

# Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 05 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)**

## Serviços disponíveis

Consultar débitos e emitir boletos bancários para pagamento de taxas, multas e de outras receitas arrecadadas pela Anatel	4
Contribuir em Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios	7
Efetuar declaração referente à contribuição para o Fust	10
Emitir comprovante de pagamento e certidão de regularidade fiscal	16
Homologar produtos de telecomunicações - ANATEL	20
Obter autorização de Uso Temporário de Radiofrequências	24
Obter autorização para prestar serviço de TV por Assinatura	27
Obter autorização para prestar serviço de Acesso à Internet Fixa	32
Obter autorização para Serviço de Radioamador	38
Obter autorização para Serviço Auxiliar de Radiodifusão e Correlatos (SARC)	43
Obter autorização para Serviço Limitado Privado (SLP)	46
Obter autorização para Serviço Especial para Fins Científicos e Experimentais	49
Obter autorização para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	54
Obter autorização para Serviço Limitado Móvel Aeronáutico ou Marítimo (SLMA e SLMM)	60
Obter Dispensa de Autorização para Exploração de Serviço	65
Obter licenciamento em bloco para estações terrenas operando na banda Ku e Ka	69
Obter licenciamento para Estação do Serviço Móvel Pessoal (SMP)	72
Obter serviço Rádio do Cidadão	75
Prestar serviço de telefonia móvel via satélite	79
Registrar Reclamação, Denúncia, Sugestão ou Outras Manifestações	84
Requerer Registro de Ato Constitutivo	88
Solicitar Anuência Prévia	92
Solicitar Homologação de Contratos	95
Solicitar parcelamento de débitos junto à Anatel	98
Solicitar Resolução Administrativa de Conflitos	103
Solicitar restituição e compensação de débitos junto à Anatel	106

## Consultar débitos e emitir boletos bancários para pagamento de taxas, multas e de outras receitas arrecadadas pela Anatel

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Consulta de débitos e emissão de boletos para pagamento de valores relacionados à outorga, autorização, permissão de serviços de telecomunicações, despesas administrativas e demais obrigações tributárias e não tributárias junto à Anatel.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas com débitos de valores relacionados à outorga, autorização, permissão de serviços de telecomunicações, despesas administrativas e demais obrigações tributárias e não tributárias junto à Anatel.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Consultar e imprimir boleto bancário

- Acesse o [Sistema Boleto](#) e clique em Impressão de boletos;
- Preencha o CNPJ/CPF e o nº do Fistel, localizado no cabeçalho ou verso das Notificações de Lançamento ou no campo mensagem do boleto (Guia de Recolhimento da União - GRU);
- Serão listados os débitos existentes;
- Ao clicar no texto grifado em azul da coluna “FISTEL/Sequencial (Nosso Número)”, será apresentado o boleto (GRU) a ser impresso.

#### Canais de prestação

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## **Etapas 2 - Solucionar possíveis problemas com o pagamento do boleto**

- Se houver recusa pelo Banco ou mensagem de que o boleto não está registrado, orientamos que aguarde até 1 hora e tente novamente, utilizando o mesmo boleto. Isso porque a Federação Brasileira de Bancos - Febraban exige que os boletos bancários do tipo GRU Cobrança passem por um processo de registro e validação junto à rede bancária.

### **Canais de prestação**

Web

Rede bancária.

Se a mensagem de recusa pelo banco remanescer após transcorrida 1 hora, instruímos retornar à tela de emissão (<https://sistemas.anatel.gov.br/Boleto>) e clicar no botão vermelho na linha do boleto correspondente para inativá-lo. Na tela seguinte, clicar na impressão para reemitir o boleto com novo código de barras.

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para pedidos de informações, dúvidas ou esclarecimentos, registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#).

### **Legislação**

[Lei nº 5.070, de 07 de julho de 1996](#) - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações - Fistel

[Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) - Lei Geral de Telecomunicações - LGT

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Contribuir em Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A Lei Geral de Telecomunicações, aprovada pela [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#), estabelece, que as minutas de atos normativos em debate na Anatel devem ser submetidas à Consulta Pública. Posteriormente, a [Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019](#) (novo marco legal das Agências Reguladoras) absorveu esta obrigação em seu artigo 9º.

No âmbito do processo de regulamentação a questão está tratada na [Resolução Interna nº 8, de 26 de fevereiro de 2021](#). Além do processo normativo, a exigência de Consulta Pública também se aplica a outros processos como, por exemplo, o estabelecimento de requisitos técnicos e operacionais pela Superintendência de Outorgas e Recursos à Prestação - SOR em suas diversas áreas de atuação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão

Conta ativa no GOV.BR

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Contribuir em Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios**

Contribuir em Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios que estejam ativas

#### **Canais de prestação**

Web

Contribuir em Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios

Acessar o Sistema Participa Anatel:

[Preencher](#)

No Sistema Participa Anatel, em **Consultas Abertas**, escolher Consulta Pública ou Tomada de Subsídios ( **botão seletor** ), depois entre no **Nome da Consulta** que deseja contribuir e clique no **botão para Contribuir**.

Entrar em contato pelo e-mail regulamentacao@anatel.gov.br

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Acompanhar Consultas Públicas ou Tomadas de Subsídios**

Acompanhar Consultas Públicas e/ou Tomadas de Subsídios que estejam ativas (dentro do prazo para contribuição) ou que estejam concluídas (após o período de contribuições)

**Canais de prestação**

Web: Acompanhar

Acompanhar Consultas Públicas e/ou Tomadas de Subsídios

Acessar o Sistema Participa Anatel:

[Acompanhar](#)

No Sistema Participa Anatel, em **Consultas Abertas** ou **Consultas Encerradas**, escolher Consulta Pública ou Tomada de Subsídios ( **botão seletor** ), depois entre no **Nome da Consulta** que deseja acompanhar e clique no **botão de Contribuições** ou **botão de Respostas da Anatel**.

Entrar em contato pelo e-mail regulamentacao@anatel.gov.br

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**



Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

regulamentacao@anatel.gov.br

### **Legislação**

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1997-07-16;9472>

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2019-06-25;13848>

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Efetuar declaração referente à contribuição para o Fust

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

**Declaração mensal (DM)** , referente à contribuição para o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – Fust, a ser apresentada até o décimo dia do mês subsequente àquele em que a prestadora auferir receitas decorrentes da prestação de serviços de telecomunicações.

No caso de não ter auferido receita da prestação de serviços de telecomunicações em um ou mais meses do exercício financeiro, a **Declaração mensal (DM)** relativa a esses meses deve ser apresentada com **valor zero** .

Quando a empresa não auferiu receita decorrente da prestação de serviços de telecomunicações **em todos os meses do exercício fiscal** , deve ser apresentada a **Declaração de Inexistência do Fato Gerador (DI)** .

Entre as finalidades do Fust, estão: o estímulo à expansão, o uso e a melhoria da qualidade das redes e dos serviços de telecomunicações, a redução das desigualdades regionais e o incentivo ao desenvolvimento de novas tecnologias de conectividade para promover o desenvolvimento econômico e social.

As principais receitas que compõem o Fundo são: a contribuição de 1% sobre a base de cálculo do Fust e as transferências de recursos provenientes do [Fundo de Fiscalização das Telecomunicações - Fistel](#) .

A base de cálculo da contribuição para o Fust é a **Receita Operacional Bruta (ROB)** auferida em cada mês pela prestação de serviços de telecomunicações de que trata o inciso IV do [art. 6º](#) da Lei nº 9.998, de 2000, excluindo-se o ICMS, o PIS e a COFINS, sendo aplicada uma alíquota *ad valorem* de 1% (um por cento).

### Quem pode utilizar este serviço?

Prestadoras de serviços de telecomunicações do regime de tributação do Lucro Presumido e do Lucro Real, outorgadas ou não, nos regimes público ou privado, que tenham auferido receita decorrente da prestação de serviços de telecomunicações.

A Declaração mensal (DM) deve ser realizada pelo **Agente de Declaração** , cujas competências e deveres constam dos arts. 7º e 8º do anexo à [Portaria Anatel nº 1.992/2021](#) .

O **Agente de Declaração** deve ser cadastrado pela própria prestadora, seguindo as orientações abaixo.

Para acessar o Sistema SFUST, é preciso:

- Ter login cadastrado no [Gov.Br](#) : siga os passos do item 2 deste [link](#) ;
- Ser o representante legal: para vincular a pessoa jurídica ao usuário, siga os passos do item 3.1 deste [link](#) .

### Etapas para a realização deste serviço

## Etapa 1 - Configurar acesso autenticado ao Sistema SFUST

Para acessar o Sistema SFUST, é preciso:

- Ter login cadastrado no [Gov.Br](#) : siga os passos do item 2 deste [link](#) ;
- Ser o representante legal: para vincular a pessoa jurídica ao usuário, siga os passos do item 3.1 deste [link](#) .

### Canais de prestação

Web

[SEI](#) - Para mais informações, acesse <https://www.gov.br/anatel/pt-br/centrais-de-conteudo/processo-eletronico> e [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

## Etapa 2 - Acessar o Sistema de Acolhimento da Declaração do FUST - SFUST

- Acesse o [SFUST](#) ;
- Clique em Declarações e em Declaração Mensal;
- Selecione o ano da competência, o mês de referência e a entidade;
- Observe que as empresas enquadradas no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte ( **Simples Nacional** ) são **dispensadas** da Declaração Mensal;
- Clique no **botão verde Prosseguir** .

### Canais de prestação

Web

Sistema [SFUST](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Declaração Mensal](#) e a opção Fust na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Emitir Declaração Mensal (DM): Entidades com receitas decorrentes da prestação de serviços de telecomunicações em todos os meses do exercício fiscal**

- Insira informações da Receita Bruta de Serviços de Telecomunicações (ROB), ICMS, PIS e Cofins;
- Clique em confirmar;
- A Declaração será incluída na base de dados e abrirá uma tela para impressão do boleto. Para imprimir mais tarde, siga os passos deste [serviço](#) .

**Canais de prestação**

Web

Sistema [SFUST](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Declaração Mensal](#) e a opção Fust na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

#### **Etapa 4 - Emitir Declaração de Inexistência do Fato Gerador (DI): Entidades sem receitas de prestação de serviços de telecomunicações em todos os meses**

- Acesse o [SFUST](#) ;
- Clique em Declarações e em Declaração de Inexistência;
- Selecione o ano da competência e a entidade;
- Preencha a justificativa;
- Anexe a documentação exigida.

##### **Documentação**

###### **Documentação em comum para todos os casos**

Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTF) de todos os meses do exercício de competência, acompanhados dos arquivos de Recibo de Entrega; e

Documentação contábil que comprove que a prestadora não auferiu receitas decorrentes da prestação de serviços de telecomunicações, observado o disposto no art. 23 do RART.

##### **Canais de prestação**

###### **Web**

Sistema [SFUST](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Declaração de Inexistência do Fato Gerador \(DI\)](#) e a opção Fust na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

##### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: Para pedidos de informações, dúvidas ou esclarecimentos, registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

### **Legislação**

[Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000](#) - Institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações.

[Resolução nº 729, de 19 de junho de 2020](#) - Aprova o Regulamento de Arrecadação de Receitas Tributárias.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8

de novembro de 2000.

## Emitir comprovante de pagamento e certidão de regularidade fiscal

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Emissão de comprovantes de pagamentos de valores já quitados. Os comprovantes podem ser impressos e anexados aos boletos, garantindo a eficácia das operações de pagamento.

Emissão de certidão que comprove a regularidade fiscal em relação às receitas arrecadadas pela Anatel, caso não haja débitos pendentes registrados nos sistemas da Agência.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas com débitos de valores relacionados à outorga, autorização, permissão de serviços de telecomunicações, despesas administrativas e demais obrigações tributárias e não tributárias junto à Anatel.

Para emitir **comprovante de pagamento**, é necessário apenas o CNPJ/CPF e o nº do Fistel, localizado no cabeçalho ou verso das Notificações de Lançamento ou no campo mensagem do boleto (Guia de Recolhimento da União - GRU).

Para emitir a **certidão de regularidade fiscal**, é preciso:

- Ter login cadastrado no Gov.Br: siga os passos do item 2 deste [link](#) ;
- Ser o representante legal: para vincular a pessoa jurídica ao usuário, siga os passos do item 3.1 deste [link](#) .

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Emitir comprovante de pagamento

- Acesse o [Sistema Boleto](#) e clique em Impressão de boletos;
- Preencha o CNPJ/CPF e o nº do Fistel, localizado no cabeçalho ou verso das Notificações de Lançamento ou no campo mensagem do boleto (Guia de Recolhimento da União - GRU);
- Selecione quitado como tipo de boleto;.
- Ao clicar no texto grifado em azul da coluna “FISTEL/Sequencial (Nosso Número)”, será apresentado o comprovante de pagamento.

#### Canais de prestação

Web



[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

### Etapa 2 - Configurar acesso autenticado ao Sistema Boleto

Para acessar a certidão de regularidade fiscal no Sistema Boleto, é preciso:

- Ter login cadastrado no Gov.Br: siga os passos do item 2 deste [link](#) ;
- Ser o representante legal: para vincular a pessoa jurídica ao usuário, siga os passos do item 3.1 deste [link](#) .

#### Canais de prestação

Web

[SEI](#) - Para mais informações, acesse <https://www.gov.br/anatel/pt-br/centrais-de-conteudo/processo-eletronico> e [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

### Etapa 3 - Emitir certidão de regularidade fiscal - Nada Consta

- Acesse o [Sistema Boleto](#) e clique em acesso autenticado, nada consta e parcelamento;
- Clique em “Entrar Gov.Br” e efetue o login;

- Selecione o ícone do Sistema Boleto;
- Clique em nada consta e preencha o CPF/CNPJ vinculado para emitir a certidão negativa de débitos. Em caso de existir lançamento com exigibilidade suspensa ou parcelado, a certidão será positiva com efeito de negativa.

#### **Canais de prestação**

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse a opção Certidão Negativa de Débitos na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

: Para pedidos de informações, dúvidas ou esclarecimentos, registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Homologar produtos de telecomunicações - ANATEL

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 7

### O que é?

A avaliação da conformidade de produtos para telecomunicações garante ao consumidor o acesso a produtos testados de acordo com padrões de qualidade, segurança e requisitos funcionais. Tablets, telefones celulares, drones, controles remotos e roteadores são alguns exemplos de produtos de avaliação da conformidade obrigatória.

A **Certificação**, modelo mais completo de avaliação da conformidade, é realizada anteriormente à homologação e consiste no conjunto testes e procedimentos que resultam na expedição de um Certificado de Conformidade Técnica. Via de regra, a certificação é o modelo adequado para comercialização em território nacional. Para a expedição do Certificado, o processo é conduzido por um Organismo de Certificação Designado (OCD). A lista completa de OCD pode ser acessada [aqui](#).

Já na Declaração de Conformidade, o próprio interessado atesta a conformidade de um produto. Drones importados para uso próprio constituem exemplo da aplicação deste modelo. A declaração também deverá ser submetida à Anatel para análise e homologação. Para maiores informações sobre tal procedimento, clique [aqui](#).

Não se permite o uso ou a comercialização de produtos para telecomunicações em território brasileiro sem homologação, ato privativo da Anatel. O código de homologação tem caráter pessoal e intransferível, ou seja, pode ser utilizado apenas por seu detentor. Após devidamente homologados, os produtos deverão apresentar selo com a logomarca da Anatel e número de homologação.

Para utilizar este serviço, é necessário estar cadastrado no sistema Mosaico. Caso você não seja ainda cadastrado, clique [aqui](#) (clique em "não sou cadastrado"). O [manual do SCH](#) contém, passo a passo, orientações para uso do sistema.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requisitar homologação

Cadastro do formulário do pedido de homologação e envio da documentação. Para mais detalhes sobre a documentação, clique [aqui](#)

#### Documentação

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Carteira de identidade

Carteira de trabalho

CNPJ

Comprovante de endereço/residência

Contrato Social

Procuração do representante legal

Documentação específica

#### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Acessar o sistema MOSAICO/SCH: <https://sistemas.anatel.gov.br/mosaico/>

Favor encaminhar o erro à caixa corporativa [certificacao@anatel.gov.br](mailto:certificacao@anatel.gov.br) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Receber notificação do resultado da análise**

Ao final da análise, o solicitante receberá notificação com o resultado por meio do e-mail cadastrado. Durante todo o processo, o status do requerimento pode ser consultado por meio do sistema [SCH](#) .

#### **Canais de prestação**

E-mail

informado na solicitação.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

[certificacao@anatel.gov.br](mailto:certificacao@anatel.gov.br)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter autorização de Uso Temporário de Radiofrequências

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A autorização de uso temporário de radiofrequências pode ser solicitada para cobertura de eventos diversos, incluindo a demonstração de produto emissor de radiofrequências e a visita oficial ao Brasil de autoridades estrangeiras ou embarcações e aeronaves militares estrangeiras.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar acesso ao sistema

##### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CNPJ/CPF do interessado

CREA/CFT do responsável técnico

##### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

##### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda



## **Etapla 2 - Registrar a solicitação de UTE no sistema**

### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento

### **Custos**

- Preços públicos e taxas da ANATEL. - Varia de acordo com as especificações do serviço.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( [https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais\\_atendimento/internet](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/internet) ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000..

## Obter autorização para prestar serviço de TV por Assinatura

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 8

### O que é?

O Serviço de Acesso Condicionado - SeAC - está definido no inciso XXIII do art. 2º da [Lei 12.485/2011](#) . É o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes de canais de programação.

O SeAC é o serviço sucedâneo dos atuais Serviços de Televisão por Assinatura: TV a Cabo - TVC, Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanais - MMDS, Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite - DTH e Serviço Especial de Televisão por Assinatura - TVA.

As empresas outorgadas dos Serviços de Interesse Coletivo podem notificar à Anatel o interesse em explorar o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC). A notificação do interesse ocorre, originalmente, no ato do requerimento de outorga ou posteriormente à expedição do Ato de Outorga dos Serviços de Interesse Coletivo. O interessado deve preencher as condições previstas no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#) .

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades que tenham como atividade cadastrada no ato constitutivo e documento inscrição estadual: - Operadoras de televisão por assinatura por cabo (CNAE 61.41-8-00); ou - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente (CNAE 61.90-6-99).

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Requisitar autorização

O Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#) , estabelece, em seu anexo, a documentação necessária ao requerimento de autorização envolvendo serviço de interesse coletivo.

#### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

#### Qualificação Jurídica

O requerente deve comprovar a qualificação jurídica apresentando as seguintes informações:

informar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, sua qualificação, indicando sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e o endereço;

apresentar ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

apresentar, no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;

declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, quando aplicável, a inexistência de impedimentos regulamentares para a obtenção da autorização; e,

apresentar prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, relativo à sede da entidade, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização.

### **Qualificação Técnica**

Para comprovação de qualificação técnica, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que possui aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização.

### **Qualificação econômico-financeira**

Para comprovação econômico-financeira, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que está em boa situação financeira e que não se encontra em falência.

### **Regularidade Fiscal**

Para comprovação da regularidade fiscal, o pretendente deve apresentar certidões relativas:

a Fazenda Federal;

ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); e,

a Anatel.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Pagar taxa do serviço**

Realizar pagamento na rede bancária e enviar comprovante pelos canais abaixo apontados.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento

#### **Custos**

- Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações - R\$ 400,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter autorização para prestar serviço de Acesso à Internet Fixa

Avaliação: 4.8 Quantidade de votos: 339

### O que é?

O Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

As empresas outorgadas dos Serviços de Interesse Coletivo podem notificar à Anatel o interesse em explorar o Serviço de Comunicação Multimídia. A notificação do interesse ocorre, originalmente, no ato do requerimento de outorga ou, posteriormente, à expedição do Ato de Outorga dos Serviços de Interesse Coletivo. O interessado deve preencher as condições previstas no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#).

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades que tenham como atividade cadastrada no ato constitutivo e documento inscrição estadual: - Serviço de Comunicação Multimídia (Cnae 6110-8/03); ou - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente (CNAE 61.90-6-99).

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Requisitar autorização

O Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#), estabelece, em seu anexo, a documentação necessária ao requerimento de autorização envolvendo serviço de interesse coletivo.

#### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

#### Qualificação Jurídica

O requerente deve comprovar a qualificação jurídica apresentando as seguintes informações:

informar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, sua qualificação, indicando sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa



Jurídica (CNPJ) e o endereço;

apresentar ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

apresentar, no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;

declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, quando aplicável, a inexistência de impedimentos regulamentares para a obtenção da autorização; e,

apresentar prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, relativo à sede da entidade, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização.

### **Qualificação Técnica**

Para comprovação de qualificação técnica, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que possui aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização.

### **Qualificação econômico-financeira**

Para comprovação econômico-financeira, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que está em boa situação financeira e que não se encontra em falência.

### **Regularidade Fiscal**

Para comprovação da regularidade fiscal, o pretendente deve apresentar certidões relativas:

a Fazenda Federal;

ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); e,

a Anatel.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Pagar taxa do serviço**

Realizar pagamento na rede bancária e enviar comprovante pelos canais abaixo apontados.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento

**Custos**

- Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações - R\$ 400,00

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Publicação Ato de Autorização**

Publicação do Ato de Autorização e comprovação da regularidade fiscal.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

#### **Regularidade perante:**

a Fazenda Federal;

o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

a Anatel.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( [https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais\\_atendimento/internet](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/internet) ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;
- [Sistema STEL](#) ;
- [Sistema SCRA](#) ;
- [Sistema SEC](#) ;
- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000..

## Obter autorização para Serviço de Radioamador

Avaliação: 4.2 Quantidade de votos: 500

### O que é?

O Radioamadorismo é o serviço de telecomunicações de interesse restrito, destinado ao treinamento próprio, intercomunicação e investigações técnicas, levadas a efeito por amadores, devidamente autorizados, interessados na radiotécnica unicamente a título pessoal e que não visem qualquer objetivo pecuniário ou comercial.

**Antes da obtenção da outorga do serviço de Radioamador, faz-se necessário a obtenção do Certificado de Operador de Estação de Radioamador (COER).**

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas. No caso de pessoas jurídicas, somente associações de radioamadores, universidades e escolas, entidades de defesa civil e associações do Movimento Escoteiro e Bandeirante. Pessoas jurídicas deverão indicar radioamador classe A como responsável.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Realizar cadastro no SEI

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

#### Etapa 2 - Autocadastrar-se no SEC - Sistema de Emissão de Certificado de Radioperador

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Inscrever-se para prova de avaliação de conhecimentos para obtenção do COER - Certificado de Operador de Estações de Radioamador**

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 4 - Após a aprovação, se autocadastrar no SCRA - Sistema de Controle do Serviço Radioamador**

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 5 - Solicitar autorização**

Entrega da documentação.

### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identidade com CPF;

Comprovante de residência.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 6 - Enviar comprovante de pagamento**

O envio de comprovante de pagamento só é obrigatório se a entidade não quiser imprimir a licença por conta própria

### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento.



#### **Custos**

- COER - R\$ 8,85
- PPDES - R\$ 20,00
- PPDUR - R\$ 20,00
- TFI - Estação Móvel - R\$ 26,83
- TFI - Estação Fixa - R\$ 33,52

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 30 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter autorização para Serviço Auxiliar de Radiodifusão e Correlatos (SARC)

Avaliação: 4.5 Quantidade de votos: 170

### O que é?

Serviços Auxiliares de Radiodifusão e Correlatos (SARC) - são serviços de telecomunicações, de interesse restrito, executados pelas concessionárias ou permissionárias de serviços de radiodifusão para realizar reportagens externas, ligações entre estúdios e transmissores das estações, utilizando inclusive transceptores portáteis. São considerados correlatos ao serviço auxiliar de radiodifusão os enlaces-rádio destinados a apoiar a execução dos serviços de radiodifusão tais como comunicação de ordens internas, telecomando e telemedicação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Concessionárias e Permissionárias de serviços de radiodifusão.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requisitar autorização

##### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

CNPJ;

Contrato Social;

Procuração do Representante Legal;

Comprovante de Pagamento.

##### Custos

- Preço Público pela Exploração de Serviço de Telecomunicações - PPDESS - R\$ 20,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Cadastrar Estações**

Cadastramento de dados técnicos sobre estações de telecomunicações.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet (<https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet>). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a

ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000..

## Obter autorização para Serviço Limitado Privado (SLP)

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 39

### O que é?

O SLP é um serviço de telecomunicações, de interesse restrito, explorado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, destinado ao uso do próprio executante ou prestado a determinados grupos de usuários, selecionados pela prestadora mediante critérios por ela estabelecidos, e que abrange múltiplas aplicações, dentre elas comunicação de dados, de sinais de vídeo e áudio, de voz e de texto, bem como captação e transmissão de Dados Científicos relacionados à Exploração da Terra por Satélite, Auxílio à Meteorologia, Meteorologia por Satélite, Operação Espacial e Pesquisa Espacial.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Outorga do Serviço**

Maiores informações podem ser consultadas no portal da Anatel, na página sobre [Serviço Limitado Privado](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

#### **Etapa 2 - Ato de RF**

Maiores informações podem ser consultadas no portal da Anatel, na página sobre [Licenciamento de Estações](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Licença da estação**

Maiores informações podem ser consultadas no portal da Anatel, na página sobre [Licenciamento de Estações](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central

de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.





A documentação necessária, bem como os links dos formulários e declarações, estão disponíveis no portal da Anatel, na página sobre [Serviço Especial para Fins Científicos e Experimentais](#) .

## **Documentação**

### **Documentação em comum para todos os casos**

[Formulário de Solicitação de Serviço de Telecomunicações \(011\)](#) .

[Formulário de Solicitação de Autocadastramento de Estações](#) .

Descrição do Sistema contendo:

- Programa das experiências a serem realizadas, incluindo os objetivos pretendidos;
- Período necessário para a realização dos experimentos (máximo: 24 meses);
- Área de abrangência da execução dos experimentos (município/UF);
- Relação e descrição dos equipamentos a serem utilizados;
- Dados técnicos necessários referentes à canalização das frequências: Frequência TX/Frequência RX; Potência; Classe de Estação; Designação de Emissão; e Largura de Faixa.

[Formulário Simplificado para Licenciamento](#) (TRI, Laudo Conclusivo e Declaração de RNI).

Anotação de Responsabilidade Técnica – ART relativa ao projeto técnico.

Cópia autenticada do Ato Constitutivo da entidade requerente.

Documento de investidura do poder de assinar do requerente.

Declaração assinada pelo representante legal da empresa dando ciência da necessidade de efetuar coordenação com os demais usuários que fazem uso das mesmas radiofrequências pretendidas, para atendimento ao Regulamento do Uso do Espectro de RF, bem como, esgotado o prazo da autorização do Serviço Especial para Fins Científicos e Experimentais, a utilização das radiofrequências deverá observar as condições de uso (Plano de Destinação de Faixas de Frequência) para cada faixa de frequência.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse aqui](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Cadastramento das estações para emissão do Ato de RF**

Analizada a documentação, é liberado o acesso para que a empresa efetue o cadastro das estações a serem licenciadas. Se utilizadas radiofrequências, será emitido Ato para Uso de RF associadas à Autorização do referido Serviço. A autorização é outorgada por prazo determinado, com a vigência coincidindo com o prazo das experiências autorizadas.

A condição prévia para publicação do Ato de RF é o pagamento do PPDUR.

Após a publicação do Ato de RF, será expedida a TFI.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse aqui](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 4 - Licença da estação**

A licença fica disponível para impressão após a compensação do pagamento da TFI.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse aqui](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;
- [Sistema STEL](#) ;
- [Sistema SCRA](#) ;
- [Sistema SEC](#) ;
- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter autorização para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

Avaliação: 4.1 Quantidade de votos: 9

### O que é?

O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. São modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral o serviço local, o serviço de longa distância nacional e o serviço de longa distância internacional.

As empresas outorgadas dos Serviços de Interesse Coletivo podem notificar à Anatel o interesse em explorar o Serviço Telefônico Fixo Comutado. A notificação do interesse ocorre, originalmente, no ato do requerimento de outorga ou, posteriormente, à expedição do Ato de Outorga dos Serviços de Interesse Coletivo. O interessado deve preencher as condições previstas no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#).

### Quem pode utilizar este serviço?

Entidades que tenham como atividade cadastrada no ato constitutivo e documento inscrição estadual: - Serviço Telefone Fixo Comutado (CNAE 61.10-8-01); ou - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente (CNAE 61.90-6-99).

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requisitar autorização

O Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#), estabelece, em seu anexo, a documentação necessária ao requerimento de autorização envolvendo serviço de interesse coletivo.

#### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

#### Qualificação Jurídica

O requerente deve comprovar a qualificação jurídica apresentando as seguintes informações:

informar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, sua qualificação, indicando sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa

Jurídica (CNPJ) e o endereço;

apresentar ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

apresentar, no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;

declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, quando aplicável, a inexistência de impedimentos regulamentares para a obtenção da autorização; e,

### **Qualificação Técnica**

Para comprovação de qualificação técnica, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que possui aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização.

### **Qualificação econômico-financeira**

Para comprovação econômico-financeira, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que está em boa situação financeira e que não se encontra em falência.

### **Regularidade Fiscal**

Para comprovação da regularidade fiscal, o pretendente deve apresentar certidões relativas:

a Fazenda Federal;

ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); e,

a Anatel.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Pagar taxa do serviço**

Realizar pagamento na rede bancária e enviar comprovante pelos canais abaixo apontados.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Comprovante de pagamento.

**Custos**

- Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélites - R\$ 400,00

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda



### **Etapa 3 - Regularidade Fiscal e Publicação do Ato**

Comprovação da regularidade fiscal e projeto técnico.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

#### **Regularidade perante:**

a Fazenda Federal;

o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

a Anatel.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;
- [Sistema STEL](#) ;
- [Sistema SCRA](#) ;
- [Sistema SEC](#) ;
- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter autorização para Serviço Limitado Móvel Aeronáutico ou Marítimo (SLMA e SLMM)

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 379

### O que é?

O SLMA é o serviço de telecomunicações móvel, de interesse restrito, explorado em âmbito nacional e internacional, no regime privado e sem exclusividade, que possibilita a transmissão e recepção de informações por meio de radiocomunicação entre Estações de Aeronave e Estações Aeronáuticas, bem como entre estas e outras estações, incluindo dispositivos de segurança e salvamento.

O SLMM é o serviço de telecomunicações móvel, de interesse restrito, explorado em âmbito nacional e internacional, no regime privado e sem exclusividade, que possibilita a transmissão e recepção de informações por meio de radiocomunicação entre Estações Costeiras, Portuárias e Móveis Marítimas, bem como entre estas e outras estações, incluindo dispositivos de segurança e salvamento.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Realizar cadastro no SEI

O cadastro no SEI deverá ser feito pelo interessado ou seu representante legal:

- I) Preenchendo o formulário de cadastro online.
- II) Enviando o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade e as cópias de RG e CPF (autenticadas ou com original para autenticação administrativa) seguindo as orientações do item 2 do [Manual do SEI](#).

#### Canais de prestação

Web

[Manual do SEI](#)

#### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

## Etapa 2 - Procuração Eletrônica

O próprio interessado ou o seu representante legal que deseja investir terceiros de poderes para representá-los nas demandas do serviço deverá:

- I) Fazer login no Acesso Externo do SEI através do link <https://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno> .
- II) Proceder conforme o [Manual do Usuário Externo do SEI](#) , tópico 7.

### Canais de prestação

Web

[Manual do SEI](#)

### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

## Etapa 3 - Acesso ao Mosaico

O próprio interessado ou o seu representante legal deverá:

- I) Acessar o endereço <https://apps.anatel.gov.br/acesso> .
- II) Clicar no botão Entrar com gov.br.
- III) Depois de entrar, clicar no botão MOSAICO.

### Canais de prestação

Web

[Sistema Mosaico](#)

### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

## **Etapa 4 - Autorização e Serviço Notificado**

O próprio interessado ou seu representante elencado no SEI deverá:

- I) Obter autorização do serviço de Interesse Coletivo ou do Serviço de Interesse Restrito.
- II) Notificar o interesse em prestar a submodalidade Serviço Limitado Móvel Aeronáutico conforme os procedimentos detalhados no [Manual do Sistema Mosaico](#) .

### **Canais de prestação**

Web

[Manual do Sistema Mosaico](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 5 - Licenciamento da Estação**

O próprio interessado ou seu representante elencado no SEI deverá:

- I) Acessar o módulo MMAR do MOSAICO.
- II) Solicitar o licenciamento da estação seguindo os procedimentos previstos no [Manual do Sistema Mosaico](#) .

### **Canais de prestação**

Web

[Manual do Sistema Mosaico](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

## **Quanto tempo leva?**

Até 30 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;
- [Sistema STEL](#) ;
- [Sistema SCRA](#) ;
- [Sistema SEC](#) ;
- [Sistema SMMDS](#) .

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



## Obter Dispensa de Autorização para Exploração de Serviço

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#), estabelece em seu capítulo VI os casos de dispensa de autorização de serviços.

A dispensa se aplica aos serviços de Interesse Restrito, especificamente ao Serviço Limitado Privado e ao Serviço de Rádio Cidadão (PX), para os quais é possível fazer o Cadastro de Dispensa de Autorização.

A dispensa não exime a prestadora da obrigatoriedade de atendimento das condições, requisitos e deveres estabelecidos na legislação e na regulamentação.

Cabe destacar que independe de autorização e cadastro a atividade de telecomunicações restrita aos limites de uma mesma edificação, inclusive condomínios de qualquer natureza, ou propriedade móvel ou imóvel, exceto quando envolver o uso de radiofrequências por meio de equipamentos de radiocomunicação que não se enquadrem na definição de radiação restrita.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas ou pessoas físicas que tenham interesse na exploração de serviços de interesse restrito (Serviço Limitado Privado ou Rádio do Cidadão).

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Realizar Cadastro no SEI

Realize o cadastro no [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\) da Anatel](#).

É obrigatório o cadastro de representante legal como usuário externo para pessoas naturais ou jurídicas outorgadas.

#### Canais de prestação

Web

[Cadastro de Usuário Externo no SEI](#)

#### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

### Etapa 2 - Acessar o Sistema Mosaico

Acesse o [Sistema Mosaico](#) . Utilize o login e senha da sua conta Gov.br.

É obrigatório o cadastro no Gov.br de todas as pessoas físicas que constarem nas solicitações de outorga/licenciamento e que seja realizada a efetivação do cadastro nos sistemas da Anatel.

#### Canais de prestação

Web

[Sistema Mosaico](#) .

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

### Etapa 3 - Preencher o Formulário de Dispensa

Na tela inicial, clique em **Cadastro - Dispensa de Autorização** .

Clique em **+ Novo Cadastro** . Será aberto o formulário para **Cadastro de Prestadoras Dispensadas de Autorização** .

Preencha todos os campos solicitados e, ao fim, marque o box do *Atesto a veracidade das declarações acima* e clique em **Protocolar** .

Para mais detalhes, consulte o [tutorial para solicitação de dispensa](#) .

## **Canais de prestação**

Web

[Tutorial para Dispensa de Autorização](#) .

## **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O processo é automaticamente cadastrado e concluído após executar a ação de protocolar.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) .

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( [https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais\\_atendimento/internet](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/internet) ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



- Taxa de fiscalização de funcionamento (anual) - R\$ 8,85
- Contribuição de fomento à Radiodifusão Pública (anual) - R\$ 1,34

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Solicitar acesso ao sistema MOSAICO**

Solicitar acesso ao modulo Sistema de Licenciamento (Externa) do sistema MOSAICO, após seguir [as orientações disponíveis](#)

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse aqui](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

com a Gerência de Outorga e Licenciamento de Estações - ORLE pelo e-mail [orle@anatel.gov.br](mailto:orle@anatel.gov.br) ou pelo telefone (61) 2312-1872.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000..





- estação base com potência de saída do transmissor maior do que 10 W - R\$ 1340,80
- estação móvel M2M (Máquina a máquina) - R\$ 5,68
- Estação móvel - R\$ 26,83

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;

- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter serviço Rádio do Cidadão

Avaliação: 4.8 Quantidade de votos: 210

### O que é?

É um serviço de telecomunicações de interesse restrito, prestado no regime privado, destinado a pessoas físicas, órgãos e entidades que possam atender a situações de emergência, para comunicações de uso compartilhado entre estações fixas ou móveis, utilizando a faixa de radiofrequência de 27 MHz, com objetivo de:

- Proporcionar comunicações em radiotelefonia , em linguagem clara, de interesse geral ou particular;
- Atender situações de emergência, como catástrofes, incêndios, inundações, epidemias, perturbações da ordem, acidentes ou outras situações de perigo para a vida, saúde ou propriedade;
- Transmitir sinais de telecomando para dispositivos elétricos.

A exploração do Serviço Rádio do Cidadão depende somente de um cadastro simples, que acarretará a **Dispensa de Autorização** para o serviço.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas. No caso de pessoas jurídicas, somente entidades de segurança e sem fins lucrativos.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Licenciamento Tradicional**

Desde **10/08/2020** , por força da [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#) , os equipamentos do serviço Rádio do Cidadão são classificados como "Radiação Restrita", sendo dispensados de autorização (veja a [Resolução nº 680, de 27 de junho de 2017](#) ).

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Assim, não é mais possível o licenciamento tradicional para novos usuários à partir dessa data. No licenciamento tradicional, era necessário protocolar documentação, aguardar a análise do processo gerado e pagar taxas. A ANATEL simplificou o procedimento para a obtenção do serviço, sendo necessário apenas se cadastrar para ter quantas estações quiser, com o documento saindo na hora. Veja mais detalhes sobre a Dispensa de Autorização do Serviço Rádio do Cidadão, mais abaixo.

As estações já licenciadas poderão continuar com a modalidade antiga até o fim da validade da licença em vigor, com o respectivo pagamento de taxas todo ano, sem nenhuma alteração. Contudo, não será mais possível renovar a licença ao término da validade. A validade encontra-se impressa na licença de estação.

Para mudar para a nova modalidade de Dispensa de Autorização, o usuário deverá solicitar a exclusão do serviço antigo e quitar todas as taxas pendentes. Essa mudança depende de solicitação do usuário e não é feita automaticamente. Somente após a confirmação da exclusão pela ANATEL, será possível solicitar a Dispensa de Autorização.

Para cancelar o serviço, utilize o antigo FORMULÁRIO DO SERVIÇO RÁDIO DO CIDADÃO. Note que não é mais possível marcar as opções de solicitação de serviço ou licenciamento de estações. Somente alterações que resultem em segunda via de licença ou exclusão serão realizadas. Não é mais possível adicionar novas estações.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Dispensa de Autorização**

Com a Dispensa de Autorização, o usuário poderá utilizar o Serviço Rádio do Cidadão sem nenhum pagamento de taxa, apenas efetuando um cadastro simples, conforme orientação abaixo.

A solicitação de cadastro deve ser feita pelo [Sistema Mosaico](#) .

A entidade que fizer uso da dispensa deverá:

#### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Atualizar seus dados cadastrais no Sistema Mosaico sempre que houver alteração.

Atender as condições, requisitos e deveres estabelecidos na legislação e na regulamentação.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 30 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;

- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Prestar serviço de telefonia móvel via satélite

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 7

### O que é?

O Serviço Móvel Global por Satélite - SMGS - é o serviço móvel por satélite que tem como principal característica utilizar sistemas de satélites com área de cobertura abrangendo todo ou grande parte do globo terrestre e oferecer diversas aplicações de telecomunicações.

As empresas outorgadas dos Serviços de Interesse Coletivo podem notificar à Anatel o interesse em explorar o do Serviço Móvel Global por Satélite – SMGS. A notificação do interesse ocorre originalmente, no ato do requerimento de outorga ou posteriormente à expedição do Ato de Outorga dos Serviços de Interesse Coletivo. O interessado deve preencher as condições previstas no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#).

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoa jurídica.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Requisitar autorização

O Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#), estabelece, em seu anexo, a documentação necessária ao requerimento de autorização envolvendo serviço de interesse coletivo.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

#### Qualificação Jurídica

O requerente deve comprovar a qualificação jurídica apresentando as seguintes informações:

informar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, sua qualificação, indicando sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e o endereço;

apresentar ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

apresentar, no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;

declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, quando aplicável, a inexistência de impedimentos regulamentares para a obtenção da autorização; e,

apresentar prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, relativo à sede da entidade, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização.

### **Qualificação Técnica**

Para comprovação de qualificação técnica, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que possui aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização.

### **Qualificação econômico-financeira**

Para comprovação econômico-financeira, a pretendente deve declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, que está em boa situação financeira e que não se encontra em falência.

### **Regularidade Fiscal**

Para comprovação da regularidade fiscal, o pretendente deve apresentar certidões relativas:

a Fazenda Federal;

ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); e,

a Anatel.

### **Canais de prestação**



Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Comprovar regularidade fiscal e pagamento da taxa**

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Certidões da Receita Federal;

Comprovante de pagamento;

Certidões de regularidade perante as receitas estadual e municipal;

Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;

Certidão referente a débitos trabalhistas.

**Custos**

- Preço Público para a autorização de serviços de telecomunicações - R\$ 400,00

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 31 e 60 dia(s) corrido(s)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

por meio de um registro de solicitação no Serviço de Atendimento via Internet ( <https://www.anatel.gov.br/consumidor/canais-de-atendimento/internet> ). Assim, o questionamento será analisado e encaminhado à área competente. Existe ainda possibilidade de as demandas serem efetuadas por meio da Central de Atendimento Telefônico, ligue 1331. A Central funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h e a ligação é gratuita de qualquer localidade no país.

No registro da solicitação, favor fornecer informações básicas, como o nome do serviço, CPF/CNPJ e UF do interessado, número do processo.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), disponibilizamos os Termos de Uso referentes aos sistemas interativos utilizados pela Anatel para a outorga dos serviços de telecomunicações:

- [Sistema Mosaico](#) ;

- [Sistema STEL](#) ;

- [Sistema SCRA](#) ;

- [Sistema SEC](#) ;

- [Sistema SMMDS](#) .

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Registrar Reclamação, Denúncia, Sugestão ou Outras Manifestações

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 169559

### O que é?

Possibilita ao consumidor registrar, na Anatel, reclamações contra as operadoras de serviços de telecomunicações (como telefonia móvel, telefonia fixa, internet e TV por assinatura) quando considerar que elas não estão cumprindo suas obrigações. A Anatel encaminha a reclamação para a operadora, que terá dez dias corridos para dar uma resposta ou solução. É a operadora, e não a Anatel, quem irá responder ao consumidor. Esse serviço permite, também, o registro de reclamações, denúncias, sugestão ou outras Manifestações em relação à Anatel.

### Quem pode utilizar este serviço?

Consumidores dos serviços de telecomunicações no Brasil.

Para registrar uma reclamação na Anatel é necessário ter o número do protocolo de atendimento da empresa. Por isso, antes de efetuar reclamação na Agência sobre os serviços de telecomunicações, o consumidor deve entrar em contato com a sua operadora e anotar esse número de protocolo.

Os consumidores também podem registrar:

- a) Denúncia, para informar violação de regras e exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações;
- b) Sugestão, para propor melhoria ou opinar sobre os processos da Anatel.
- c) Outras manifestações, para tirar dúvidas sobre direitos, obrigações das operadoras ou sobre qualquer outro assunto de competência da Anatel;

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Conhecer as Etapas de Processamento do Serviço:**

Uma vez registrada na Anatel, a reclamação é encaminhada à operadora, que deve responder ao usuário em até dez dias corridos.

Sugestões e outras manifestações são encaminhadas às áreas responsáveis da Anatel, que devem responder ao usuário em até dez dias corridos. No caso de denúncia, o prazo de resposta é de noventa dias corridos, podendo ser prorrogado por igual prazo.

#### **Canais de prestação**

Aplicativo móvel

Aplicativo Anatel Consumidor disponível para

[Google Play < https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.anatel.consumidor&hl=pt\\_BR >](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.anatel.consumidor&hl=pt_BR)

e

[Apple < https://apps.apple.com/br/app/anatel-consumidor/id1006860103 >](https://apps.apple.com/br/app/anatel-consumidor/id1006860103)

Utilize o aplicativo "Anatel Consumidor" para registrar e acompanhar reclamações, denúncias, sugestão ou outras manifestações, por meio de seu celular ou tablet. O aplicativo pode ser baixado nas lojas de aplicativos de forma gratuita.

Web

Sistema Anatel Consumidor disponível no endereço eletrônico: <https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/>

Utilize o Sistema Anatel Consumidor para registrar e acompanhar reclamações, denúncias, sugestão ou outras manifestações em relação às operadoras e à Anatel. O acesso ao sistema é feito mediante cadastro do usuário.

Telefone

A central de atendimento telefônico da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

Ligue **1331** para registrar, na Anatel, reclamações contra operadoras, denúncias, sugestão ou outras manifestações sobre exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações.

A ligação é gratuita de qualquer localidade do país.

- Tempo estimado de espera: Até 1 minuto(s)

Presencial

A Anatel disponibiliza em cada capital brasileira uma Sala do Cidadão para o consumidor que, eventualmente, encontre dificuldades em realizar o registro de sua solicitação por meio do atendimento telefônico, pela internet ou aplicativo. O registro de solicitações na Sala do Cidadão é realizado por meio do preenchimento de formulário.

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 10 dia(s) corrido(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

**Forma de recebimento da resposta:** Quando se tratar de reclamação contra operadora, ela deve utilizar os meios à sua disposição para entrar em contato com o consumidor. Além disso, a tramitação das demandas na Agência pode ser acompanhada pela internet, no site da Anatel, pelo aplicativo “Anatel Consumidor” ou ligando para o 1331.

**Informações complementares:** Quando a operadora responder a reclamação, o consumidor tem duas opções: 1) reabrir a reclamação, caso entenda que seu problema não foi resolvido (é possível fazer apenas uma reabertura); ou 2) avaliar o tratamento, dizendo se o seu problema foi resolvido e dando uma nota de satisfação para o tratamento. O consumidor tem dez dias corridos para avaliar ou reabrir uma reclamação. Após esse prazo, ela será considerada finalizada e o sistema classificará o problema como "resolvido".

Se o prazo de dez dias corridos expirar sem uma resposta, o consumidor só poderá avaliar o tratamento. Contudo, o consumidor, caso julgue pertinente, poderá abrir uma nova reclamação para novo tratamento pela operadora.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Se você tem dificuldades em acessar o sistema ou se cadastrar, ligue para a Central de Atendimento da Anatel (telefone 1331). Ela funciona nos dias úteis, das 8h às 20h, e a ligação é gratuita. Ao entrar em contato com a central, você também poderá tirar dúvidas, além de acompanhar e registrar reclamações, denúncias, pedidos de informação e sugestões.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº13.460/2017, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Todos os protocolos registrados no Anatel Consumidor têm o mesmo prazo de atendimento e são entregues para o destinatário (operadora ou Anatel), automaticamente, assim que registrados.

## Requerer Registro de Ato Constitutivo

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Trata-se de serviço disponibilizado pela Anatel, que tem como objetivo analisar alterações societárias já realizadas por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse restrito ou coletivo, suas sócias diretas e indiretas. Consideram-se sujeitas ao controle da Agência operações que envolvam transferência de controle societário, alterações de acordos de sócios que gerem transferência de quotas ou ações e o exercício de direito de voto, desde que não se enquadrem nos critérios de submissão prévia à Agência. Os casos de transferência de controle que envolvam detentoras do direito de exploração de satélite brasileiro são passíveis de submissão posterior à Anatel, desde que sejam decorrentes de procedimento licitatório que não tenha sido adaptado.

#### Os serviços de telecomunicação de interesse coletivo são:

- Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (banda larga fixa);
- Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (televisão por assinatura);
- Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (telefonia fixa) prestado em regime privado;
- Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia celular);
- Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual - RRV-SMP;
- Serviço Móvel Especializado - SME (trunking);
- Serviço Móvel Global por Satélite - SMGS; e
- Serviço Limitado Especializado - SLE.

#### Os serviços de telecomunicação de interesse restrito são:

- Serviço Limitado Privado - SLP;
- Serviço Especial para Fins Científicos e Experimentais;
- Radioamador;
- Rádio do Cidadão;
- Serviços Auxiliares de Radiodifusão e Correlatos;
- Serviço Limitado Móvel Aeronáutico - SLMA; e
- Serviço Limitado Móvel Marítimo - SLMM.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas, grupos econômicos e outros prestadores de serviços de telecomunicações.

### Etapas para a realização deste serviço



## **Etapa 1 - Enviar documentação para a Anatel**

Informações relacionadas ao Registro de Atos Constitutivos constam no [Guia Informativo das Alterações Contratuais das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações](#), que dispõe sobre as regras gerais sobre apresentação das alterações societárias perante a Anatel.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Documentação constante do art. 23, §1º, do Anexo à [Res. 720/2020](#).

### **Canais de prestação**

#### **Web**

Protocolo de petição perante a Anatel, por meio físico ou por meio do [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\)](#).

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 2 - Receber Resposta da Anatel**

Ao final da instrução do pedido de anuência prévia, uma notificação à empresa solicitante é encaminhada via processo eletrônico.

### **Canais de prestação**

#### **Web**

A notificação e o acompanhamento do status do processo são efetivados por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 30 e 60 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo depende da documentação encaminhada e da necessidade de realização de diligência complementar.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Dúvidas sobre o serviço podem ser enviadas ao e-mail: [cpoe@anatel.gov.br](mailto:cpoe@anatel.gov.br) .

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

#### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Solicitar Anuência Prévia

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Trata-se de requisição à Anatel por empresas ou grupos econômicos para atuação no setor de telecomunicações. O controle prévio da Agência é necessário nos seguintes casos:

- Operações societárias que impliquem transferência de controle e/ou transferência de outorga de permissionária ou autorizatória, cuja outorga de serviços decorra de procedimento licitatório, ou quando as partes envolvidas na operação se enquadrem nas condições dispostas no art. 88 da [Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011](#) ;
- Operações societárias que impliquem redução de capital social de concessionárias, transferência de controle e/ou transferência de outorga.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas, grupos econômicos e outros prestadores de serviços de telecomunicações.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Enviar documentação para a Anatel

Informações relacionadas ao Registro de Atos Constitutivos constam no [Guia Informativo das Alterações Contratuais das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações](#) , que dispõe sobre as regras gerais sobre apresentação das alterações societárias perante a Anatel.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

1. Concessionária, autorizatória ou permissionária: documentação constante do art. 17, §1º, do Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720/2020, e dos arts. 1º a 3º do Anexo ao Regulamento Geral de Outorgas;
2. Concessionária, autorizatória e permissionária cuja outorga de serviços decorra de procedimento licitatório: documentação constante dos arts. 1º a 3º do Anexo ao Regulamento Geral de Outorgas, requisitos de habilitação constantes da Resolução nº 65/98.

#### Canais de prestação

Web

Protocolo de petição perante a Anatel, por meio físico ou por meio do [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\)](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Receber Resposta da Anatel**

Ao final da instrução do pedido de anuência prévia, uma notificação à empresa solicitante é encaminhada via processo eletrônico.

**Canais de prestação**

Web

A notificação e o acompanhamento do status do processo são efetivados por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 30 e 240 dia(s) corrido(s)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo depende da complexidade da operação, das prestadoras envolvidas, da documentação encaminhada, bem como da necessidade de realização de diligência complementar.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Dúvidas sobre o serviço podem ser enviadas ao e-mail: [cpoe@anatel.gov.br](mailto:cpoe@anatel.gov.br).

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



Protocolo de petição perante a Anatel, por meio físico ou por meio do [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\)](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Receber Resposta da Anatel**

O resultado da análise em relação aos contratos analisados é divulgado por meio de despacho decisório publicado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Nos casos dos contratos de compartilhamento de infraestrutura entre os setores de energia elétrica, telecomunicações e petróleo, o resultado da análise é submetido à respectiva agência reguladora.

**Canais de prestação**

Web

O despacho decisório e a notificação dos interessados são efetivados por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Postal

Caso as partes interessadas não possuam cadastro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a notificação é realizada por meio da expedição de ofício.

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**



Em média 30 dia(s) corrido(s)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O prazo é contado a partir do peticionamento.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Dúvidas sobre o serviço podem ser registrada por meio da central de atendimento da ANATEL pelo telefone 1331.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Solicitar parcelamento de débitos junto à Anatel

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Parcelamento de débitos não tributários administrados pela Anatel e não inscritos em dívida ativa.

Os pedidos de parcelamento de débitos inscritos em dívida ativa, sejam eles tributários ou não, deverão ser dirigidos à [Procuradoria-Geral Federal – PGF](#).

Poderão ser parcelados na Anatel apenas os lançamentos de natureza não tributária, desde que não estejam inscritos em dívida ativa ou que, por força de regulamentação específica, já possuam o benefício do parcelamento.

Assim, além dos débitos inscritos em dívida ativa, **NÃO** poderão ser incluídos no parcelamento:

#### Débitos tributários

- Contribuição para o Fomento da Radiodifusão pública– CFRP
- Contribuição para o Fundo de Universalização das Telecomunicações– FUST
- Taxa de Fiscalização de Funcionamento– TFF
- Taxa de Fiscalização de Instalação– TFI

#### Débitos que, por sua regulamentação, já usufruam do benefício do parcelamento

- Receitas de Outorga
- Preços Públicos

Os valores podem ser divididos em até 60 parcelas mensais e consecutivas, com parcelas mínimas mensais de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para pessoa física e de R\$ 100,00 (cem reais) para pessoa jurídica.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas, sejam elas detentoras ou não de outorga/licença da Anatel, com débitos não tributários administrados pela Anatel e não inscritos em dívida ativa.

Para solicitar parcelamento, é preciso:

- Ter login cadastrado no [Gov.Br](#): siga os passos do item 2 deste [link](#);
- Ser o representante legal: para vincular a pessoa jurídica ao usuário, siga os passos do item 3.1 deste [link](#).

Podem solicitar o parcelamento:

- o devedor ou os seus representantes legais;
- a pessoa jurídica sucessora, no caso de sucessão empresarial, caso tenha sido

extinto o sucedido; e

- o terceiro, interessado ou não, no pagamento da dívida. A Anatel disponibiliza um modelo para anuência do devedor, preencha o [formulário](#) e anexe-o à solicitação de parcelamento.

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - Acessar o Sistema Boleto**

- Acesse o [Sistema Boleto](#) e clique em acesso autenticado, nada consta e parcelamento;
- Depois, clique em “Entrar Gov.Br” e efetue o login;
- Selecione o ícone do Sistema Boleto.

#### **Canais de prestação**

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse o [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Solicitar Parcelamento Administrativo**

- Clique em Parcelamento Administrativo e em Solicitação de Parcelamento;
- Preencha o CNPJ/CPF e clique em confirmar;
- Marque na coluna X os lançamentos que farão parte da solicitação;

- Insira o e-mail de contato e clique em gerar parcelas.

#### **Canais de prestação**

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse a [Cartilha Parcelamento Administrativo](#) e a opção Parcelamento Administrativo na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Emitir e encaminhar o Termo de Parcelamento**

- Antes de emitir o Termo de Parcelamento, certifique-se de preencher as informações complementares. Os campos previamente disponibilizados devem ser complementados com os dados de identificação dos representantes legais , se houver, e testemunhas;
- Clique em Gerar Termo de Parcelamento;
- Baixe o arquivo de texto gerado, assine, autentique e encaminhe à Anatel pessoalmente ( [endereços](#) ) ou por via postal.

#### **Canais de prestação**

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse a [Cartilha Parcelamento Administrativo](#) e a opção Parcelamento Administrativo na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Postal

SAUS Quadra 6, Bloco F, Brasília/DF, CEP: 70070-940 - Protocolo Sede da Anatel.

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 4 - Consultar Parcelamento**

- Siga os passos da etapa 1;
- Clique em Parcelamento Administrativo e em Consulta;
- É possível escolher como parâmetro de consulta o CNPJ, o nº do Termo de Parcelamento, o período de parcelamento. Se os parâmetros ficarem em branco, o sistema buscará todos os parcelamentos sob a responsabilidade do usuário;
- Clique em confirmar.

**Canais de prestação**

Web

[Sistema Boleto](#) - Para mais informações, acesse a [Cartilha Parcelamento Administrativo](#) e a opção Parcelamento Administrativo na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: Para pedidos de informações, dúvidas ou esclarecimentos, registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

## **Legislação**

[Resolução nº 637, de 24 de junho de 2014](#) - Aprova o Regulamento de Parcelamento de Créditos Não Tributários Administrados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Solicitar Resolução Administrativa de Conflitos

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O conflito de interesses que envolva prestadoras de serviço de telecomunicações pode ser levado ao conhecimento da ANATEL para que a Agência busque promover sua resolução por meio de procedimento administrativo advindo da relação de atacado entre agentes econômicos.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas, grupos econômicos e outros prestadores de serviços de telecomunicações.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar Procedimento de Resolução de Conflito à ANATEL

Diferentes procedimentos são adotados conforme as situações apresentadas. O detalhamento de cada mecanismo de resolução encontra-se detalhado na [página "Procedimento de Resolução de Conflito" no site da Anatel](#)

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

- **Mediação:** Requerimento Inicial assinado por todas as partes;
- **Arbitragem:** caso o procedimento tenha sido precedido de mediação, o Requerimento Inicial deve conter seu relatório circunstanciado;
- **Reclamação:** apresentada por escrito, acompanhada das provas julgadas pertinentes ou da indicação, especificada, daquelas que se pretende produzir;

#### Canais de prestação

Web

Protocolo de petição perante a Anatel, por meio físico ou por meio do [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\)](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Receber Resposta da Anatel**

A composição da resolução do conflito é publicada em despacho decisório disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seguido de notificação da decisão às partes.

**Canais de prestação**

Web

O despacho decisório e a notificação dos interessados são efetivados por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Postal

Caso as partes interessadas não possuam cadastro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a notificação é realizada por meio da expedição de ofício.

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**



Dúvidas sobre o serviço podem ser registrada por meio da central de atendimento da ANATEL pelo telefone 1331.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



- Liberação por e-mail em 2 dias úteis.

#### **Canais de prestação**

E-mail

[sei@anatel.gov.br](mailto:sei@anatel.gov.br)

Postal

SAUS Quadra 6, Bloco F, Brasília/DF, CEP: 70070-940 - Protocolo Sede da Anatel.

Enviar pelos Correios o original do Termo assinado de próprio punho com firma reconhecida em cartório, assim como cópia autenticada de um documento de identificação civil no qual conste CPF.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Preencher Requerimento e anexar documentação**

- Após o e-mail de confirmação do cadastro, acesse o [SEI](#) :
- Selecione MENU > PETICIONAMENTO > PROCESSO NOVO;
- Tipo de Processo “Arrecadação: Restituição/Compensação”;
- Preencha o Requerimento;
- Anexe a documentação exigida: após selecionar o arquivo, preencha os demais campos, e clique em “Adicionar”. O arquivo será listado na tabela. Para mais arquivos, repita a operação.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Consulte a documentação na opção Restituição da página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[SEI](#) - Para mais informações, consulte a opção Restituição na página de [Perguntas frequentes](#) do [Portal da Anatel](#) .

Registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para pedidos de informações, dúvidas ou esclarecimentos, registre uma solicitação no [Anatel Consumidor](#) .

#### **Legislação**

[Resolução nº 690, de 29 de janeiro de 2018](#) - Aprova o Regulamento de Restituição e Compensação das Receitas Administradas pela Anatel.

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.