

ÍNDICE

	Pág.
ABERTURA	
Mensagem do Ouvidor.....	2
I – INTRODUÇÃO	
1 – A Anatel e o Novo Ambiente das Telecomunicações.....	3
2 – Base Legal da Ouvidoria.....	5
II – PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – 1999	
1 – Instalação da Ouvidoria	7
2 – Visitas aos Escritórios Regionais.....	8
3 – Considerações Gerais	
3.1 – Bug do Milênio.....	9
3.2 – Processos Licitatórios.....	10
3.3 – Da Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações.....	11
4 – Avaliações Críticas	
4.1 – Comunicação/Divulgação Institucional.....	12
4.1.1 – Site da Anatel.....	15
4.2 - Central de Atendimentos.....	16
4.3 – Procedimentos Internos.....	19
4.4 – Cobrança de Concessão/Permissão/Autorização.....	20
4.5 – Contingenciamento Orçamentário.....	21
4.5.1 – Orçamento 1999.....	21
4.5.2 – Orçamento 2000.....	22
4.6 – Fistel.....	25
4.7 – Recursos Humanos.....	28
4.8 – Processo Sancionatório	29
4.9 – Informática	31
III – PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – 2000	33

MENSAGEM DO OUVIDOR

A Ouvidoria da Anatel foi implantada em 10 de agosto de 1999. As primeiras atividades foram desenvolvidas visando a interação da Ouvidoria com os órgãos internos da Agência Nacional de Telecomunicações, prospecção do meio-ambiente, levantamento das necessidades para a estruturação do órgão e exercício de seu papel legal. Tais ações tiveram como objetivo permitir uma atuação independente e consentânea com os objetivos maiores da legislação e de melhor avaliar as manifestações recebidas dos públicos interno e externo.

A defesa dos interesses dos cidadãos é papel inalienável do Estado, pois somente ele pode promover uma avaliação isenta dos prestadores de serviços públicos e promover as correções de rumo necessárias ao aprimoramento desses serviços. Sabiamente, o legislador, ao promover a gradativa retirada do Estado como operador de serviços, criou as agências, verdadeiras defensoras do interesse público, com atribuições de regulamentar e fiscalizar o grau de eficiência dos serviços oferecidos. A eficácia do modelo é função direta, portanto, da atuação das agências, em especial de sua capacitação técnica e sensibilidade em perceber os anseios da sociedade e agir no sentido de atendê-los.

Nesse contexto, as novas ouvidorias, com caráter independente das estruturas das agências, adquirem uma dimensão muito mais ampla que as tradicionais, que eram vinculadas às empresas estatais antes do processo de privatização.

Estão sendo desenvolvidos esforços, objetivando a estruturação da Ouvidoria, bem como o estabelecimento de métodos e rotinas, visando dotá-la de recursos que viabilizem executar o Plano de Trabalho 2000 de forma independente e contributiva para a eficácia da Agência.

Estamos certos de que o amadurecimento da atividade da Ouvidoria virá com o tempo. Entretanto, a semente está lançada em terra fértil e cabe a todos nós, encarregados de promover a defesa da cidadania, cultivá-la e dela tratar para que resulte em bons frutos.

Apresentamos, então, o Relatório da Ouvidoria da Anatel, referente ao período de agosto de 1999 a março de 2000, em cumprimento às disposições legais e regulamentares.

Saulo Levindo Coelho
Ouvidor da Anatel

I – INTRODUÇÃO

1 – A Anatel e o Novo Ambiente das Telecomunicações

Como consequência do processo de desestatização do Setor de Telecomunicações, com a quebra do monopólio, a sociedade passa por um momento de adaptação ao novo ambiente de competição entre prestadores de serviços. A concorrência deve trazer benefícios ao consumidor no tocante a preços e oferta de novos serviços, mas isso resulta na introdução de fatos que, nos primeiros instantes, podem gerar confusão pela quebra de hábitos arraigados.

Assim, presenciamos a introdução do código das operadoras nas ligações de longa distância, o precário esclarecimento sobre as tarifas incidentes e até mesmo o recebimento de mais de uma conta telefônica. Fatos que, apesar das campanhas publicitárias, ainda geram dúvidas nos usuários, refletem-se em noticiários negativos na imprensa e registram elevados índices de reclamações nos órgãos de defesa dos consumidores.

O próprio papel da Anatel ainda não está suficientemente claro para os consumidores. A par dos formalismos necessários às atividades de fiscalização e, principalmente, de regulamentação, é necessária uma participação mais ativa nos meios de comunicação para esclarecer e divulgar seu papel de defesa da sociedade.

Nas campanhas de divulgação desenvolvidas pela Anatel esse papel foi pouco difundido, embora algumas ações concretas tenham sido implantadas, como as salas do cidadão, instaladas nos escritórios regionais da Agência, o *call center* e o acesso à informações via Internet

No ambiente pré-privatização reflexo até do noticiário da imprensa, foi gerada enorme expectativa na sociedade quanto à rápida solução das dificuldades então existentes em algumas comunidades. Em determinados casos, no entanto, essa expectativa frustrou-se tanto em relação à telefonia fixa quanto à telefonia móvel. Não que por falta de esforços, mas porque as soluções demandam tempo. A Anatel é rotulada como lenta uma vez que os esclarecimentos sobre suas ações, às vezes, não são prestados de maneira convincente.

O cumprimento dos Planos de Metas e de Universalização e a efetiva atuação da Anatel para fazer cumprir os compromissos assumidos pelos prestadores de serviço têm sido ofuscados pelo noticiário dos meios de comunicação. A Anatel está cumprindo seu papel, mas a população não está sendo adequadamente informada.

Neste novo cenário, o crescente desenvolvimento de novas tecnologias exige que a Anatel mantenha-se permanentemente atualizada, como forma de bem exercer seu papel regulador, assegurando à sociedade que a implantação de novos serviços ou tecnologias se processem em um ambiente competitivo, capaz de oferecer aos usuários serviços adequados, diversificados e a preços justos em todo o território nacional.

Cabe ressaltar que a própria constituição do quadro de servidores da Agência, formado por funcionários oriundos, basicamente, da Telebrás, herdou uma filosofia mais característica de uma empresa de engenharia quando o enfoque maior deveria ser para o papel de uma agência reguladora.

A atuação da Ouvidoria, como elemento independente e isento, pode e deve atuar para o melhor desempenho da Anatel.

2 – Base Legal da Ouvidoria

A Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações – LGT –, em seu Art. 45 dispõe, **verbis** :

“ O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, competindo-lhe produzir, semestralmente ou quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo publicá-las para conhecimento geral.”

Por outro turno, o Regulamento da Anatel aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997, na Seção II – Da Ouvidoria, dispõe mais detalhadamente acerca do órgão, como descrito a seguir:

“Art.50. A Agência terá um Ouvidor nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução.

Art.51. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, sendo-lhe dado o direito de assistir às sessões e reuniões do Conselho Diretor, inclusive as secretas, bem como de acesso a todos os autos e documentos, não se lhe aplicando as ressalvas dos arts. 21, § 1º, e 39 da Lei n.º 9.472, de 1997.

Parágrafo único. O Ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado.

Art.52. Compete ao Ouvidor produzir, semestralmente ou quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo-as publicar no Diário Oficial da União, e mantendo-as em arquivo na Biblioteca para conhecimento geral.

Art.53. O Ouvidor atuará com independência, não tendo vinculação hierárquica com o Conselho Diretor ou seus integrantes.

Art.54. O Ouvidor somente perderá o mandato em virtude de renúncia, de condenação judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar.

§ 1º Sem prejuízo do que prevêem a lei penal e a lei de improbidade administrativa, será causa da perda do mandato a inobservância, pelo Ouvidor, dos deveres e proibições inerentes ao cargo.

§ 2º Caberá ao Ministro de Estado das Comunicações instaurar, nos termos da Lei n.º 8.112, de 1990, processo administrativo disciplinar, que será conduzido por comissão especial, competindo ao Presidente da República determinar o afastamento preventivo do Ouvidor, quando for o caso, e proferir o julgamento.

Art.55. É vedado ao Ouvidor ter interesse significativo, direto ou indireto, em empresa relacionada com telecomunicações, nos termos do art. 29.”

O atual Ouvidor foi nomeado pelo Presidente da República em 03/08/99 (D.O.U. de 04/08/99) e empossado em 10/08/99.

II – PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – 1999

1 – Instalação da Ouvidoria

Com a posse do atual Ouvidor, em 10 de agosto de 1999, deu-se início, de fato, à implantação da Ouvidoria da Agência. As primeiras atividades foram de prospecção do meio-ambiente, dos procedimentos internos e do exercício de seu papel legal.

A par disso, foram implementadas atividades visando a sua instalação e estruturação. No campo interno, a Ouvidoria passou a participar das reuniões do Conselho Diretor e de reuniões técnicas nos escritórios regionais. No plano externo, destacam-se a interação com entidades de defesa de consumidores e o atendimento direto ao cidadão.

O levantamento das necessidades de recursos para a estruturação da Ouvidoria e execução do Plano de Trabalho 2000 resultou em proposta apresentada à Administração da Agência.

2 – Visitas aos Escritórios Regionais

A participação da Ouvidoria nas reuniões técnicas envolvendo todos os escritórios regionais teve por objetivo levantar as dificuldades enfrentadas pelos ER's para a execução de suas atividades. A seguir, citamos os principais problemas diagnosticados:

- Deficiência de recursos materiais e humanos para se efetuar uma adequada fiscalização, decorrente do contingenciamento de recursos da Agência pelo Tesouro Nacional;
- Falta de divulgação institucional das salas do cidadão e ações exercidas pela Agência;
- Demora ou falta de retorno em relação a consultas, orientações ou informações originadas nos escritórios e encaminhadas à sede;
- Limitada atuação da Agência contra as estações clandestinas, fato relacionado diretamente à precária divulgação institucional, que deveria ter, também, papel educativo;
- Dificuldades de ações conjuntas com a Polícia Federal;
- Centralização de processos de solicitação de serviços de telecomunicações na sede, em Brasília;
- Inadequada distribuição de pessoal, segundo formação acadêmica, para a apreciação de solicitações de processos de outorga, atuação e acompanhamento de ações cautelares, populares e ordinárias, além dos Processos de Apuração de Infração – PAI ;
- Concessão, por parte do Poder Judiciário, de liminares e mandados de segurança, conflitando com a legislação vigente do setor de telecomunicações;
- Diversidade salarial entre os profissionais requisitados, cedidos ou contratados por prazo determinado;
- Necessidade de treinamento em virtude das inovações tecnológicas e do aumento do número de prestadoras de serviços;
- Falta de um sistema de comunicação interna eficiente, dando conta dos avanços, novidades e decisões da alta administração; e
- Limitação de salários para a contratação de pessoal em nível compatível com a qualificação desejada.

3 – Considerações Gerais

3.1 – Bug do Milênio

A Anatel atuou positivamente na prevenção de dificuldades por ocasião do “Bug do Milênio”, não se verificando qualquer ocorrência por inadequação dos sistemas informatizados das prestadoras de serviço.

A preparação para enfrentar o Bug teve por base um Plano de Contingência que englobou todos os aspectos relativos a potenciais problemas que poderiam incidir sobre os sistemas de telecomunicações nacionais, com a participação de prestadoras de serviços de telecomunicações, Ministério da Defesa, Ministério de Minas e Energia, e outros órgãos da administração pública.

A transição do ambiente de tecnologia da informação da Agência ocorreu conforme o esperado, sem nenhum incidente no processamento de resultados dependentes de datas.

3.2 – Processos Licitatórios

Com a Resolução n.º 65, de 29 de outubro de 1998, foi aprovado o Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviços de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência.

O referido Regulamento possibilitou a inversão das fases do procedimento, tornando-o mais dinâmico. As fases do modelo anterior dispostas na Lei n.º 8.666, apresentavam a seguinte seqüência: primeira fase, com sessões públicas de abertura para habilitação técnica, econômico-financeira, jurídica e fiscal, divulgando-se o resultado e abertura de prazo para recursos. A segunda fase consistia na abertura da proposta técnica, divulgando-se a classificação, com novo prazo para recursos. Somente superadas essas fases é que se abria a proposta de preços.

Com a edição do novo Regulamento, são abertas as propostas técnicas e, posteriormente, em sessão única, as propostas de preços e de habilitação técnica, econômico-financeira, jurídica e fiscal. O resultado é divulgado e têm início os prazos para recursos.

Nesse novo modelo, que reduziu a fase recursal para apenas uma, verifica-se uma maior agilidade do processo e ganhos em economia processual e temporal.

3.3 – Da Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações

Em 26 de fevereiro de 1999, por meio da Resolução 107, foi criado, na Anatel, o Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações com a finalidade de assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência no exercício de suas competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos consumidores.

Na 110ª Reunião do Conselho Diretor, foi aprovada a inclusão de um representante da Ouvidoria no Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, como membro efetivo. A interação da Ouvidoria com o Comitê possibilitará a adoção de ações conjuntas visando a defesa dos direitos do cidadão para melhor observar a Instituição com os olhos do usuário, acolhendo sugestões, críticas, queixas e reclamações externas, formando o elo entre a Anatel e a sociedade.

4 – Avaliações Críticas

4.1 – Comunicação/Divulgação Institucional

Consideramos que a Anatel é o principal pilar para o sucesso do modelo de privatização das telecomunicações no Brasil.

Normalmente, as matérias relativas a Anatel ou às telecomunicações estão inseridas em páginas de conteúdos eminentemente técnicos ou em publicações técnicas específicas, de circulação restrita, que não são acessíveis à maioria da população.

As ações de comunicação da Anatel têm se mostrado tímidas. Seja pela característica de suas atividades, seja pelo enfoque técnico dado às oportunidades de participação na mídia, o fato é que ainda há desconhecimento do grande público quanto ao papel a ser desempenhado pela Agência.

O novo ambiente concorrencial proporcionou uma acelerada corrida de investimentos no setor e o surgimento de novas tecnologias até então nunca imaginados, obrigando a criação de novos serviços para atender a demanda.

Entretanto, a ação fiscalizadora da Anatel, coibindo a clandestinidade de serviços de telecomunicações ou de radiodifusão que tantos prejuízos causam à toda coletividade, tem recebido pouca cobertura da imprensa em geral, o que em nada contribui para a visibilidade positiva da atuação da Agência.

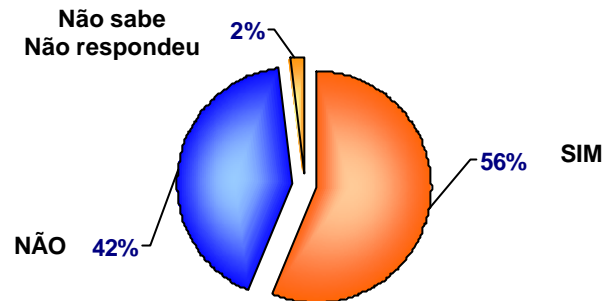
Portanto, é importante promover intensa e periódica divulgação institucional da Agência, acompanhada de fiscalização rigorosa, a fim de coibir e minimizar a clandestinidade nas telecomunicações. Essa necessidade fica configurada com o resultado de pesquisa de opinião pública sobre o conhecimento da Anatel e seu desempenho, realizada pela Vox Populi no período de 15 a 18 de janeiro de 2000, conforme descrito a seguir:

População Pesquisada:

População adulta, residente nas cinco grandes regiões (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul) do Brasil, em todos os tipos de cidades (capitais, cidades integrantes das regiões metropolitanas, cidades grandes, médias e pequenas, do interior) e nas áreas rurais, de todos os segmentos sócio-econômicos e demográficos.

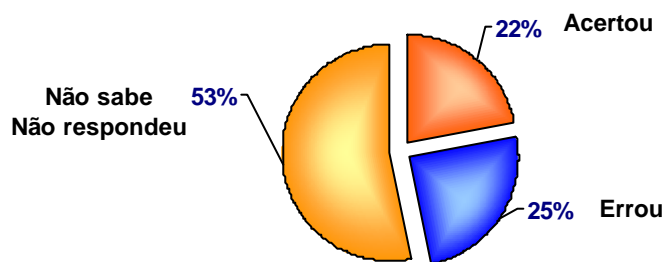
NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE A ANATEL:

Você já ouviu falar sobre uma agência especial do Governo chamada Anatel ?



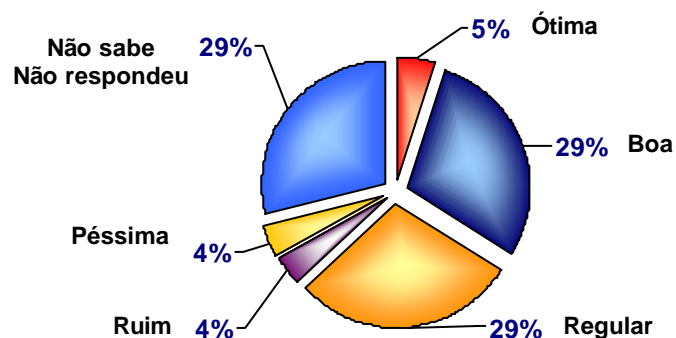
NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE A SIGLA ANATEL:

Você saberia me dizer o que significa a sigla Anatel ?



AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO:

Pelo que você sabe ou ouve falar, a atuação da Anatel tem sido até o momento ótima, boa, regular, ruim ou péssima?



Na interpretação da pesquisa feita pela Vox Populi podemos depreender que do universo das pessoas pesquisadas apenas 56% já tinham ouvido falar da Anatel. Sendo assim, temos que considerar para as respostas subsequentes o percentual (daqueles que já tinham ouvido falar da Agência) sobre o universo pesquisado, o que refletirá sobre os demais quesitos de forma significativa, senão vejamos:

Para o segundo quesito, sobre o **significado da sigla Anatel**:

DESCRIÇÃO	Percentual sobre os 56% (Já ouviu falar sobre a Anatel)	Percentual sobre os 100%
Acertou	22,0%	12,3%
Errou	25,0%	14,0%
Não sabe / Não respondeu	53,0%	29,7%

Para o terceiro quesito, sobre a **atuação da Anatel**:

DESCRIÇÃO	Percentual sobre os 56% (Já ouviu falar sobre a Anatel)	Percentual sobre os 100%
Ótima	5,0%	2,8%
Boa	29,0%	16,2%
Regular	29,0%	16,2%
Ruim	4,0%	2,2%
Péssima	4,0%	2,2%
Não sabe / Não respondeu	29,0%	16,2%

4.1.1 Site da Anatel

O site da Anatel encontra-se em operação e, por seu intermédio, a Agência tem prestado diversos esclarecimentos e dado conta de seus atos à população. Vale lembrar, no entanto, que o processo de cópias dos documentos – *download* – deve ser revisto a fim de torná-lo mais acessível aos usuários. Têm sido verificadas várias reclamações de internautas no que diz respeito a formato e software usados para “baixar” os arquivos, que em muitos casos não podem ser lidos.

4.2 – Central de Atendimentos

A Central de Atendimentos da Anatel foi instalada em novembro de 1998 com 30 (trinta) posições de atendimento.

O dimensionamento das posições instaladas logo mostrou-se insuficiente, o que obrigou a Agência a contratar, junto à Telebrasília, mais 15 (quinze) posições, em função da demanda de ligações. Ainda assim, a cada dia a quantidade de posições apresenta-se aquém do necessário.

Prova disso é a quantidade de ligações atendidas pelo sistema automático, denominado Unidade de Reconhecimento Audível – URA –, que faz o atendimento por meio de mensagens gravadas, sem a interação dos atendentes. Em 1999 essas ligações atingiram o percentual de 9,44% de todas as chamadas, e somadas ao número de ligações abandonadas, 9,47%, representam 18,91% do total de ligações.

Esse número vem crescendo vertiginosamente sendo que nos meses de janeiro e fevereiro a quantidade de ligações abandonadas atingiram a marca de 30%, aproximadamente.

É certo que, na medida em que o público for tomando conhecimento da Central de Atendimentos, o número de acessos tende a crescer. Entretanto, a quantidade de reclamações classificadas como pendentes representam 32% do total. Se somadas as ligações abandonadas e atendidas pelo URA e pela Central de Atendimento Virtual – CAV –, verifica-se que a maioria dos atendimentos não têm sido efetuados por atendentes.

Das informações obtidas na Central de Atendimentos constata-se, ainda, que aquelas tidas como solucionadas referem-se a pedidos de informações acerca de códigos de seleção de prestadoras, consulta sobre andamento de solicitações e reiteração de reclamações, bem como, em grande parte, de informações sobre serviços de telecomunicações.

Atribuímos o volume de reclamações pendentes aos procedimentos adotados como rotina de encaminhamento e acompanhamento das reclamações/denúncias registradas.

Tal rotina consiste em registrar os casos no sistema e encaminhá-los às prestadoras envolvidas ou à Superintendência da Agência responsável pelo assunto.

Os esclarecimentos e/ou soluções do problema são oferecidos aos usuários diretamente pela prestadora de serviços de telecomunicações que, em seguida, informa a Central de Atendimentos da Anatel para proceder a baixa do registro.

Admite-se que, em muitos casos, as prestadoras de serviços de telecomunicações, ou mesmo os órgãos internos da Agência, não atualizam a informação, permanecendo a mesma na estatística de pendentes.

Partindo do pressuposto de que o usuário recorre à Central de Atendimento da Anatel depois de ter procurado a prestadora sem conseguir resolver um problema – pré requisito para o atendimento – a Anatel deve oferecer um posicionamento mais eficaz e imediato para a solução das demandas. Mas se o consumidor recorre à Agência e recebe a resposta da prestadora fica a interpretação de que a ação fiscalizadora da Anatel é mera figura de retórica.

Além disso, os dados fornecidos pelas prestadoras fazem do banco de dados da Central de Atendimento uma fonte inconfiável, em razão da falta de acompanhamento mais próximo dos casos por parte da Agência.

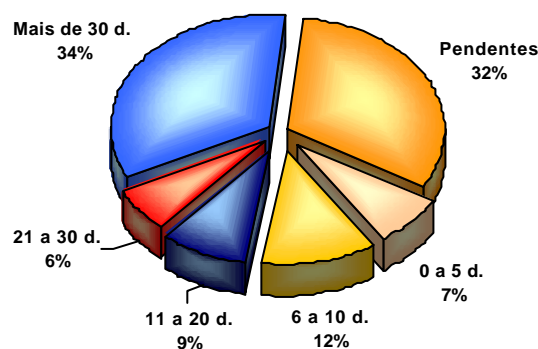
Embora o número de ligações atendidas no período de novembro/98 a fevereiro/2000 sejam elevados, atingindo 1.414.524, restringimos a análise àquelas ligações classificadas como reclamações, queixas ou denúncias, que somaram, no mesmo período, 222.751 e exigiram algum tipo de tratamento ou acompanhamento. As demais referem-se a pedidos de informações diversas que são atendidas prontamente a partir de “scripts” cadastrados no sistema.

Dessa forma, das 222.751 reclamações, verifica-se que o atendimento das ocorrências ocorreu conforme o quadro a seguir:

TEMPO DE SOLUÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
0 a 5 dias	16.571	7,44%
6 a 10 dias	26.323	11,82%
11 a 20 dias	19.623	8,81%
21 a 30 dias	14.010	6,29%
Acima de 30 dias	75.904	34,08%
Pendentes	70.320	31,57%
TOTAL	222.751	100,00%

Podemos visualizar graficamente o quadro geral em dias da seguinte forma:

TEMPO DE SOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



Registre-se que o prazo regimental para a solução de tais casos é de cinco dias.

Reflete-se também na Central de Atendimentos a falha da Comunicação Social da Agência quando, sem que as áreas responsáveis tenham conhecimento, a imprensa televisiva leva ao ar matérias abordando as privatizações e informando o número do telefone da Central que encontra-se, via de conseqüência, despreparada para responder à súbita demanda.

Para ilustrar, em caso recente a Central de Atendimento foi obrigada a contratar, emergencialmente, posições nas centrais de atendimento de duas operadoras, desviando o tráfego originado nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro onde o atendimento passou a ser feito pelos atendentes das respectivas operadoras o que constitui, sem dúvida, uma solução temerária, expondo a Anatel a situação particularmente sensível.

No exame dos principais ofensores do universo das reclamações relacionamos a seguir as ocorrências por tipo de serviço.

POR SERVIÇO:

SERVIÇO	N.º OCORRÊNCIAS	PERCENTUAL
Telefone Fixo Comutado/Público	183.826	82,53%
Móvel Celular	22.519	10,11%
Rádio e TV (Radiodifusão)	10.827	4,86%
Radioamador	3.047	1,37%
Limitado Privado	509	0,23%
Rádio do Cidadão	689	0,31%
Outros	675	0,30%
TV Assinatura (TV a Cabo)	423	0,19%
Radiochamada	171	0,08%
Troncalizado (Trunking)	65	0,03%
Total	222.751	100,00%

Outro fator preocupante em relação à Central de Atendimento é a questão do contrato feito na modalidade de pregão, que levou a empresa vencedora a oferecer preços que hoje não conseguem remunerar atendentes que detenham a qualificação desejada refletindo em reposições de funcionários, muito além do desejável.

4.3 – Procedimentos Internos

Há necessidade de alguns procedimentos internos serem otimizados, de forma a desburocratizá-los, agilizando ações e focando esforços nos assuntos mais importantes.

Parcialmente, esse fato pode ser atribuído ao ambiente da administração pública, tradicionalmente formalista, até por imposição legal. Mas não se pode desprezar que a origem do quadro de pessoal, oriundo da administração pública direta ou de estatais, traz comportamentos burocráticos por vezes desnecessários e, certamente, incompatíveis com o ambiente de regulamentação de um setor dinâmico que disputa um mercado competitivo.

Em algumas ocorrências verificadas, o andamento de processos não teve condução ágil o que poderia resultar em danos à sociedade pela inadequação de serviços ou prejuízos a empresas pela perda de oportunidades de negócios.

É imperativo que as rotinas internas sejam revistas de modo a garantir mais agilidade na tramitação de processos sobre os mais diversos assuntos. Ao mesmo tempo, faz-se necessário delegar competências a esferas inferiores ao Conselho Diretor, que deverá tratar apenas dos assuntos mais relevantes, evitando a sobrecarga da alta administração.

Uma adequada triagem dos processos possibilitaria que muitos assuntos fossem resolvidos nas superintendências ou gerências gerais, o que teria como resultado o pronto atendimento da Agência à sociedade, como é esperado, suprimindo boa parte da burocracia hoje existente.

4.4 – Cobrança de Concessão/Permissão/Autorização

Com base no art. 48 da Lei Geral de Telecomunicações (9.472/97), toda a concessão, permissão ou autorização para exploração de serviços de telecomunicações e de uso de radiofrequência será efetuada a título oneroso. Entretanto, ainda permanecem pendentes as regulamentações para determinados serviços, situação que deverá ser rapidamente solucionada, em atendimento à legislação.

O art. 48 da LGT dispõe que:

“A concessão, permissão ou autorização para a exploração dos serviços de telecomunicações e de uso de radiofrequência, para qualquer serviço, será sempre feita **a título oneroso**, ficando autorizada a cobrança do respectivo preço nas condições estabelecidas nesta Lei e na regulamentação, constituindo o produto da arrecadação receita do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – Fistel.” (grifamos).

A Anatel, até a presente data, ainda não fixou os preços a serem cobrados pelo direito de exploração da maioria dos serviços. Entre aqueles classificados como privados, somente dois tiveram seus preços fixados pela Agência: os serviços de rede e os de circuitos especializados.

A fixação dos preços pelo direito de uso de radiofrequência foi objeto de regulamentação por meio da Resolução n.º 68, de 20 de novembro de 1998, portanto, um ano após a instalação da Agência.

Em 1999 foram concedidas 15.555 (quinze mil, quinhentos e cinquenta e cinco) autorizações/licenças sem a cobrança dos respectivos preços pelo direito de exploração, por meio de atos de autorização ou licenças que consubstanciam os referidos atos.

É conveniente observar que referimo-nos àqueles serviços que não são submetidos a procedimento licitatório, seja em decorrência da caracterização de inexigibilidade de licitação, nos termos da lei, ou pela singeleza que caracteriza o próprio serviço.

4.5 – Contingenciamento Orçamentário

A destinação de receitas do Fistel para atividades não previstas na lei e o contingenciamento dos recursos têm prejudicado algumas ações da Anatel, impedindo que os valores arrecadados, nos termos da Lei, cheguem às áreas de fiscalização. Como consequência, passam a não dispor dos recursos necessários às suas atividades ensejando a propositura de ações administrativas e judiciais de parte de quem recolheu regularmente e que se sinta prejudicado pela ausência de fiscalização sobre os serviços.

4.5.1. – Orçamento 1999

A Anatel encaminhou sua proposta orçamentária para 1999, à Secretaria de Orçamento Federal – SOF/MP –, por intermédio do Ministério das Comunicações, no valor total de R\$ 306,6 milhões. A previsão total dessas despesas era equivalente ao total estimado para cobrança das taxas de fiscalização (TFI e TFF), prevendo-se a transferência dos recursos arrecadados pelas demais fontes de recursos do Fistel para o Tesouro Nacional.

A lei orçamentária de 1999 – Lei n.º 9.789/98 – fixou para a Anatel uma despesa de **R\$ 180,5 milhões**. Por outro lado, as receitas estimadas para o Fistel, com **a arrecadação das taxas de fiscalização**, foram elevadas para **R\$ 369,1 milhões**, prevendo-se que parte dessas receitas fossem destinadas a atividades não vinculadas à prestação dos respectivos serviços. Tal desvio de aplicação vai contra o disposto no art. 77 do Código Tributário Nacional, conforme teor do Parecer n.º 1.343/98/PRC/ANATEL.

Inobstante a ilegalidade da destinação de receitas de taxas de fiscalização para atividades não previstas na lei, o valor global de R\$ 180,5 milhões colocado à disposição da Agência trouxe graves consequências para a execução de suas atividades, notadamente as relativas à fiscalização.

A própria SOF, quando dos cortes por ela propostos no Projeto de Lei n.º 41/98-CN, que se transformou na **Lei n.º 9.789/99**, apresentava as seguintes metas:

- a) Escritórios Regionais Instalados: seis, contra 12 propostos pela Anatel;
- b) Estações Remotas Instaladas: 19, contra 56 propostas pela Anatel;
- c) Estações Móveis Instaladas: 13, contra 28 propostas pela Anatel;
- d) Postos de Radioescuta Assistidos: seis, contra 12 propostos pela Anatel;
- e) Postos de Radioescuta Remotos: sete, contra 15 propostos pela Anatel;
- f) Servidores Treinados: 435, contra 1.210 propostos pela Anatel;
- g) Prédios Reformados: um, contra 15 propostos pela Anatel.

Buscando garantir a consecução dos resultados mínimos aceitáveis pelo Governo e esperados pela sociedade, foi apresentada proposta de crédito suplementar, autorizado pela Lei n.º 9.805, de 2 de julho de 1999, passando a uma nova dotação de R\$ 278,1 milhões.

Entretanto, após a sanção da Lei n.º 9.805/99, somente em 16 de setembro, pelo Decreto 3.173/99 os limites para movimentação e empenho da Agência foram alterados para R\$ 206,6 milhões – 74,3 % da dotação.

Sucessivamente, estes limites foram alterados para R\$ 236,6 milhões – 85,1% –, pelo Decreto 3.259/99, em 25 de novembro, e para R\$ 261,6 milhões – 94,1 % –, pelo Decreto 3.279/99, em 7 de dezembro.

Como no exercício anterior, a Anatel teve que conviver com uma disponibilidade orçamentária e financeira menor que sua despesa autorizada em lei, em desrespeito ao já citado artigo 15 da Lei n.º 9.472/97.

Para melhor compreender a execução orçamentária da Anatel, em 1999, têm-se as seguintes observações gerais:

- a) De um quadro de pessoal necessário previsto, para 1999, de 1.496 funcionários, com as limitações legais só se dispunha, em 31 de dezembro, de 1.121 funcionários. Tal redução conduziu a uma despesa de manutenção global menor do que a orçada;
- b) Para a realização das atividades, em 1999, previa-se um total de R\$ 306,4 milhões (proposta orçamentária enviada à SOF). A lei orçamentária anual designou apenas R\$ 178,6 milhões. Este valor foi mantido até julho, quando foi elevado para R\$ 278,1 milhões;
- c) A Anatel passou $\frac{3}{4}$ do último exercício com o limite para movimentação e empenho (disponibilidade orçamentária) em R\$ 178,6 milhões, cerca de 58,2 % das suas necessidades.

Em outras palavras, a Agência não pôde iniciar itens de seu programa de trabalho, por proibição legal (Lei 4.320/64). Alguns destes itens deixaram, inclusive, de ser executados, pela perda de sua oportunidade temporal, como o treinamento de pessoal em determinados eventos.

4.5.2 – Orçamento 2000

A Anatel, de acordo com o disposto no artigo 50 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –, **é gestora exclusiva** do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel), constituído das seguintes fontes de recursos orçamentários:

- a) 129 – Recursos de Concessões e Permissões de Telecomunicações;
- b) 150 – Recursos Não Financeiros Diretamente Arrecadados (Taxas de Fiscalização das Telecomunicações);
- c) 250 – Recursos Não Financeiros Diretamente Arrecadados (Certificação de Produtos, Informações Científicas e Tecnológicas, Regulação da Exploração de Serviços de Telecomunicações no Regime Privado etc.); e
- d) 280 – Recursos Financeiros Diretamente Arrecadados (Aplicações Financeiras).

A Lei Geral de Telecomunicações, em seu artigo 49, dispõe que a Anatel enviará, anualmente, sua proposta orçamentária, assim como a do Fistel, ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por intermédio do Ministério das Comunicações. Segundo o § 3º do mesmo artigo, “a lei orçamentária anual consignará as dotações para as despesas de custeio e capital da Agência, bem como o valor das transferências de recursos do Fistel ao Tesouro Nacional e ao fundo de universalização”.

Por outro lado, de acordo com o artigo 77 da Lei n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional –, as receitas originárias da cobrança das Taxas de Fiscalização das Telecomunicações não podem ter outra aplicação que a necessária à prestação efetiva de serviços aos contribuintes, ou postos à sua disposição, em razão do poder de polícia da administração pública.

Em obediência a esses preceitos legais, a Anatel tem elaborado suas propostas orçamentárias anuais igualando o valor das despesas ao das receitas estimadas com a arrecadação das taxas de fiscalização.

As outras receitas são reservadas para transferências com diversos fins para o Tesouro Nacional, até que seja criado o Fundo de Universalização, que terá fontes de recursos determinadas pela sua própria legislação.

Destarte o artigo 15 da LGT estabelecer que “a fixação das dotações orçamentárias da Agência na Lei de Orçamento Anual e sua programação orçamentária e financeira de execução não sofrerão limites nos seus valores para movimentação e empenho”, tanto na consignação de seus recursos por parte da lei orçamentária, quanto dos instrumentos governamentais de execução orçamentária e financeira, a Anatel tem sofrido seguidas reduções no que diz respeito à disponibilidade de recursos. Como consequência, suas atividades têm sido inibidas e são verificados atrasos na consolidação do modelo brasileiro de telecomunicações. As arrecadações também têm sido reduzidas.

A Anatel, apesar de não ter se instalado plenamente, inclusive com as suas 27 (vinte e sete) unidades descentralizadas, apresentou, durante os dois primeiros anos de existência, um quadro operacional altamente superavitário.

Com relação à proposta orçamentária de despesa da Anatel para o presente exercício, constante do Projeto de Lei N n.º 20/99, têm-se o valor total de R\$ 355,4 milhões, esperando-se uma arrecadação da ordem de R\$ 2.275,3 milhões, sendo que a parcela relativa às taxas de fiscalização é idêntica à previsão das despesas.

4.6 – Fistel

A Lei n.º 9.691, de 22 de julho de 1998, alterou a “Tabela de valores da Taxa de Fiscalização da Instalação por Estação – TFI” constante da Lei n.º 9472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), reduzindo os valores das referidas taxas e, por conseguinte, as Taxas de Fiscalização de Funcionamento – TFF –, que têm seus valores fixados em 50% (cinquenta por cento) daquelas.

Posteriormente, em 16 de dezembro de 1999, a Anatel, por meio da Resolução 199, aprovou o Regulamento para Arrecadação de Receitas de Fiscalização das Telecomunicações – Fistel.

Como a edição da Lei 9.691/98 ocorreu no mês de julho, passando a valer sobre as taxas daquele exercício, e como o vencimento da TFF ocorre sempre no dia 31 de março de cada ano, em muitos casos, para aquelas entidades que já haviam recolhido os mencionados tributos, gerou-se um crédito que, por procedimentos internos, não podem ser compensados com outros débitos subsequentes de mesma espécie.

O mencionado procedimento interno estabelecido pelo Regulamento, condiciona a compensação e restituição nos seguintes termos:

“Art. 33 Poderá ser objeto de pedido de restituição, o crédito decorrente de qualquer Receita do Fistel, administrada pela Anatel, seja qual for a modalidade de seu pagamento, nos seguintes casos:

I - ...

II-...

Art. 34 A restituição de quantias pagas ou recolhidas indevidamente, no que tange às Receitas do Fistel, nas hipóteses relacionadas no art. 33 deste Regulamento, está condicionada ao encaminhamento de pedido pela Prestadora, que deverá ser protocolizado na sede na Anatel, ER ou UO, acompanhado do correspondente comprovante de arrecadação e justificativa do pedido formulado.

Parágrafo Único. A justificativa do pedido formulado deverá conter a base de cálculo efetiva, o valor da receita do Fistel arrecadado, o valor efetivamente devido e o saldo a restituir.”

Houve um equívoco em admitir-se somente restituição às prestadoras pois não são somente elas que recolhem taxas para o Fistel. Há também aqueles executores de serviços em modalidade privativa que não estão explorando o serviço em bases comerciais e sim para o próprio uso, ficando estes sem a regulamentação disciplinada pelo Regulamento.

Como conseqüência do referido procedimento, criou-se um volume de trabalho que exige a manifestação formal das entidades demandando procedimentos administrativos e análises de caso a caso para ressarcir valores que nada mais são que direito das mesmas.

A própria Instrução Normativa n.º 21, de 10 de março de 1997, da Secretaria da Receita Federal, que dispõe sobre a restituição, o ressarcimento e a compensação de tributos e contribuições federais administrados por aquela Secretaria, prevê a compensação/restituição de ofício para tributos de mesma espécie ou mesmo para os de diferentes espécies.

A referida Instrução Normativa 21/97 da SRF que serviu de referência para a edição da Resolução 199 norteando as disposições desta, todavia, não foi bem entendida, contribuindo para o emperramento das atividades normais da Agência.

A própria Lei n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), prevê a possibilidade de compensação de créditos tributários com créditos líquidos e certos, *como se pode observar* :

“Art. 170. A lei pode, nas condições e sob as garantias que estipular, ou cuja estipulação em cada caso atribuir à autoridade administrativa, autorizar a compensação de créditos tributários com créditos líquidos e certos, vencidos ou vincendos, do sujeito passivo contra a Fazenda pública. (grifamos)

Parágrafo único. Sendo vincendo o crédito do sujeito passivo, a lei determinará, para os efeitos deste artigo, a apuração do seu montante, não podendo, porém, cominar redução maior que a correspondente ao juro de 1% (um por cento) ao mês pelo tempo a decorrer entre a data da compensação e a do vencimento.”

Poderia ser criado um único procedimento de ofício para compensar e/ou restituir os valores recolhidos a maior, via sistema, regularizando de uma só vez todos os casos semelhantes. Assim, evitaríamos uma significativa quantidade de queixas e reclamações que, quando chegam, já contém uma carga demasiada de críticas sustentando que a Agência está retendo, indevidamente, recursos do particular, críticas que sem a menor dúvida não são do interesse da Agência.

Ademais, o próprio art. 4º da Lei n.º 9.691/98, que alterou os valores das taxas em comento, dispõe que:

“Art. 4º As diferenças entre os valores pagos com base na tabela anterior e os determinados por esta Lei serão devolvidos aos contribuintes pela União, ou compensadas na forma do inciso II do artigo 156 da Lei n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966, com os débitos porventura existentes.”

Como a Lei não exige a manifestação formal do contribuinte, os procedimentos podem ser feitos de ofício sem que haja ofensa legal. Se houver alguma dificuldade de se automatizar essa regularização, devem ser notificadas todas as entidades que tenham crédito junto à Anatel decorrente de qualquer pagamento a maior, para que as mesmas possam proceder como melhor lhes aprouver.

4.7 – Recursos Humanos

A Anatel, para o pleno exercício de seu papel, necessita contar com um corpo de servidores capacitado e experiente. De fato, seu desempenho é resultado direto da competência de seus servidores.

Em decorrência da própria atividade da Agência, não se pode perder de vista que a missão da Anatel é, também, a de regulamentar o setor. Para tanto, há que se construir um arcabouço jurídico moderno, adequado e harmônico, com toda legislação pátria necessitando, inquestionavelmente, de profissionais para criar as normas baseadas em estudos jurídicos, econômicos e sociais.

Há, ainda, a questão das outorgas que devem ser objeto de grande atenção na apreciação dos pedidos que envolvem aspectos técnicos das diversas áreas para se evitar futuros questionamentos que somente irão provocar avalanches de demandas por vícios ocorridos em seu nascedouro.

O corpo gerencial da Anatel, apresentava-se, em fevereiro de 2000, segundo a formação profissional, da seguinte forma:

Engenheiros, 64%; Administradores, 6%; Economistas, 5%; Profissionais de Informática, 5%; Advogados, 3,6%; Matemáticos e Estatísticos, 2,4% cada; e demais profissões, 1,2% cada.

Quando analisado o quadro geral de servidores de nível superior da Agência, a situação mostra-se da seguinte forma: engenheiros, 52,1%; advogados, 13,6%; administradores, 8,1%; economistas, 5,8%; e outros, 20,4%.

Essa distribuição de pessoal, principalmente no início da vida de uma Agência “*regulamentadora*”, sem dúvidas pode comprometer a construção do conjunto de normas que irá disciplinar um importante setor que mostra-se um dos mais pujantes da economia nacional e cobiçados pelos investidores internacionais.

Inicialmente com o quadro de pessoal composto por servidores da Telebrás e por outros cedidos pelo Ministério das Comunicações e órgãos da administração pública, a Anatel ainda não teve solucionada a definição de seu quadro próprio. O impedimento legal de contratações e a evasão de seus técnicos mais experientes, tanto por contratação pela iniciativa privada como por aposentadoria, podem comprometer o desempenho futuro da Agência.

Essa situação somente irá se regularizar com a aprovação de quadro de pessoal da Agência e seu preenchimento mediante concurso público que considere, entre os requisitos, a experiência e o perfil profissional dos técnicos a serem contratados, cuja proposta está consolidada em projeto de lei em tramitação do Congresso Nacional.

4.8 – Processo Sancionatório

A Anatel no exercício de seu **poder dever** de fiscalizar as prestadoras de serviços de telecomunicações, particularmente no Serviço Telefônico Fixo, tem adotado procedimentos contra aquelas operadoras que descumprem, de qualquer forma, suas obrigações. Primeiramente, impondo às mesmas que reparem os prejuízos causados aos usuários, além de aplicar as sanções previstas na legislação.

A reparação dos usuários não é classificada como sanção por se tratar de uma ação necessária para assegurar os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, conforme disposto no art. 3º, inciso XII da LGT. A análise para a reparação leva em conta três fatores: prejuízo, desconforto causado e a falta da prestação do serviço ao consumidor.

Tal procedimento visa, objetivamente, uma vez constatado o dano, ressarcir diretamente aos usuários prejudicados com o crédito imediato em conta, evitando que o cidadão fique a espera da finalização do procedimento sancionatório que não se confunde com este e tampouco são excludentes.

Os procedimentos de reparação levados a efeito no ano de 1999, foram os seguintes:

MOTIVO	PRESTADORAS ENVOLVIDAS	VALOR
Planos de Expansão Vencidos	Telesp, Telerj, Telpe, Telaima, Telepará, Teleacre, Telemapá.	R\$ 29 milhões.
Problemas decorrentes da implantação do Código de Seleção de Prestadora	Todas as prestadoras do STFC.	R\$ 14,3 milhões
Descumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ	Telesp	R\$ 2,9 milhões.

Por outro turno, ainda cumprindo seu **poder dever**, são adotados pela Agência procedimentos, estes sim sancionatórios, em cumprimento ao Título IV da Lei Geral de Telecomunicações, onde é assegurado o princípio do contraditório, proporcionando ampla defesa às prestadoras de serviços de telecomunicações, observando as diversas fases processuais com direito a pedidos de reconsiderações e recursos nas várias instâncias.

Diversamente da imposição de reparação aos usuários, como é de Lei, a arrecadação das multas oriundas desses procedimentos são, após o trânsito em julgado, recolhidas aos cofres públicos.

Com relação aos procedimentos sancionatórios instaurados pela Superintendência de Serviços Públicos da Anatel em 1999, houve, em primeira instância, a conclusão de três procedimentos sancionatórios em desfavor de prestadoras de Serviço de Telefone Fixo, com a aplicação de sanções de advertências e multas que importam no montante de R\$ 55.451.853,00 (cinquenta e cinco milhões, quatrocentos e cinquenta e um mil, oitocentos e cinquenta e três reais).

Além desses, contra outras quatro prestadoras estão instaurados procedimentos, aguardando a conclusão para aplicação de multa em valores a serem definidos.

Tais procedimentos referem-se, principalmente, às seguintes situações:

- degradação na qualidade do STFC;
- interrupção na prestação do serviço;
- negação de acesso ao STFC;
- não cumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares; e
- descumprimento de determinação da Agência.

4.9 – Informática

A Anatel conta com um software denominado Sistema de Informações Técnicas para Administração de Radiofrequência (Sitar), concebido, inicialmente, para a administração de radiofrequência, como o próprio nome sugere. O sistema foi desenvolvido para ambientes de grande porte e migrado do Ministério das Comunicações.

Com o passar do tempo, no entanto, vários módulos adicionais foram incluídos no Sitar, transformando-o em uma colcha de retalhos que controla praticamente todas as atividades da Agência, exceto Recursos Humanos, como ocorria no Ministério das Comunicações.

Assim, arrecadação, outorgas, autorizações, expedições de licenças, certificação de equipamentos e produtos, dentre outros, são controlados e administrados pelo Sitar.

Com as limitações e precariedade da plataforma em que está inserido, o Sistema tornou-se insuficiente para atender as necessidades atuais, situação agravada pela crescente demanda por novos sistemas e/ou módulos que possibilitem o gerenciamento integrado das diversas atividades da Agência.

Outro, e talvez o mais grave, problema verificado na atualidade não chega a ser do Sitar, mas de ordem cultural da própria Agência, decorrente de ações levadas a cabo nas diversas áreas, regulamentando ou inovando certas atividades.

É o caso, por exemplo, da arrecadação de receitas do Fistel e da fixação de preços pelo direito de uso de radiofrequência, sem a participação efetiva do pessoal responsável pelo Sitar durante o desenvolvimento das inovações. O resultado: impossibilidade de se cumprir os prazos de produção estabelecidos na nova regulamentação, em virtude da falta de interação entre as áreas envolvidas.

É necessário criar dentro da Agência uma cultura de tramitação de informações internas e estimular os trabalhos em equipe, onde todas as áreas envolvidas estejam comprometidas com o produto final.

Para o desenvolvimento de sistemas de informática foram contratadas empresas especializadas objetivando, a um só tempo, dispor de mão de obra já qualificada e em regime de produção. Com a terceirização pretende-se também obter ganhos finais, desonerando a Agência de toda uma gama de atividades e responsabilidades decorrentes da contratação direta.

Entretanto, a ruptura de contratos ou a não renovação pelos prazos previstos, têm interrompido o andamento de importantes trabalhos nessa área.

Por fim, a aquisição de um novo software denominado Sistema de Gestão e Monitoragem do Espectro (SGME), que contém módulo SGE e pretende substituir o Sitar, ocasionou um represamento de demanda por novos sistemas/módulos. A demora tem aumentado a demanda reprimida e, como consequência, atividades importantes têm ficado sem sistemas de controle eficazes.

III – PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – 2000

1 – Programa de consolidação da Ouvidoria como órgão de proteção ao cidadão

1.1 – Projeto Portas Abertas

Objetivo: Permitir que a sociedade, entidades de classe, associações ou outras organizações possam obter informações e promover denúncias sobre deficiências nos serviços prestados no âmbito da competência de regulação/fiscalização da Anatel.

Meios:- Ouvidoria;
- *Call Center*;
- Correspondências;
- Correio Eletrônico; e
- Mídia.

1.2 – Projeto de Divulgação da Ouvidoria

Objetivo: Conscientizar a sociedade e entidades representantes dos consumidores quanto aos diversos meios de acesso à Ouvidoria da Anatel.

Meios:- Mídia aberta (site, biblioteca);
- Convênios com as operadoras e ouvidorias;
- Materiais de apoio;
- Painéis, mesas redondas e audiências públicas; e
- Relatórios.

2 – Novos Rumos

2.1 – Projeto Informações

Objetivo: Coletar, sistematizar e analisar informações recebidas, promovendo resposta à origem, mediante acompanhamento das mesmas. Acompanhamento de processos sancionatórios.

Meios:- Matérias publicadas ou veiculadas na imprensa;
- Solicitações recebidas diretamente;
- Acompanhamento de esclarecimentos da Anatel;
- Pesquisa de Opinião; e
- Relatórios.

2.2 – Projeto Consolidação de Resultados

Objetivo: Sistematizar e divulgar as ocorrências/casos verificados, como elemento de prestação de contas à sociedade.

Meios:

- Relatórios mensais;
- Relatórios semestrais;
- Relatórios anuais.