para a Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Serviços de Comunicação de Massa, Universalização dos Serviços de Telecomunicações, Certificação e Homologação dos Produtos de Comunicação e Administração do Espectro, encontrando-se os demais em processo de avaliação jurídica e de deliberação pelo Conselho Diretor da Agência.

No tocante ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), dos 16 regulamentos previstos, foram publicados apenas três, em virtude da necessidade de revisão do planejamento e da priorização de determinados regulamentos, decorrente da aprovação do Plano Geral de Atualização da Regulação (PGR) ao final de 2008 e da publicação das Consultas Públicas n.º 11, sobre a revisão quinzenal dos Contratos de Concessão do STFC referente ao ciclo 2011-2015, e n.º 14, sobre o novo Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC, que vigorará a partir de 2011.

Os três regulamentos publicados foram: Resolução n.º 532/009, que aprovou a Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST); Resolução n.º 534/2009, que efetuou alterações no Regulamento sobre Áreas Locais para o STFC; e Resolução n.º 535/2009, que aprovou a Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC).

Para os Serviços Privados, em razão do alto grau de complexidade dos trabalhos, não foi possível publicar os regulamentos previstos para 2009.

Foram colocadas em Consulta Pública, no mês de dezembro, as seguintes propostas: Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP); Alterações no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal e do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura: Fraseologia – Gravações das ligações dirigidas às Centrais de Atendimento; Edital de Licitação Banda H e Sobras de Radiofrequências, em cumprimento à ação de curto prazo do PGR; e a Revisão do Regulamento do Serviço de Rádio do Cidadão.

A Revisão do Regulamento do Serviço de Radioamador encontra-se na Procuradoria Federal Especializada e, em seguida, seguirá para avaliação do Conselho Diretor.

A proposta de Consulta Pública referente à revisão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia foi encaminhada à análise no Conselho Diretor da Agência em 30 de novembro de 2009.

No que concerne aos Serviços de Comunicação de Massa, em 2009 foi publicada a Resolução n.º 528, de 17 de abril, que aprovou a alteração do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de TV por Assinatura, aprimorando sua redação e alinhando-a com o que estabelece o Código de Defesa do Consumidor.

Em relação à Universalização, dos dois regulamentos previstos para 2009, foi publicado o Regulamento de Acompanhamento e Controle das Obrigações de Universalização que estabelece os critérios e procedimentos para acompanhamento e controle do cumprimento das obrigações de Universalização do STFC.

O segundo regulamento previsto, a proposta de Plano de Metas para a Universalização do STFC em Localidades com Menos de Cem Habitantes (PMU II), que visa complementar o atendimento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), foi aprovada pelo Conselho Diretor em 8 de outubro de 2009, e será submetida à apreciação do Conselho Consultivo da Agência, com vistas ao encaminhamento ao Ministério das Comunicações e posterior aprovação por meio de Decreto Presidencial.

Quanto à ação de Certificação e Homologação dos Produtos de Comunicação e Administração do Espectro, foram publicados quatro dos dez regulamentos previstos: a Resolução n.º 529 – Regulamento para Certificação de

Equipamentos de Telecomunicações quanto aos Aspectos de Segurança Elétrica; a Resolução n.º 533 – Norma para Certificação e Homologação de Equipamentos de Telecomunicações quanto aos Aspectos da Avaliação da Taxa de Absorção Específica (SAR); a Resolução n.º 527 – Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências por Sistemas de Banda Larga por meio de Redes de Energia Elétrica; e a Resolução n.º 531 – Regulamento de Condições de Uso de Radiofrequência para Fins Exclusivamente Militares.

Com relação ao orçamento da ação de regulamentação dos serviços de telecomunicações, a dotação foi de R\$ 10.404.534,00. Foram empenhados e liquidados R\$ 2.289.587,35, pagos R\$ 2.018.427,52, e inscritos em Restos a Pagar R\$ 271.159,83.

Do valor empenhado, a maior parte destinou-se às despesas de viagens, que permitiram representantes da Anatel cumprir suas responsabilidades legais e regimentais em importantes fóruns do setor de telecomunicações, tais como reuniões da Comissão Interamericana de Telecomunicações (Citel), Fórum Mundial sobre Políticas de Telecomunicações (FMPT), Reguladores Europeus e Latino-Americanos (Regulatel), União Internacional das Telecomunicações (UIT), Organização Mundial do Comércio (OMC), Mercosul, Fórum de Governança da Internet (IGF), entre outros.

A parte da dotação autorizada que não foi executada destinava-se à contratação de estudos diversos que não puderam sê-lo, em virtude de dificuldades para conclusão de processo licitatório, mudança de escopo e postergação da contratação para o próximo exercício em razão de adequações regulatórias.

Fiscalização em Telecomunicações

Presente em todas as Unidades da Federação, a Anatel dedicou 565.206 horas diretamente em atividades de fiscalização em 2009, correspondentes a 150.515 ações de fiscalização em 13.301 entidades. Essas ações de fiscalização representaram 100,52% do previsto para o exercício.

Ressalte-se que, do total de horas utilizadas em ações de fiscalização, 502.032 horas (89%) foram empregadas em serviços de interesse coletivo, sendo que, destas, 319.340 horas (64%) foram utilizadas em atividades com impacto direto em benefício do cidadão.

Em 2009, a LOA estabeleceu o valor de R\$ 75.236.872,00.

Com vistas à adequação do orçamento, em virtude de corte no valor definido no PLOA/2009, realizou-se o remanejamento de dotação, com transferência de R\$ 10.000.000,00 das despesas de Investimentos para Despesas Correntes.

Cumprе ressaltar que parte da dotação dessa ação destina-se a viabilizar as despesas necessárias à atividade fiscalizadora da Agência.

Relativamente às despesas correntes, foram empenhados R\$ 30.231.666,82, sendo liquidados e pagos R\$ 20.477.285,23. Foram inscritos em Restos a Pagar R\$ 9.752.829,72.

Com vistas a custear a manutenção das unidades descentralizadas da Anatel, foram empenhados R\$ 17.453.661,91, excluídas as despesas com viagens.

No âmbito da sede, excluídas as despesas com viagens da fiscalização, foram empenhados R\$ 7.896.383,48.

Esse valor destinou-se a cobrir despesas com serviços associados ao Sistema de Gerência e Modernização do Espectro (SGME), calibração de instrumentos, seguro das Unidades Móveis de Radiomonitoragem (UMR) entre outros. Em 2009, Anatel empenhou R\$ 4.881.621,431 com despesa de viagem para fiscalização.

No tocante às despesas de investimentos, em virtude do forte contingenciamento imposto à Anatel, foi alocado o limite de R\$ 3.060.394,00. Esse valor foi empenhado em 99,4% com a aquisição de equipamentos para modernização do Sistema de Gerência e Modernização do Espectro (SGME), aquisição de equipamentos como rádio *scanners* transceptores, antenas e amplificadores, filtros para análise de sinais de radiofrequência de serviços aeronáuticos, entre outros. Foram pagos R\$ 563.677,11 e inscritos em Restos a Pagar R\$ 2.478.593,08.

Relações com os Usuários de Serviços de Telecomunicações

Em 2009, a intervenção da Anatel no relacionamento entre usuários e operadoras assegurou a solução de 98,15% das reclamações registradas, o que corresponde ao melhor índice dos últimos cinco anos, permitindo reduzir a assimetria entre esses segmentos na medida em que reforça o poder de questionamento e demanda dos primeiros e explicita os deveres e as obrigações dos segundos.

Do total de 3,7 milhões de atendimentos de solicitações, 93,10% foram realizados na Central de Atendimento da Anatel sendo, 6,38% pelo Fale Conosco e 0,52% pelos demais canais.

Das interações com os usuários, 58,43% referem-se a pedidos de informações resolvidas no primeiro contato com a Agência e ao acompanhamento de suas solicitações, o que denota maior esclarecimento e capacidade crítica dos usuários acerca dos regulamentos dos serviços e de seus direitos.

Relativamente às solicitações acolhidas, verifica-se aumento de 24,10% no número de ocorrências em relação ao ano anterior, perfazendo 1.545.237 registros, correspondendo a 41,57% dos atendimentos de solicitações. Desses registros, 1.492.992 se referem a reclamações, 35.520 pedidos de informações, 11.815 denúncias, 2.252 sugestões e 2.658 elogios.

As reclamações vêm merecendo crescente atenção da Agência, pois representam oportunidades de melhorias

concretas para os usuários e indicam as áreas e temas que requerem atuação mais efetiva junto às operadoras.

As 670.574 reclamações referentes ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e as 546.326 referentes ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), respectivamente 44,91% e 36,59% do total concentraram mais de 80% das demandas dos usuários, o que fez com a Agência direcionasse maior esforço em ações nestes dois segmentos.

O Serviço de Comunicação Multimídia, que concorreu com 13,42% das solicitações, mereceu atenção especial em 2009 em função do crescimento expressivo da oferta de serviços de banda larga no Brasil nos últimos anos.

Concorreu também para o aumento de reclamações, a ocorrência de paralisações na planta da Telesp, no estado de São Paulo, fato que gerou medida cautelar expedida pela Anatel e que levou a suspensão temporária da comercialização desse serviço.

Em paralelo à criação e instalação do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), em junho de 2009, outro fato relevante no exercício em questão foi a criação do Índice de Desempenho no Atendimento – IDA.

Instituído em janeiro de 2009 pela Anatel, o IDA tem a finalidade de incentivar as prestadoras a aperfeiçoar o tratamento de reclamações, tornando-as mais céleres e eficazes na resolução de problemas apontados pelos usuários.

Essa métrica permite avaliar a capacidade de a prestadora atender às demandas no prazo de cinco dias, de diminuir a quantidade de reclamações, de reduzir pendências e de evitar reincidências, elevando a satisfação com as soluções apresentadas.

O índice tornou-se um indicador importante entre as operadoras para aferição do nível da prestação de serviços de telecomunicações, proporcionando ao mercado e à sociedade melhor visibilidade acerca do desempenho das empresas do setor.

Para a execução das atividades necessárias à defesa e garantia dos direitos dos usuários, a LOA/2009 estabeleceu o montante de R\$ 17.025.687,00.

Foram empenhados R\$ 14.721.378,63, pagos R\$ 9.891.333,16, e inscritos R\$ 4.830.045,47 em Restos a Pagar. Com vistas a assegurar a manutenção da Central de Atendimento da Agência, foram empenhados R\$ 8.158.901,091 com contratação de empresa para prestação de serviço de atendimento ao usuário e R\$ 5.978.728,771 com despesas de telefonia. Estas despesas contribuíram para o acompanhamento, orientação e avaliação do tratamento das solicitações nos escritórios regionais da Anatel e nas prestadoras dos Serviços de Telefonia Móvel, Fixa e de TV por Assinatura..