



# Relatório da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL

2007

**|AMCHAM|**  
**Brasil**

*Por um melhor ambiente de negócios*



**Câmara Americana de Comércio  
Amcham Brasil**

**Relatório da Agência  
Nacional de Telecomunicações - ANATEL**

**2007**



Este documento foi elaborado com a colaboração de membros da Força Tarefa de Marcos Regulatórios e do Grupo Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações da Amcham-SP. Agradecemos aos participantes, que muito contribuíram para a realização deste trabalho com suas análises, idéias e sugestões.

Presidente do Conselho  
**Alexandre Silva**

Board Champion  
**Mickey Peters**

Presidente da Força Tarefa de Marcos Regulatórios  
**Fernando Pinheiro**

Coordenadoras da Força Tarefa Anatel  
**Regina Ribeiro do Valle**  
**Silvia Regina Barbuy Melchior**

*Amcham Staff*

Diretor Executivo  
**Arthur Vasconcellos**

Gerente de Assuntos Estratégicos  
**Eduardo Fonseca**

Coordenador de Relações Governamentais  
**Ivan C. Marques**

Estagiária de Relações Governamentais  
**Luana M. Oliveira**

Diagramação e Capa  
**Laís Svingal**



# Sumário

A. NOTA INTRODUTÓRIA	09
B. OBJETIVOS DO TRABALHO	11
C. SUMÁRIO EXECUTIVO	13
D. PERCEPÇÃO DO MERCADO	14
1. Competição no setor	14
2. Relacionamento com consumidor, comunidade e agentes de mercado	15
3. Atividade de regulamentação	16
4. Atividade de fiscalização (atua com legalidade)	19
5. Procedimento administrativo	20
6. Solução de controvérsias (processo decisório)	21
7. Imparcialidade e impessoalidade	21
8. Estrutura de recursos humanos da Anatel e sua articulação interna	22
9. Relacionamento da anatel (I) entre órgãos internos (II) com demais órgãos governamentais, (III) demais agências, (IV) Congresso, (V) Ministérios, (VI) Executivo, implementação de políticas públicas e influências políticas	24
E. DIAGNÓSTICO DA AGÊNCIA E FORMULAÇÃO DE SUGESTÕES	26
Diagnóstico da agência	26
Aspectos positivos	26
Aspectos negativos	26
Sugestões	27
F. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO PERMANENTE	28
ANEXO I- QUESTIONÁRIO	29
ANEXO II RESULTADO DO QUESTIONÁRIO	37
ANEXO III PERFIL POR SEGMENTO	69



## A. NOTA INTRODUTÓRIA

São Paulo, setembro de 2007

Há mais de uma década o Brasil iniciou um processo de reestruturação visando crescer em um mundo de economia globalizada. O País conta com a participação de capitais privados para a ampliação da sua infra-estrutura, e, para tanto, precisa assegurar um ambiente regulatório adequado para atrair e manter investimentos que em determinados setores da economia deve ser coordenado pelas agências reguladoras.

É entendimento da Amcham - Câmara Americana de Comércio para o Brasil que as agências reguladoras devem atuar com independência política e autonomia financeira, devendo ser lideradas por direções tecnicamente qualificadas, e agir com transparência e seriedade com o fim de promover de forma eficaz suas funções reguladora, adjudicatória e fiscalizatória.

Ademais, espera-se que as agências reguladoras estejam focadas no atendimento ao setor privado e na proteção ao consumidor. Tais características são fundamentais para a criação de um ambiente regulatório saudável, que permita o investimento de longo prazo e o crescimento sustentável do setor.

É com esse foco que a Amcham oferece sua reflexão sobre a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência desde 2002 e, a partir de 2005 passou a analisar também a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A Amcham tem como objetivo identificar avanços e desafios das Agências em cada setor da economia e contribuir construtivamente com as discussões promovidas pelas autoridades de cada setor e com o desenvolvimento desses órgãos.

O presente estudo dá continuidade ao trabalho iniciado em 2003 no exame da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) sob a ótica dos participantes do setor regulado. Este trabalho foi desenvolvido pelo Subgrupo Anatel da Força Tarefa de Marcos Regulatórios da Amcham, constituído por colaboradores voluntários que atuam junto à Agência desde sua criação na qualidade de advogados, consultores e representantes de empresas em todos seus segmentos e que buscam participar ativamente da construção da regulação.

A Amcham-Brasil, instituição estabelecida em 1919, sem fins lucrativos e com atuação independente dos governos brasileiro e americano, é a maior associação binacional da América Latina e a maior Câmara de Comércio fora dos Estados Unidos. Reúne aproximadamente 6.700 empresas associadas, sendo 85% brasileiras e 15% de outras nacionalidades, divididas entre os escritórios de São Paulo, Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Curitiba, Goiânia, Porto Alegre, Recife, Ribeirão Preto e Uberlândia. Sua missão é servir seus associados influenciando construtivamente políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos e promovendo o comércio, o investimento e a cidadania empresarial.

Para a realização deste estudo, ouvimos, durante o mês de julho de 2007, os principais agentes envolvidos: empresas e associações ligadas ao mercado regulado.



Presidente do Conselho  
**Alexandre Silva**



## **B. OBJETIVOS DO TRABALHO**

A Amcham continua acreditando que a atuação de agências reguladoras do porte da Anatel foi essencial para aparelhar o país para o século XXI, visando a organizar, disciplinar e fiscalizar setores especiais da economia, fortalecendo o processo de democratização e reafirmando o papel do Brasil como nação sólida e com um ordenamento jurídico adequado pré-requisitos indispensáveis para que seja garantida a posição de respeito do País perante os demais Estados e as Organizações Internacionais do mundo globalizado.

As funções reguladoras e indutoras das relações de mercado nas mais diversas áreas desde os anos 90 passaram a ser exercidas por agências governamentais de maneira predominante. Não obstante a atuação das agências, a responsabilidade direta pelo provimento de serviços essenciais à população permaneceu com os Estados, que concedem à iniciativa privada o direito de explorá-los sob determinadas condições e mediante a fiscalização das agências.

Entre as prioridades da atuação de uma agência regulatória como a Anatel destaca-se a preocupação quanto à governabilidade interna do setor regulado a partir da edição de políticas públicas e relações internacionais pelo governo e pelas entidades internacionais, sem descuidar-se, da utilização das novas ferramentas em tecnologia da informação e telecomunicações (TICs) como meio de inclusão social.

Os mecanismos de regulação têm como função precípua preservar os ideais da Livre Concorrência e o princípio fundamental do Interesse Público, garantindo os direitos dos destinatários dos serviços.

A defesa dos interesses da coletividade frente aos interesses do particular é uma tarefa que cabe ao Estado, mas para que possa ser exercida de forma eficiente e imparcial é preciso que seja desvinculada das injunções inerentes à atividade política. Assim, é imprescindível que o Estado sem abrir mão da sua prerrogativa de desenvolver políticas de interesse comum crie mecanismos técnicos e profissionalizados para colocá-las em prática e para assegurar o seu cumprimento.

Após 10 anos da adoção do modelo de agências no Direito brasileiro, o País se encontra envolvido na avaliação do atual estágio alcançado pelas Agências, suas funções, regras a elas aplicáveis, forma de atuação, prestação de contas e controle social. Esses temas têm sido intensamente debatidos no Congresso Nacional e são objeto do Projeto de Lei 3.337/04 e seu substitutivo.

A Amcham tem acompanhado de forma ativa esses debates e nesse cenário, considera extremamente salutar reiterar a importância da delegação, às agências reguladoras, do poder de executar políticas governamentais, outorgando serviços, atuando de forma a regular determinados setores e dirimir conflitos, bem como para fiscalizar a atuação dos agentes econômicos e corrigir eventuais desvios de conduta prejudiciais à Livre Concorrência e ao Interesse Público.

Assim, pelo quinto ano consecutivo, a Amcham, com o apoio do Subgrupo Anatel da Força Tarefa de Marcos Regulatórios, realizou o trabalho de submeter aos agentes que atuam no setor de Telecomunicações um questionário de avaliação da atuação da Anatel no cumprimento de suas competências legais, atribuídas por meio da Lei Geral de Telecomunicações Lei 9.472/97.

O resultado do presente trabalho, mais uma vez demonstra que o modelo idealizado para a Anatel no Brasil é aceito pela comunidade que atua no setor que tem externado a preocupação de aperfeiçoá-lo.

A Amcham espera contribuir de forma imparcial, efetiva e, sobretudo, construtiva para o desenvolvimento permanente do setor de Telecomunicações com a apresentação do quinto Relatório de Avaliação da Anatel em relação a sua performance e ao exercício pleno de suas competências.

O presente estudo foi elaborado com o objetivo de:

(i) avaliar a percepção das empresas, das associações, dos profissionais liberais e dos demais agentes participantes do setor em relação às atividades desenvolvidas pela Agência;

(ii) identificar em quais aspectos a Agência atua de forma exemplar, bem como aqueles em que necessita aprimorar sua atuação;

(iii) estabelecer termo de comparação com as avaliações procedidas em 2003, 2004, 2005 e 2006;

(iv) traçar recomendações que, no entender do grupo de trabalho, possam contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Agência.

Com a ajuda de uma pesquisa qualitativa respondida entre os meses de julho e agosto por setenta empresas que atuam no setor, o Grupo Anatel recebeu subsídios para traçar um conjunto de recomendações que visam a contribuir construtivamente com o aperfeiçoamento do papel da Agência.

## C. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente estudo foi elaborado com o objetivo de avaliar a percepção dos agentes do setor de Telecomunicações em relação às atividades desenvolvidas pela Anatel, apontando aspectos positivos e negativos na atuação da Agência.

Entre os aspectos **positivos** levantados pela pesquisa destacam-se:

- ▶ A crença no regime de agências reguladoras continua evidente mas um número decrescente de entrevistados concorda que deveria haver uma agência única para regular radiodifusão e telecomunicações, pois em 2006 o percentual dos que optaram por agência única foi de 75% e neste ano de 65%;
- ▶ Os entrevistados continuam com a percepção de que a Anatel deve continuar existindo no formato de órgão regulador independente. Porém este ano, com a introdução de uma pergunta específica sobre descentralização de atividades, essa tendência ficou patente, com 70% dos entrevistados respondendo entre "*Sempre*" e "*Geralmente*."
- ▶ Os aspectos **negativos** avaliados pelos entrevistados em relação à Anatel que se destacaram são:
- ▶ Falta de agilidade e lentidão nos procedimentos internos e processos;
- ▶ A Agência não atende ao princípio da legalidade em suas decisões;
- ▶ A Agência não estimula nem protege a competição;
- ▶ Atuação fraca nos aspectos de emissão de normas, que pode ser atribuída ainda em 2007 à falta de recursos financeiros e ingerências políticas e, conseqüentemente, à capacitação inadequada dos recursos humanos.

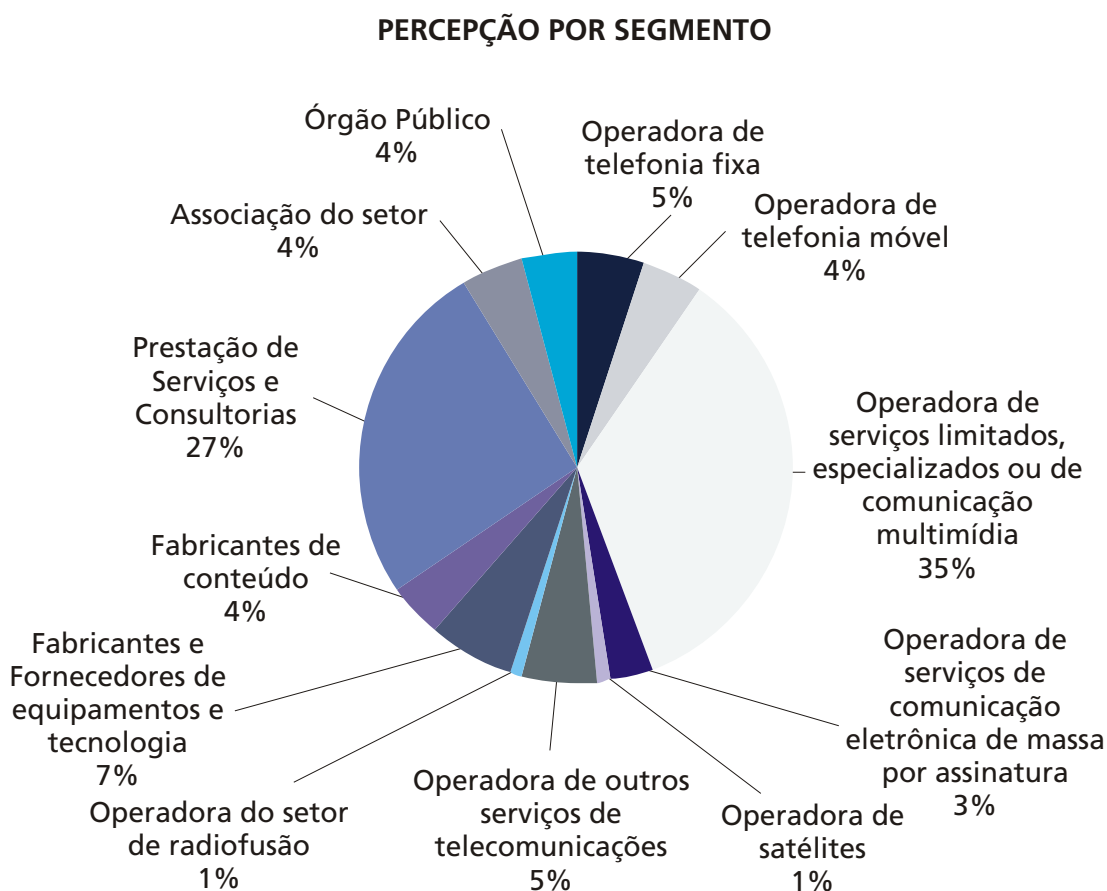
Com fundamento nos resultados obtidos e na análise comparativa com as pesquisas anteriores é possível concluir que a Anatel em 2007 nunca atuou de forma tão distante dos objetivos que lhe foram traçados e necessita ser fortemente reconduzida ao seu foco inicial como coordenadora e implementadora das políticas do setor de Telecomunicações, responsável pela elaboração das normas que disciplinam os serviços, bem com pela fiscalização da sua prestação, de modo a atingir sua finalidade qual seja atender a toda a população de forma isonômica e a preços razoáveis.

Entre as sugestões que podem ser deduzidas das respostas dadas em 2007 destacam-se:

- ▶ A Anatel deve se portar como agente de solução de impasses e controvérsias entre os membros do mercado, de forma a equilibrar a competição do setor;
- ▶ A Anatel deve proferir decisões mais consistentes, tornadas transparentes e que formem jurisprudência com efeito vinculativo;
- ▶ A Anatel continua com necessidade de contratar programas de qualificação do seu quadro pessoal;
- ▶ A Anatel deve agir com imparcialidade e impessoalidade na edição de normas e na resolução de conflitos;
- ▶ A Anatel deve atuar junto às Casas legislativas, defendendo os interesses tanto dos prestadores de serviços como dos usuários.
- ▶ A Anatel deve atuar com mais presteza com relação à formulação de regras setoriais.

## D. PERCEPÇÃO DO MERCADO

O quadro abaixo mostra que o questionário foi respondido por operadoras de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, serviços limitados especializados ou de comunicação multimídia, serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura, satélites, radiodifusão, fabricantes e fornecedores de equipamentos e tecnologia, fornecedores de conteúdo, prestação de serviços, consultorias, associações do setor, universidades e órgãos públicos, de forma a traçar um panorama de avaliação da Agência no cumprimento de suas competências legais. Neste ano de 2007, novamente nenhuma instituição financeira instada a se manifestar respondeu o formulário.



Os resultados das questões analisadas encontram-se agrupados nas seções abaixo.

### 1. COMPETIÇÃO NO SETOR

*vide gráficos 13, 24 e 25*

Em 2007, a Anatel teve a avaliação mais baixa de todos os anos em relação ao quesito proteção e estímulo à competição. A maioria dos entrevistados entende que ocorreu uma retração significativa da atuação preventiva e intrusiva da Agência no mercado com vistas a fomentar e garantir a competição no setor.

A Agência é considerada "Raramente" ou "Nunca" eficiente na implementação da competição (77%) e comparativamente ao ano de 2006, houve um acréscimo de 26% entre os

entrevistados que acreditam que a ANATEL nunca age de forma preventiva no mercado de modo a fomentar e garantir a competição no setor e um aumento de 7% em relação aos que consideram que a Anatel “Nunca” age de forma intrusiva de modo a garantir o ambiente de competição.

**Vide gráficos 9, 10, 11 e 12**

Quanto ao desempenho da Agência no que diz respeito à formulação de regras que acompanhem o desenvolvimento do mercado e o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras e ainda quanto ao atendimento das demandas do setor regulado em relação ao usuário final, em 2005, entre 41% a 44% dos entrevistados entendiam que “Raramente” a Agência era um órgão eficiente no acompanhamento do setor quanto ao equilíbrio financeiro do usuário final e das operadoras. Já em 2007, o percentual baixou para 30% a 31% dos entrevistados para as respostas “Raramente”, e a resposta “Nunca” aumentou de 7% a 10% em 2005 para 27% a 31% em 2007.

Por outro lado, ficou constatado neste ano de 2007 que a Anatel ainda é considerada relativamente eficiente no que diz respeito ao exame do equilíbrio econômico financeiro na ótica de fabricantes, pois, na visão dos entrevistados, no que tange aos fabricantes, enquanto em 2005 24% responderam “Geralmente”, em 2007 esse percentual subiu para 31%. Por outro lado, as respostas “Raramente” caíram de 56% em 2005, para 40% em 2007 e os que responderam “Nunca” em 2005 representavam 20% subindo para 23%, com um aumento somente de 3 pontos percentuais, em 2007.

## **2. RELACIONAMENTO COM CONSUMIDOR, COMUNIDADE E AGENTES DE MERCADO**

**vide gráficos 7, 8, 18, 22, 23 e 25**

Neste item, a Anatel sofreu uma oscilação interessante, pois vinha apresentando um declínio em relação às avaliações dos anos anteriores quanto a sua atuação eficiente na proteção aos direitos dos usuários pessoas físicas em especial em 2006, quando 34% dos entrevistados responderam que a Agência “Nunca” agia de forma eficiente, enquanto que, em 2005, apenas 5% dos entrevistados haviam respondido nesse mesmo sentido. No ano de 2007 os entrevistados que responderam “Nunca” diminuíram em 16%, ou seja, apenas 18% mantiveram a resposta “Nunca”.

Por outro lado, houve um declínio na avaliação da Anatel com relação à proteção aos direitos de pessoas jurídicas usuárias de serviços de telecomunicações, pois, em 2006, os entrevistados que responderam “Nunca” representaram apenas 3% ao passo que em 2007 aumentaram para 16%, enquanto os que responderam “Raramente” em 2006 representaram 48%, e, em 2007, houve um declínio de 5%, ou seja, 43%.

Em comparação com os anos anteriores, a Anatel perdeu agilidade no atendimento das demandas da sociedade e dos usuários de serviços de telecomunicações, não sendo capaz de dar respostas e soluções satisfatórias às questões que lhe são apresentadas. O percentual dos entrevistados que responderam “Geralmente” (questão 22) oscilou muito entre 2003 e 2007, pois, a mesma resposta que foi dada por 42% dos entrevistados em 2003, declinou para 27% em 2004, e em 2005 chegou à sua marca mais baixa, de 6% passando então em 2006 a representar 31% dos entrevistados e em 2007 declinou novamente para apenas 17%.

Permanece, portanto, o sentimento de que a Agência não dispõe do poder necessário para obrigar as prestadoras de serviços a reparar os prejuízos causados ao usuário, seja ele pessoa física ou jurídica, e de que a burocracia nos processos ainda torna lento o atendimento aos usuários.

Merece ser analisado aqui o resultado da Questão 18, que pergunta sobre a transparência da Anatel no contato com os representantes dos agentes de mercado. Nesse ano houve uma tendência de queda nas respostas positivas, uma vez que em 2006 69% dos representantes de agentes de mercado consideravam que a Agência "Geralmente" atuava com transparência e em 2007 esse percentual caiu para 46% ao passo que o percentual dos que responderam "Raramente" aumentou de 17% em 2006 para 34% em 2007.

Por último, cabe ainda mencionar o resultado da questão 26, que pergunta sobre a agilidade da Anatel na atuação de forma preventiva em relação ao mercado para fomentar e garantir a universalização dos serviços. A resposta a esse quesito tem sofrido declínio a cada ano em 2005 51% dos entrevistados responderam entre "Sempre" e "Geralmente"; em 2006 o percentual caiu para 36%; e em 2007 para 32%. Ressalte-se que em 2007 25% dos entrevistados responderam "Nunca".

### **3. ATIVIDADE DE REGULAMENTAÇÃO**

*vide gráficos 4, 15, 17, 21, 30, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 e 62*

Essa é a atividade que congrega o maior número de perguntas no questionário, pois envolve tópicos como a agilidade da Anatel no exercício de poderes de regulação, de modo geral com foco na clareza e coerência das normas (Questão 15), além de obediência ao princípio da legalidade (Questão 4), transparência na edição de consultas públicas (Questão 17), agilidade na regulação para atendimento à dinâmica tecnológica (Questão 21) e em relação à excessiva regulamentação (Questão 30).

Aborda-se também nesse grupo de perguntas o tema da eficiência da Anatel em relação à regulação de cada atividade específica, como telefonia fixa (questão 52); telefonia móvel (questão 53); serviços limitados especializados ou de comunicação multimídia (questão 54); comunicação eletrônica de massa por assinatura (questão 55); satélites (questão 56); outros serviços (questão 57); organização do espectro de radiofrequência (questão 58); regulação de outorgas e licitações (questões 59 e 60).

Com relação à agilidade da Agência no exercício de poderes de regulação de modo geral, com foco na clareza e coerência das normas (questão 15), bem como transparência na edição de consultas públicas (questão 17), os entrevistados entendem que houve um declínio na condução da Anatel sobre esses assuntos, pois, no ano de 2007 a Agência passou a não agir mais de modo tão eficiente, já que dos 58% dos entrevistados que responderam "Geralmente" em 2006, somente 35% continuam tendo a mesma opinião, ao passo que dos 37% que em 2006 entendiam que a Anatel "Raramente" era eficiente agora 49% pensa que a Anatel "Raramente" atua de forma eficiente na edição das normas, agindo dentro da legalidade.

No que tange à obediência ao princípio da legalidade (questão 4), também houve um declínio no desempenho, pois de 37% que responderam "Sempre" em 2006 somente 21% permaneceram com a mesma resposta em 2007. E, dos 48% dos entrevistados que responderam que a Anatel "Geralmente" age dentro da legalidade em 2006 caiu para 41% em 2007. Surpreendeu o aumento em 17% dos que responderam "Nunca" em 2007, pois, em 2006 0% respondeu que a Anatel "Nunca" agia em desobediência ao princípio da legalidade.

Com relação à Questão 17, que pergunta se a Anatel age com transparência no processo de regulação realizado por meio de consultas públicas, o desempenho da Agência foi pior do que o alcançado no ano passado. Em 2005, 48% dos entrevistados responderam que a Anatel “Sempre” atuava de modo transparente; já em 2006, apenas 25% dos entrevistados confirmaram esse entendimento; e em 2007, o percentual baixou para apenas 17% dos entrevistados.

Por outro lado, as respostas de que a Agência “Geralmente” atua de forma transparente subiram de 30%, em 2005, para 54% em 2006, mas declinaram para 43% em 2007, com um aumento proporcional na resposta “Raramente”, que saltou de 20% em 2006 para 31% em 2007 explicando a migração.

Houve também sensível queda na agilidade da Agência na atividade de regulação em razão do avanço tecnológico, aumentando de 17% para 27% os que responderam “Nunca” do ano de 2006 para este.

Na Questão 30 a Agência teve também uma avaliação fraca no ano de 2007, pois, quando perguntados se a Anatel edita regulamentos em excesso, 50% dos entrevistados responderam “Sempre” e “Geralmente” e no ano de 2006 somente 34% dos entrevistados escolheram essas respostas.

Nas questões relativas à regulação de cada setor específico, tais como telefonia fixa, telefonia móvel, serviços limitados especializados ou de comunicação multimídia, serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura e satélites, as respostas positivas tiveram declínios significativos, conforme fica demonstrado a seguir:

- a) Telefonia fixa - Entre os anos de 2006 e 2007 houve um decréscimo substancial no percentual de respostas positivas que variou de 59% (2006) para 42% (2007).
  - b) Telefonia móvel - Entre os anos de 2006 e 2007 houve um decréscimo substancial no percentual de respostas positivas que variou de 76% (2006) para 49% (2007).
  - c) Serviços limitados especializados ou SCM - Entre os anos de 2006 e 2007 houve um decréscimo substancial no percentual de respostas positivas que variou de 58% (2006) para 38% (2007).
  - d) Serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura - Entre os anos de 2006 e 2007 houve um decréscimo substancial no percentual de respostas positivas que variou de 55% (2006) para 35% (2007).
  - e) Satélites também teve um declínio acentuado na avaliação, pois de 67% dos entrevistados que optaram por “Geralmente” em 2006, apenas 46% mantiveram a resposta em 2007, com uma migração de 15% para “Raramente” e de 10% para “Nunca”.
  - f) Outros serviços também se igualou aos demais no declínio, pois, em 2006 63% dos entrevistados responderam “Geralmente” e em 2007 somente 41% mantiveram a resposta, migrando 6% para “Raramente” e 17% para “Nunca”.
  - g) Organização do espectro de radiofrequência Foi o quesito que teve a queda mais acentuada na resposta, pois dos 67% dos entrevistados que responderam “Geralmente” em 2006 somente 33% mantiveram a resposta em 2007, tendo 11% migrado para “Raramente” e 25% para “Nunca”.
  - h) Regulação de outorgas teve resposta mais positiva, pois em 2006 70% dos entrevistados responderam “Geralmente”. Em 2007 50% mantiveram resposta e 10% migraram para “Sempre”, contra 4% para “Raramente” e 7% para “Nunca”;
- Licitações igualou-se aos demais no declínio da avaliação; em 2006, 65% dos entrevistados responderam “Geralmente”, e em 2007 somente 47% mantiveram resposta, migrando 14% para “Raramente” e 6% para “Nunca”;

A percepção geral é de que a Anatel teve sua atividade de regulamentação mais limitada ainda em 2007 se comparado ao ano anterior, muito em função de impedimentos e interferências políticas, pois, além da demora na indicação de conselheiros e dos sucessivos contingenciamentos orçamentários impostos pelo Governo Federal, utilizados como estratégia para limitar o poder de atuação da Agência, houve maior preocupação por parte do mesmo para com as atividades do setor. Essa preocupação foi demonstrada no modo de condução das operadoras em relação à convergência de serviços e à veiculação de conteúdo digital em confronto com o setor de radiodifusão.

As respostas ao quesito 61, em que se pergunta se a Anatel tem sofrido interferências políticas, 61% dos entrevistados em 2006 responderam "Sempre". Em 2007 aumentou para 73% o percentual dos entrevistados que optaram pela mesma resposta, ou seja, o aumento da interferência política nas atividades da Anatel percebido pela comunidade do setor explica o declínio de atuação da Anatel quanto à capacidade de regular conteúdo, além da capacidade da agência de conduzir com independência as regras sobre a exploração da atividade de telecomunicações.

Na questão de regulação e organização do espectro de radiofrequências, a suspensão da licitação das frequências 3.5 Ghz e 10.5Ghz exerceu um efeito negativo.

#### **4. ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO (ATUA COM LEGALIDADE)**

*vide gráficos 5, 14, 19, 20 e 29*

No quesito eficiência e transparência na fiscalização da exploração dos serviços de telecomunicações e na aplicação de penalidades houve, por mais um ano, declínio na avaliação da Anatel.

Quando questionados acerca da atuação eficiente da Agência na fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações, em 2006 30% dos entrevistados responderam que ela "*Geralmente*" age de forma eficiente. Em 2007, essa percepção caiu para 21% dos entrevistados.

No quesito "atuação ágil" da Agência na aplicação de sanções às prestadoras de serviços de telecomunicações que descumprem suas obrigações, em 2006 41% dos entrevistados responderam que ela "*Geralmente*" age de forma ágil. Em 2007, essa percepção caiu para 20% dos entrevistados.

Em relação à atuação transparente da Agência na fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações, em 2006 36% dos entrevistados responderam que ela "*Geralmente*" age de forma eficiente. Em 2007, essa percepção caiu para 31% dos entrevistados. De outro lado, aumentou de 3% em 2006 os que responderam "*Nunca*" para 17% em 2007.

Em duas questões (ns.14 e 20) respectivamente perguntou-se a respeito da eficiência e transparência da ANATEL na fiscalização de operações clandestina e do mesmo modo houve queda pois em 2006 51% dos entrevistados responderam "*Sempre*" e "*Geralmente*" para a eficiência e em 2007 esse percentual caiu para 42%. Com relação à transparência 56% dos entrevistados em 2006 responderam "*Sempre*" e "*Geralmente*" e em 2007 o percentual foi de 48%.

## 5. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

*vide gráficos 16, 27, 28, 39 e 40*

No tocante à análise de procedimentos administrativos, dentre os quais pedidos de autorização para exploração de serviços, atos de concentração, solicitações de anuência prévia a operações envolvendo transferência de controle, entre outras, a Anatel vinha sendo avaliada como sendo um órgão ágil, pois em 2006 60% dos entrevistados haviam respondido que ela era "*Geralmente*" ou "*Sempre*" ágil.

Ocorre, que, em 2007 12% dos entrevistados que haviam respondido "*Geralmente*" e "*Sempre*" migraram para "*Raramente*" e "*Nunca*", manifestando um descontentamento com a atuação da Agência nesse quesito. No quesito relativo à atuação transparente na condução e tramitação dos processos administrativos foi verificado também um declínio no desempenho da Agência em relação aos anos anteriores e esse desempenho sofrível está expresso também em relação à agilidade na análise de Procedimentos Administrativos de Descumprimento de obrigações (PADOs).

Ficam reiterados, portanto, os comentários dos anos anteriores de que a Agência é burocrática na apreciação dos processos e de que a comunicação entre os órgãos da Agência continua falha e que sua atuação é vulnerável a influências políticas.

Quanto à coerência na edição das decisões e suficiência de fundamentação, em 2007 foi verificado um declínio no desempenho da Agência em comparação com os anos anteriores. Se no questionário de 2006 os respondentes concluíram que as decisões estavam sendo editadas de modo coerente, de acordo com jurisprudência interna e com certa fundamentação, levando-se em conta as argumentações das partes envolvidas - 59% dos respondentes indicaram "*Sempre*" e "*Geralmente*"-, em 2007 o percentual foi reduzido para 46%.

## 6. SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS (PROCESSO DECISÓRIO)

*vide gráficos 6, 38, 39, 41 e 42*

O processo decisório na Anatel compreende desde a solução de impasses entre os agentes de mercado até as decisões finais proferidas em processos administrativos.

Segundo os respondentes da pesquisa, observou-se um declínio na solução de impasses existentes entre os agentes de mercado por parte da Agência. Isso fica evidente se atentarmos para o aumento da porcentagem da resposta "Nunca", de 4% em 2006 para 21% em 2007 (sendo esta a mais alta dos últimos quatro anos).

As respostas às questões de números 38 e 39 demonstram que 59% dos entrevistados consideravam que "Geralmente" as decisões finais da Anatel refletiam os debates entre as Superintendências em 2006 e que 66% dos entrevistados consideravam que as decisões eram prolatadas de modo coerente com a jurisprudência interna.

Ocorre, que, no ano de 2007 somente 42% dos entrevistados continuaram a responder "Geralmente" em relação às decisões refletirem a avaliação e debates das superintendências afetadas e 41% dos entrevistados mantiveram a resposta "Geralmente" para a coerência das decisões.

A expectativa de que as decisões do Conselho tenham efeito vinculativo consta da resposta ao quesito 41. Manteve-se em 2007 o índice de 2006, 16% e 15%, respectivamente, de entrevistados que responderam "Sempre". No mesmo quesito, 44% responderam "Geralmente". Em 2006 20% dos entrevistados responderam "raramente" para a questão, enquanto em 2007 esse número foi elevado a 28%.

Quanto ao exercício da mediação pela Anatel, avaliada na questão 42, o desempenho da Agência observou uma queda na avaliação, uma vez que, se comparado ao ano anterior, houve queda em 20% (44% em 2006 e 24% em 2007) na opção "geralmente", e em 6% (11% em 2006 e 5% em 2007) na alternativa "sempre".

## 7. IMPARCIALIDADE E IMPESSOALIDADE

*ver gráfico 31*

A imparcialidade e impessoalidade da ANATEL no tratamento dos assuntos que afetam o setor foram avaliadas pelos entrevistados nas respostas à Questão 31. Houve também um declínio nas respostas positivas em 2007, pois em 2004 as respostas "Sempre" e "Geralmente" somaram 97% dos entrevistados, em 2005 passaram para 74%, em 2006 as respostas foram 70% e em 2007 as respostas "Sempre" e "Geralmente" congregaram apenas 48% dos entrevistados.

## 8. ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS DA ANATEL E SUA ARTICULAÇÃO INTERNA

ver gráficos 32, 33, 34, 35, 36, 43, 44, 45, 46 e 47

As questões envolvendo a estrutura dos recursos humanos da Anatel foram desmembradas, a partir de 2005, para incluir perguntas mais específicas, como a capacitação do quadro pessoal da Agência em aspectos técnicos, financeiros, concorrenciais e jurídicos, além de questionar a expertise para lidar com várias abordagens necessárias ao processo de regulação.

Foram também introduzidas perguntas visando a avaliar o exercício das funções do Conselho Diretor, do Conselho Consultivo e da Ouvidoria.

Quanto aos aspectos técnicos mencionados na Questão 32, continuou o declínio nas respostas avaliando a capacitação, pois, em 2005, 9% dos entrevistados responderam que o quadro de pessoal da Anatel era "Sempre" capacitado em aspectos técnicos e 55% responderam "Geralmente". Já em 2006, 8% dos entrevistados responderam "Sempre", 42% responderam "Geralmente" e 38% responderam "Raramente". E em 2007, 3% dos entrevistados responderam "Sempre", 36% responderam "Geralmente" e 44% responderam "Raramente".

Quanto ao preparo do quadro da Anatel para analisar aspectos financeiros as respostas foram positivas os 6% de entrevistados que haviam respondido "Sempre" tanto em 2005 quanto em 2006 aumentaram para 11% em 2007. Os que responderam "Geralmente" em 2006 totalizaram 30%, e, em 2007, 40% dos entrevistados responderam que o quadro da ANATEL era "Geralmente" capacitado para analisar aspectos financeiros.

No aspecto concorrencial, mencionado no quesito 34 o quadro de pessoal da ANATEL foi considerado pior em 2007, pois, em 2006, 51% dos entrevistados responderam "Raramente", demonstrando uma piora desde 2005, quando 42% das respostas correspondiam a "Raramente". Em 2007, dos 11% que haviam respondido "Nunca" em 2006, aumentaram para 25%.

Quanto ao preparo para o exame dos aspectos jurídicos previstos na Questão 35, houve também uma piora na avaliação, pois 12% dos entrevistados, em 2006, responderam "Sempre" e 68% dos entrevistados responderam "Geralmente". Já em 2007 o percentual de entrevistados que responderam "Sempre" diminuiu para 7% e aqueles que responderam que a Anatel possui "Geralmente" um quadro capacitado quanto aos aspectos jurídicos corresponderam a 51% dos entrevistados, uma queda de 17% em relação ao ano anterior.

A diversidade de expertise foi considerada em declínio em 2007 pelos entrevistados que responderam à Questão 36, já que os entrevistados que responderam que o quadro da Anatel "Geralmente" tem diversidade de expertise para lidar com várias abordagens necessárias ao processo de regulação em 2006 correspondiam a 50%, em 2007 declinou para 30%.

A avaliação da eficiência do Conselho Diretor, analisada na Questão 43, sofreu mais um declínio, uma vez que dos 47% de entrevistados que responderam que o Conselho Diretor era "Geralmente" eficiente em 2006, apenas 35% mantiveram a mesma opinião em 2007.

Note-se que o sentimento dos entrevistados quanto à necessidade de serem abertas ao público as sessões do Conselho, externado na Questão 44, aumenta a cada ano, uma vez que a pergunta vem sendo formulada desde 2003, quando 37% dos entrevistados responderam que tais sessões deveriam ser "Sempre" abertas ao público. Em 2006 a mesma resposta foi dada por 60% dos entrevistados, e em 2007 por 88%.

O Conselho Consultivo foi considerado "*Geralmente*" eficiente, na resposta à Questão 45, tanto em 2005 como em 2006; porém em 2007 a mesma resposta foi dada por somente 30% dos entrevistados. A Ouvidoria também teve uma avaliação que deixou a desejar no desempenho para com os consumidores na questão 46, uma vez que a resposta "*Raramente*" que foi dada por 49% dos entrevistados em 2005, reduziu-se para 39% em 2006, mas voltou a crescer em 2007, quando atingiu 45%. A resposta "*Geralmente*", que havia sido dada por 30% dos entrevistados em 2005 e foi escolhida por 47% deles em 2006. Neste ano somente 24% dos entrevistados escolheram a mesma resposta.

O desempenho da Ouvidoria para as operadoras, objeto da Questão 47, manteve-se estável na medida em que 37% dos entrevistados em 2005 e 38% dos entrevistados em 2006, responderam que a Ouvidoria "*Geralmente*" exerce suas funções de forma eficiente. Porém, em 2007 essa opinião decaiu para 31% em 2007, ressaltando-se um acréscimo de respostas "*Sempre*" nesse mesmo período de 3% em 2006 para 10% em 2007.

Em resumo, ainda em 2007 o desempenho do quadro de pessoal da Anatel continua aquém do desejado e vem trabalhando em clima de incerteza quanto à carreira, isso se deve à falta absoluta de recursos financeiros, ao reduzido número de vagas oferecidas e à dificuldade de retenção e atração de profissionais qualificados.

**9. RELACIONAMENTO DA ANATEL (I) ENTRE ÓRGÃOS INTERNOS (II) COM DEMAIS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS, (III) DEMAIS AGÊNCIAS, (IV) CONGRESSO, (V) MINISTÉRIOS, (VI) EXECUTIVO, IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INFLUÊNCIAS POLÍTICAS**  
*ver gráficos 37, 48, 49, 50, 51, 62, 63, 64 e 65*

Houve declínio na avaliação do relacionamento dos órgãos internos da Anatel, pois, em 2006, somente 38% dos respondentes consideravam que "Geralmente" havia interação, e em 2007 esse percentual baixou para 28%.

Quanto ao relacionamento com os demais órgãos governamentais, entre eles as outras agências regulatórias (questão 48), em 2005, 47% dos entrevistados responderam que "Raramente" a Anatel foi atuante perante outras agências. Em 2006, esse percentual subiu para 56% e em 2007 a mesma resposta foi escolhida por 35%, ao passo que a resposta "Nunca", que em 2006 havia sido escolhida por 5% dos entrevistados, em 2007 aumentou para 26%.

Quanto à atuação da Anatel perante o Congresso, avaliada na Questão 49, verifica-se que as respostas oscilaram, pois, em 2004, 68% dos entrevistados opinou que a Agência "Raramente" atuou perante o Congresso de forma a sensibilizar os legisladores para questões do setor, em especial em relação à diminuição da carga tributária. Já em 2005, o percentual dos entrevistados que respondeu "Raramente" caiu para 52% e em 2006 o mesmo percentual subiu para 65%. Em 2007 foram 49% que escolheram a mesma opção, porém no mesmo ano a resposta "Nunca" passou a ser escolhida por 37% dos entrevistados, contra 21% do ano de 2006.

Quanto à avaliação sobre a duplicidade de funções entre a Anatel e o Ministério das Comunicações, constante da Questão 50, a resposta de que a superposição acontece "Geralmente" contou com 48% dos entrevistados em 2005 e esse percentual que havia subido para 66% em 2006 retorna a 48% em 2007, porém com um acréscimo de 14% em 2006 para 25% em 2007 dos que responderam "Sempre".

No tocante à implementação de políticas públicas definidas pelos poderes Executivo e Legislativo a Anatel que foi considerada eficiente a partir de 2005, conforme consta na resposta do quesito 51 já que o percentual de 51% dos entrevistados que responderam "Geralmente" em 2005 subiu para 53%, em 2006 o percentual de entrevistados que respondeu "Sempre" manteve-se estável em 8% nos dois anos.

Ocorre, que, em 2007 as respostas denotam uma queda na eficiência, pois os entrevistados que responderam "Geralmente" caíram para 26% e os que responderam "Raramente" aumentaram de 33% em 2006 para 48% em 2007. Isso sem falar nos que responderam "Nunca", que aumentaram de 6% em 2006 para 18% em 2007.

A Questão 61 se refere à existência de interferência política nas decisões da Anatel e 45% dos entrevistados responderam que a Agência "Sempre" sofria ingerências políticas em 2005. No ano de 2006 houve um acentuado aumento nesse percentual, que passou a ser de 62%. Por sua vez, em 2007 esse percentual aumentou ainda mais, chegando a 73%, confirmando novamente a tendência da percepção de interferência política crescente.

Em 2006 foi introduzida a Questão 62, sobre o preparo da Anatel para enfrentar questões regulatórias relacionadas à convergência, em que 66% dos entrevistados responderam "Raramente". Essa mesma pergunta em 2007 teve uma avaliação ainda pior pois 51% dos entrevistados mantiveram a resposta de que "Raramente" a ANATEL está preparada para enfrentar questões de convergência e 31% responderam que ela "Nunca" está preparada.

A questão 63, a respeito da necessidade de uma agência única para regular radiodifusão e telecomunicações levou 75% dos entrevistados, em 2006, a responder "*Sempre*" com um decréscimo para 65% em 2007 na mesma resposta "*Sempre*". Foi notado um aumento da resposta "*Nunca*" de 5% em 2006 para 28% em 2007, o que denota a mudança do perfil dos respondentes provavelmente por incluir mais operadoras de TV aberta.

No ano de 2007 foram introduzidas mais duas questões: a de nº 64, sobre o incentivo da criação de uma empresa estatal brasileira com infra-estrutura e oferta de serviços de banda larga em concorrência com o setor privado, e a questão 65, sobre incentivo de descentralização das atividades da Anatel.

A Questão 64 foi respondida pelos entrevistados de modo bastante segmentado na medida em que 55% responderam "*Raramente*" e "*Nunca*" e 45% responderam "*Sempre*" e "*Geralmente*".

A questão 65 foi respondida de modo mais concentrado entre "*Sempre*" e "*Geralmente*" por 70% dos entrevistados, que concordam com a descentralização das atividades da Anatel.

A última questão, em que se atribui nota de 1 a 5 ao desempenho da Anatel de modo geral, teve 26% dos entrevistados, com a escolha da nota (1), 35% nota(2), 23% (3), 13% (4), e 3% (5).

O resultado aponta que a maioria dos respondentes acredita que a Anatel pode melhorar bastante, pois menos de 1/5 dos entrevistados deu nota superior a 3 para a Agência.

## **E. DIAGNÓSTICO DA AGÊNCIA E FORMULAÇÃO DE SUGESTÕES**

O Diagnóstico da Agência e a Formulação de Sugestões foram preparados a partir da interpretação das respostas obtidas no questionário, e nesse ano de 2007 não foram oferecidos comentários pelos participantes da pesquisa razão pela qual também as recomendações para a melhoria do desempenho da Anatel serão feitas a partir da própria interpretação das respostas.

### **Diagnóstico da Agência**

Tendo por base a percepção do mercado, extraída da pesquisa do Relatório de 2007, está evidente que a Anatel teve uma piora na sua avaliação e continua tendo necessidade de ser fortalecida de modo a aprimorar a sua atuação.

A situação refletida pela pesquisa realizada em 2006 assemelhava-se à demonstrada pelas pesquisas anteriores, de 2003 a 2005. Em 2007, no entanto, o declínio quanto ao grau de eficiência da atuação da Agência se acentuou, pois os temas que vinham sendo avaliados de modo semelhante pelos entrevistados em anos anteriores sofreram piora considerável, entre eles a edição de regulamentos, a obediência ao princípio da legalidade e a regulamentação específica para cada setor.

A capacidade para lidar com a convergência, o relacionamento interno e com os demais órgãos públicos também pioraram consideravelmente em 2007, e esse desempenho negativo sem dúvida se deve à (i) interferência política cada vez mais acentuada sofrida pela Agência; (ii) à asfixia pela falta de recursos (iii) à superposição de funções com o Ministério das Comunicações, gerando a imobilização do órgão regulador.

### **Aspectos positivos**

A percepção geral que se mantém, a despeito da avaliação negativa, é de que os entrevistados acreditam que a Anatel deve continuar a existir na condição de órgão regulador independente, mantendo ampla atuação frente a todos os segmentos do setor e abrangendo também a regulação sobre a convergência.

Este ano houve mudança no perfil dos entrevistados, com o crescimento do número de fornecedores de conteúdo, operadoras de outros serviços de telecomunicações e operadoras móveis.

Ademais, o fato de 35% das operadoras de serviços limitados especializados e SCM responderem ao questionário em um momento em que foram suspensos os leilões do WIMAX e continuam sem definição as questões da numeração, desagregação de redes, a própria regulação de convergência de serviços e revenda, sem dúvida pesa negativamente na avaliação da atuação da Agência.

Esse perfil explica também que a crença no regime de agências reguladoras não está abalada, mas há divisão quanto à opinião favorável a uma agência única para regular radiodifusão e telecomunicações, à criação de uma operadora estatal e à segmentação nas atividades da Anatel.

### **Aspectos negativos**

Os aspectos negativos na avaliação da Anatel concentram-se na falta de agilidade e de

transparência e na lentidão em seus procedimentos internos e processos, no enfraquecimento da sua atuação pela falta de recursos financeiros e por ingerências políticas, e na capacitação inadequada dos recursos humanos. Neste ano foram acrescidos aos aspectos negativos a incapacidade da Agência de regular os setores específicos e a convergência de serviços.

O relacionamento interno entre as várias superintendências continua precário. Há problemas quanto ao quadro de executivos que exercem suas funções na agência. Este ano a preocupação quanto à interferência do Poder Executivo nas atribuições da Anatel foi reforçada, materializada na questão das indicações para os quadros executivos.

As interferências políticas continuam a minar o poder da Anatel de forma consistente, num momento no qual a convergência tecnológica e de serviços exige uma atenção especial da Agência, de modo a manter o equilíbrio da competição e o atendimento adequado dos usuários, garantindo acesso aos novos serviços.

### **Sugestões**

Este ano não houve comentários e recomendações, assim a formulação de sugestões decorre da própria análise das respostas.

Como conclusão para o ano de 2007 sugere-se que a Agência:

- ▶ Conclua a contratação e organização de programas de qualificação do seu quadro de pessoal, uma vez que o Conselho Diretor está devidamente formado;
- ▶ Implemente as atividades de mediação, arbitragem de modo a atuar de forma efetiva na solução de impasses e controvérsias entre os agentes do mercado e equilibrar a competição nos diversos segmentos do setor;
- ▶ Passe a formular decisões que representem a discussão das superintendências e contenham o resumo das argumentações oferecidas pelas partes para gerar uma jurisprudência que tenha efeito vinculativo, obedecendo aos princípios da legalidade e a legislação geral aplicável ao setor e respeitadas as peculiaridades de cada caso;
- ▶ Aja com mais imparcialidade e impessoalidade e maior agilidade e transparência na edição de normas e na publicidade dos seus atos, impedindo que ingerências políticas interfiram no seu poder de decidir;
- ▶ Aja de forma preventiva e intrusiva para fomentar a competição, com regulamentação e prevenção de atos predatórios no mercado;
- ▶ Instaure um sistema de acompanhamento de assuntos junto às Casas legislativas e passe a ser realmente atuante no Congresso, defendendo os interesses tanto dos prestadores de serviços como dos usuários;
- ▶ Exija do Ministério das Comunicações a edição de políticas públicas claras, a fim de que possa exercer em sua plenitude as suas competências de implantação e execução dessas políticas, conforme determinado pela Lei Geral de Telecomunicações.

## F. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO PERMANENTE

A avaliação permanente da Anatel é de fundamental importância para garantir seu bom funcionamento em conformidade com os objetivos para os quais foi criada. Por meio da percepção do mercado, pode-se verificar o desempenho da Agência no setor de Telecomunicações, que está em constante mutação.

Para tanto, o questionário foi formulado seguindo os seguintes critérios abaixo elencados de forma a colher dos agentes econômicos e usuários dos serviços de telecomunicações subsídios para a avaliação da Agência quanto:

- ▶ à agilidade nos processos decisórios, envolvendo a análise do atendimento aos prazos regulamentares e legais;
- ▶ à autonomia financeira e decisória em seus atos em relação aos agentes, à sociedade, aos consumidores e ao governo;
- ▶ aos princípios da transparência, da eficiência, da impessoalidade e da imparcialidade com que deve se pautar a Anatel;
- ▶ à administração de recursos humanos;
- ▶ às atividades de regulamentação e fiscalização;
- ▶ à atuação no desenvolvimento da competição de mercado;
- ▶ ao relacionamento com demais órgãos governamentais, com o consumidor e a comunidade.

O questionário utilizado na pesquisa deste ano foi novamente revisto e atualizado, incluindo questões específicas a respeito da empresa estatal de telecomunicações e da segmentação de atividades da Anatel. Foram oferecidas quatro opções de respostas gradativas ao questionário: "*Sempre*", "*Geralmente*", "*Raramente*" e "*Nunca*".

A pesquisa foi realizada de maneira qualitativa. O público-alvo foi composto por agentes do setor nas áreas jurídica, regulatória, relações com o governo e executivos do primeiro escalão. Os gráficos são todos construídos através da média aritmética simples, e a todos os segmentos foi atribuído o mesmo peso.

O questionário e os resultados em forma de gráfico estão reproduzidos integralmente para completo entendimento do processo nos Anexos I e II.

Foram enviados convites aos agentes regulados que espontaneamente responderam ao questionário via internet. As 70 (setenta) respostas foram recolhidas durante o mês de julho de 2007, sendo as perguntas feitas referentes à análise de desempenho da Anatel no ano de 2006.

## **ANEXO I- QUESTIONÁRIO**

### **Questionário ANATEL 2007**

O escopo deste questionário é o de avaliar a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL ("ANATEL") no cumprimento de suas competências legais, atribuídas por meio da Lei Geral de Telecomunicações - Lei 9.472/97, quais sejam, a de organizar a exploração dos serviços de telecomunicações - organização esta que inclui a disciplina e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços de telecomunicações, bem como dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências, nos termos das políticas públicas instituídas por instrumentos legais.

#### ***Orientações para preenchimento do questionário:***

Por gentileza, assinale somente 1 (uma) das respostas indicadas com um (x) ao lado da alternativa escolhida. Por favor, utilize o espaço "Comentários" para enriquecer o nosso estudo com a sua opinião e sugestões. Ressaltamos que sua identidade será mantida confidencial e as respostas servirão única e exclusivamente para guiar o nosso trabalho de avaliação da ANATEL.

\* Atenção, preencha corretamente todos os campos antes de gravar a sua resposta.

**1 - Empresa/Associação (confidencial)**

**2 - Cargo:**

**3 - Para que possamos ter uma melhor visão das expectativas e posições do setor, gostaríamos que V. Sa. indicasse a qual segmento do setor pertence:**

- ▶ Operadora de telefonia fixa
- ▶ Operadora de telefonia móvel
- ▶ Operadora de serviços limitados, especializados ou de comunicação multimídia
- ▶ Operadora de serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura
- ▶ Operadora de satélites
- ▶ Operadora de outros serviços de telecomunicações
- ▶ Operadora do setor de radiofusão
- ▶ Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia
- ▶ Fornecedores de conteúdo
- ▶ Mercado Financeiro/Banco/Fundo de Investimento e Previdência
- ▶ Prestação de Serviços e Consultorias
- ▶ Associação do setor
- ▶ Órgão Público

**4 - Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente no exercício de seus poderes e atividades de: regulação do setor de telecomunicações, com a edição de regulamentos claros e coerentes?**

Sempre

Geralmente

Raramente

Nunca

**5 - fiscalização da exploração dos serviços de telecomunicações e na aplicação das penalidades cabíveis?**

Sempre

Geralmente

Raramente

Nunca

**6 - solução de impasses existentes entre os agentes do mercado, agindo de maneira forte e atuante quando necessário?**

Sempre

Geralmente

Raramente

Nunca

**7 - proteção aos direitos dos usuários - pessoas físicas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**8 - proteção aos direitos de pessoas jurídicas usuárias de serviços de telecomunicações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**9 - Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente no acompanhamento do setor quanto ao equilíbrio financeiro de: operadoras?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**10 - fabricantes?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**11 - usuário final?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**12 - Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente: no mapeamento do setor quanto à participação no mercado?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**13 - na implementação da competição?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**14 - na fiscalização de operações clandestinas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**15 - A ANATEL age dentro da legalidade, conforme prescrito pelas leis que se lhe aplicam?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**16 - A ANATEL atua com transparência: na condução e tramitação dos processos administrativos?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**17 - no processo de regulação, realizado por meio das consultas públicas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**18 - no contato com os representantes dos agentes de mercado?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**19 - na fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**20 - na fiscalização de operadoras clandestinas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**21 - A ANATEL é um órgão ágil: que atende à dinâmica do mercado, quanto à edição e revisão de regulamentos em virtude do desenvolvimento tecnológico e das demandas da sociedade por serviços de telecomunicações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**22 - que atende às demandas da sociedade e dos usuários de serviços de telecomunicações, dando respostas e soluções satisfatórias às inúmeras questões que lhe são apresentadas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**23 - que protege e garante o exercício dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações - pessoas físicas e jurídicas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**24 - que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**25 - que atua de forma intrusiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**26 - que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a universalização dos serviços?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**27 - na análise de procedimentos administrativos, dentre os quais, pedidos de autorização para exploração de serviços de telecomunicações, atos de concentração, solicitações prévias de aprovação de controle, etc.?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**28 - na análise de procedimentos administrativos de descumprimento de obrigações (PADOs)?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**29 - na aplicação de sanções às operadoras que descumprem obrigações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**30 - A ANATEL edita regulamentos em excesso?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**31 - A ANATEL atua com impessoalidade/imparcialidade no exercício de seus poderes?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**32 - O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente capacitado: em aspectos técnicos?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**33 - em aspectos financeiros?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**34 - em aspectos concorrenciais?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**35 - em aspectos jurídicos?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**36 - O quadro de pessoal da ANATEL possui diversidade de expertise para lidar com as várias abordagens necessárias ao processo de regulação?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**37 - Os órgãos internos da ANATEL interagem entre si e são suficientemente articulados no cumprimento de suas funções?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**38 - As decisões finais da ANATEL refletem a avaliação e os debates das superintendências afetadas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**39 - Na sua opinião, as decisões da ANATEL: são editadas de modo coerente com a sua jurisprudência interna?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**40 - são suficientemente fundamentadas e demonstram levar em consideração as argumentações das partes envolvidas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**41 - devem ter efeito vinculativo?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**42 - Nos impasses e litígios levados ao seu conhecimento, a ANATEL tem exercido a função de mediação a contento, chamando as partes para debater o assunto, quando necessário?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**43 - O Conselho Diretor da ANATEL exerce suas funções de forma eficiente?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**44 - As reuniões semanais do Conselho Diretor da ANATEL deveriam ser abertas ao público?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**45 - O Conselho Consultivo da ANATEL exerce suas funções de forma eficiente?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**46 - A Ouvidora da Agência exerce suas funções de forma eficiente junto ao consumidor?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**47 - A Ouvidora da Agência exerce suas funções de forma eficiente junto às operadoras?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**48 - A ANATEL é uma agência atuante perante as outras, como, por exemplo, em questões de compartilhamento de infra-estrutura, com a ANP, ANTT / DNIT e ANEEL, e em questões de concorrência, com o CADE?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**49 - A ANATEL é uma agência atuante perante o Congresso Nacional e, dentre outras questões, sensibiliza os legisladores sobre a necessidade de diminuição da carga tributária sobre os serviços de telecomunicações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**50 - Existe duplicidade de funções e/ou invasão de competência entre as atividades da Anatel e o Ministério das Comunicações?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**51 - A Anatel é eficiente na implementação das políticas públicas definidas pelos Poderes Legislativo e Executivo?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**52 - Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação dos itens abaixo: Telefonia fixa**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**53 - Telefonia móvel**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**54 - Serviços limitados especializados ou de comunicação multimídia**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**55 - Serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**56 - Satélites**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**57 - Outros serviços de telecomunicações**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**58 - Organização do espectro de radiofrequência**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**59 - Outorgas**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**60 - Licitações**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**61- Na sua percepção a ANATEL tem sofrido interferências políticas?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**62- Na sua opinião a Anatel está preparada e enfrentando de forma adequada as questões regulatórias relacionadas à convergência?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**63- Na sua opinião deveria haver uma agência única para os setores de radiodifusão e telecomunicação?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**64- Na sua opinião deveria ser incentivada a iniciativa de criação de uma empresa estatal brasileira com infra-estrutura e oferta de serviços banda larga em concorrência com o setor privado?**

Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**65 Na sua opinião deveria ser incentivada a iniciativa de descentralização das atividades da agência (fiscalização, regulação em consonância com as normas federais e mediação)?**

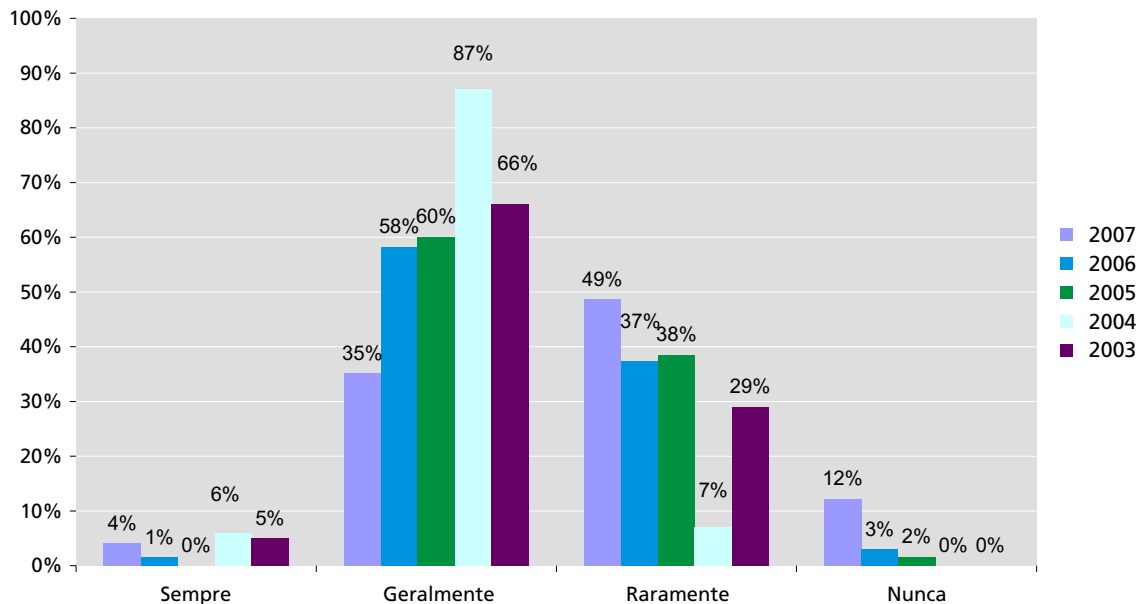
Sempre  
Geralmente  
Raramente  
Nunca

**66- Na sua opinião, qual nota você daria de 1 a 5 para a atuação geral da agência (sendo 5 a melhor e 1 a pior nota)?**

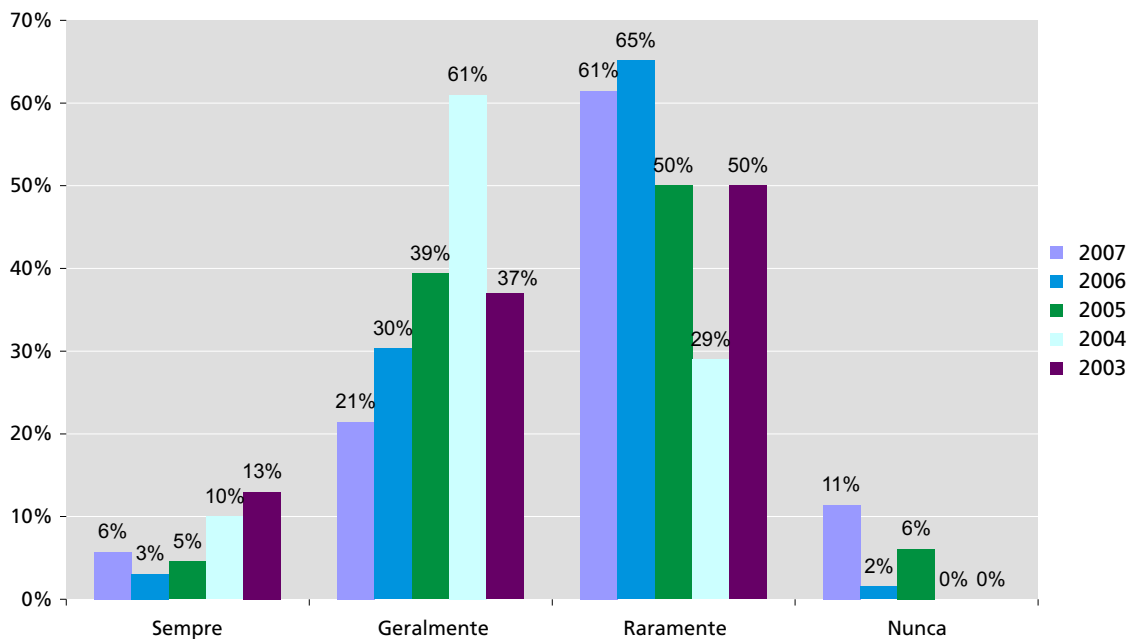
1  
2  
3  
4  
5

**ANEXO II- RESULTADO DO QUESTIONÁRIO**

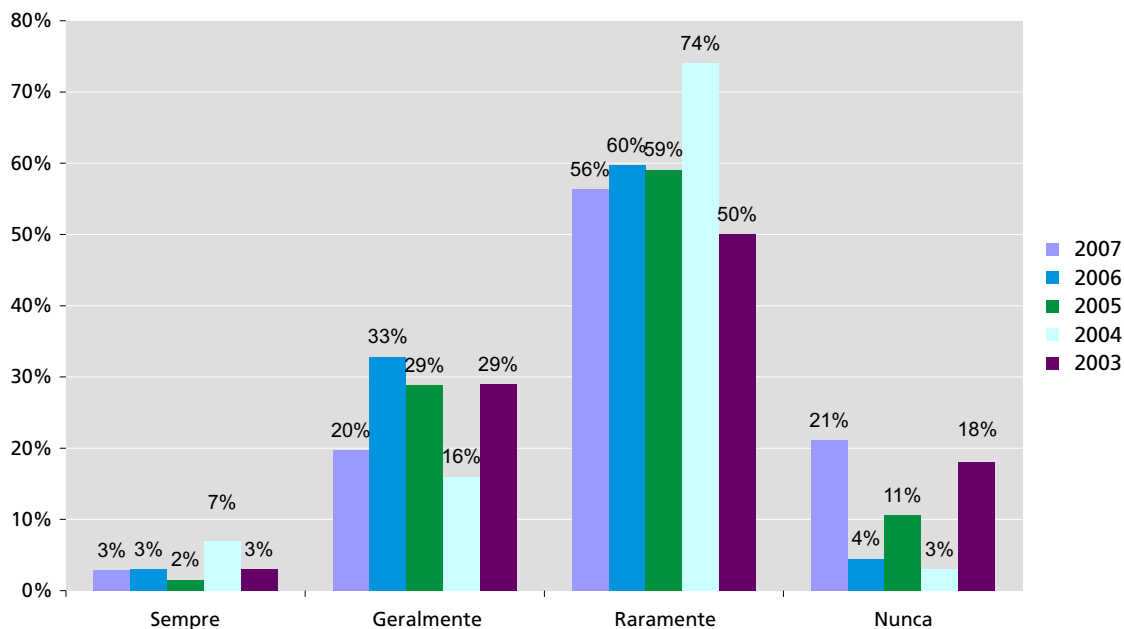
4 - Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente no exercício de seus poderes e atividades de: regulação do setor de telecomunicações, com a edição de regulamentos claros e coerentes?



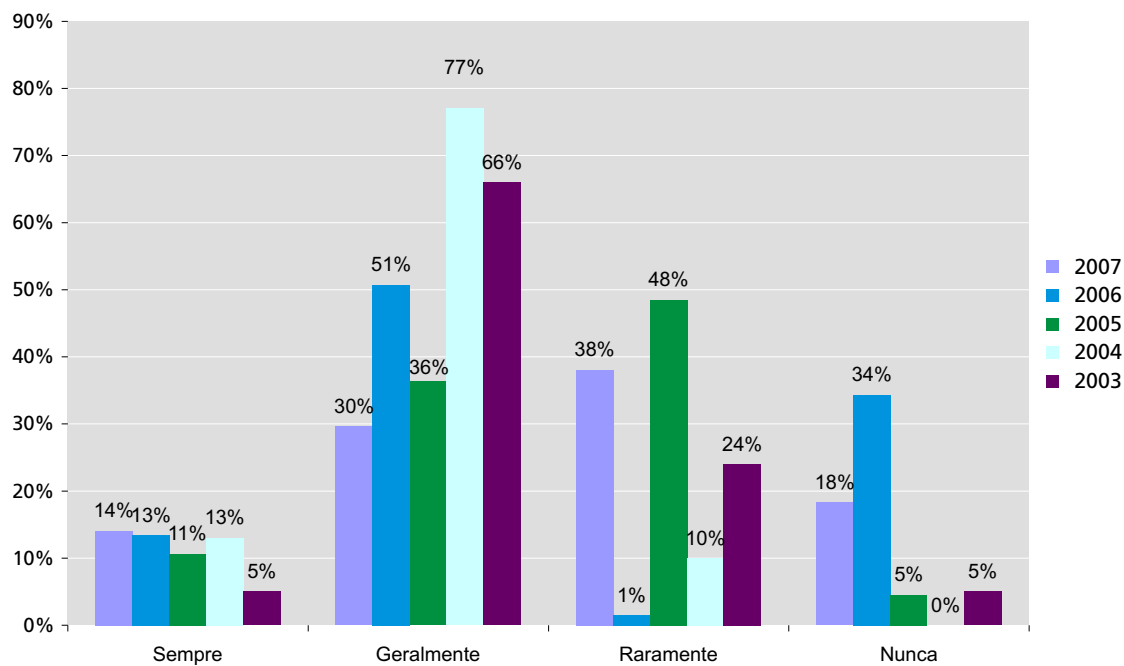
5-Eficiência na fiscalização da exploração dos serviços de telecomunicações e na aplicação das penalidades cabíveis



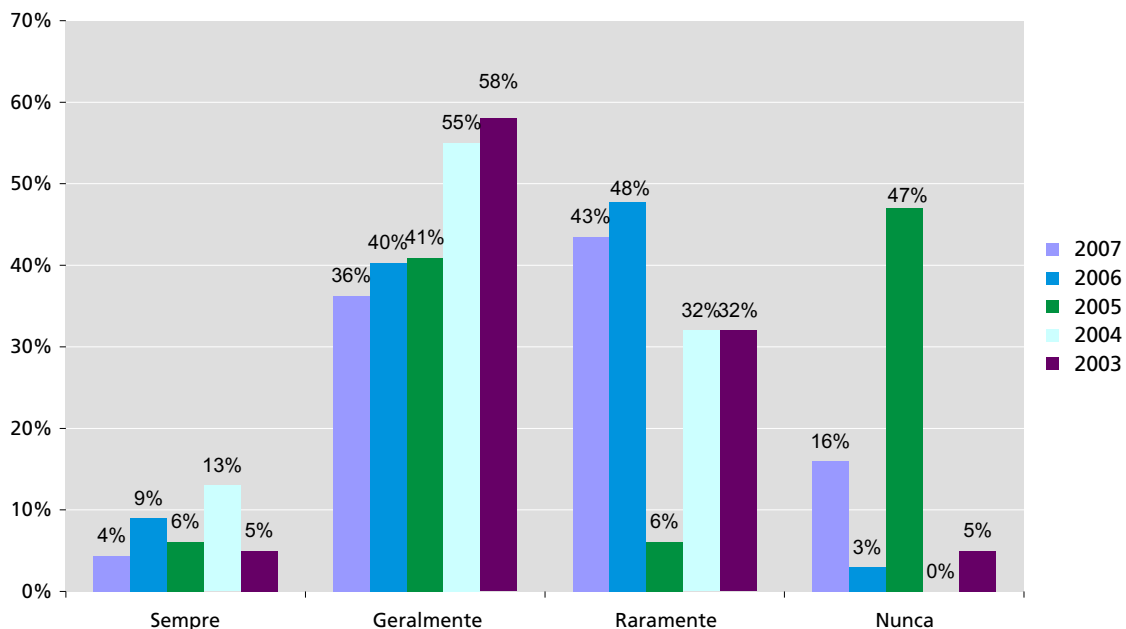
6-Eficiência na solução de impasses existentes entre os agentes do mercado, agindo de maneira forte e atuante quando necessário



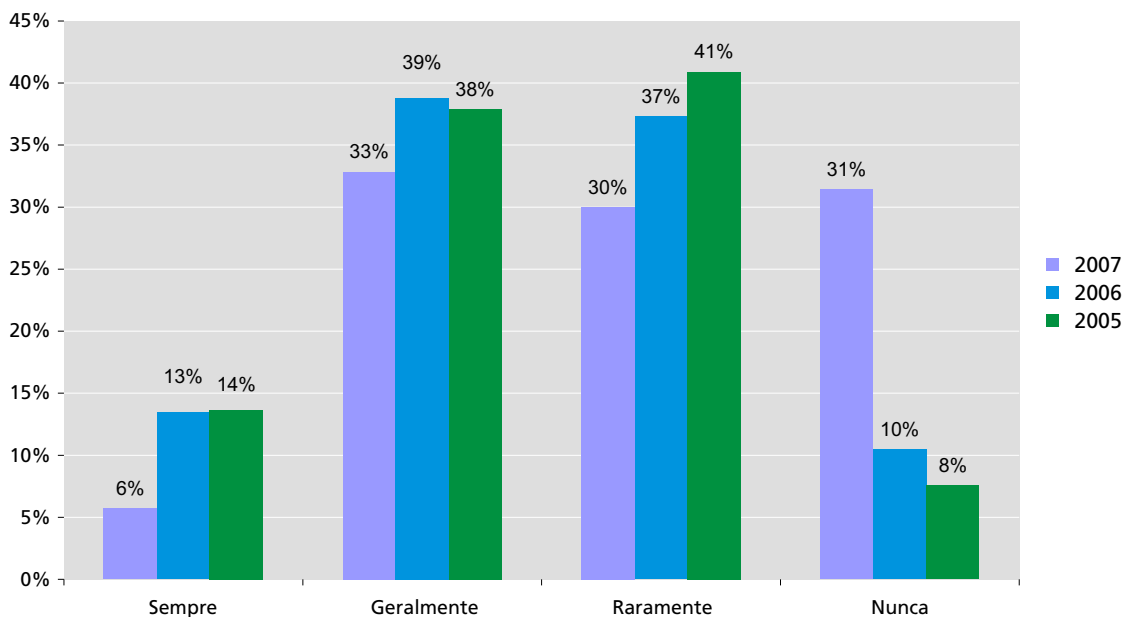
7-Eficiência na proteção aos direitos dos usuários - pessoas físicas



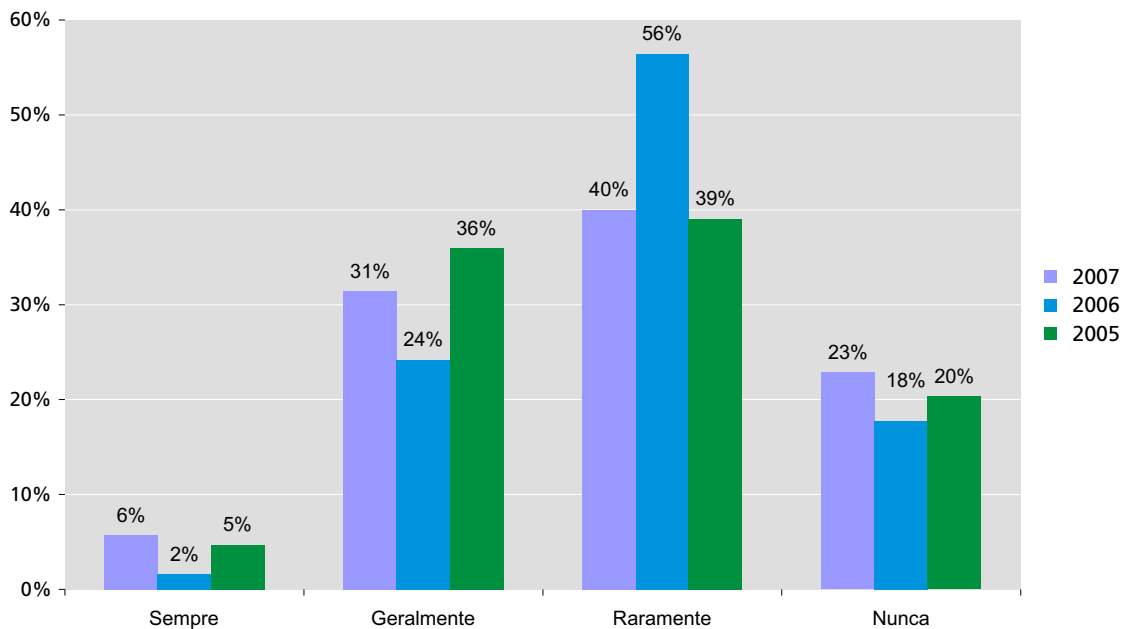
8-Eficiência na proteção aos direitos de pessoas jurídicas usuárias de serviços de telecomunicações



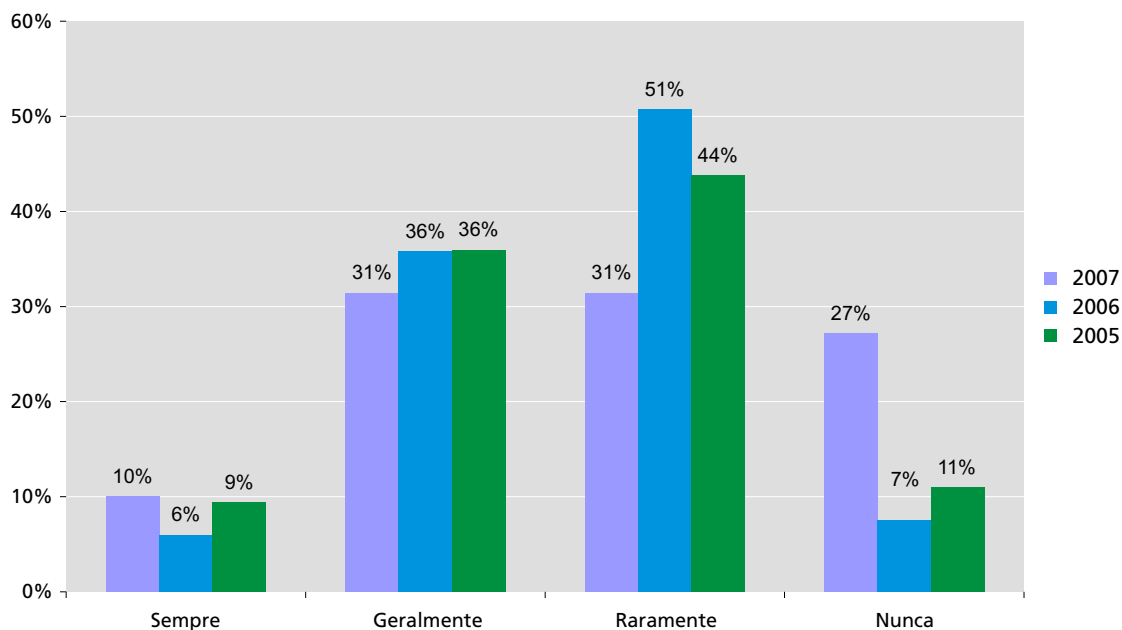
9- Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente no acompanhamento do setor quanto ao equilíbrio financeiro de: operadoras?



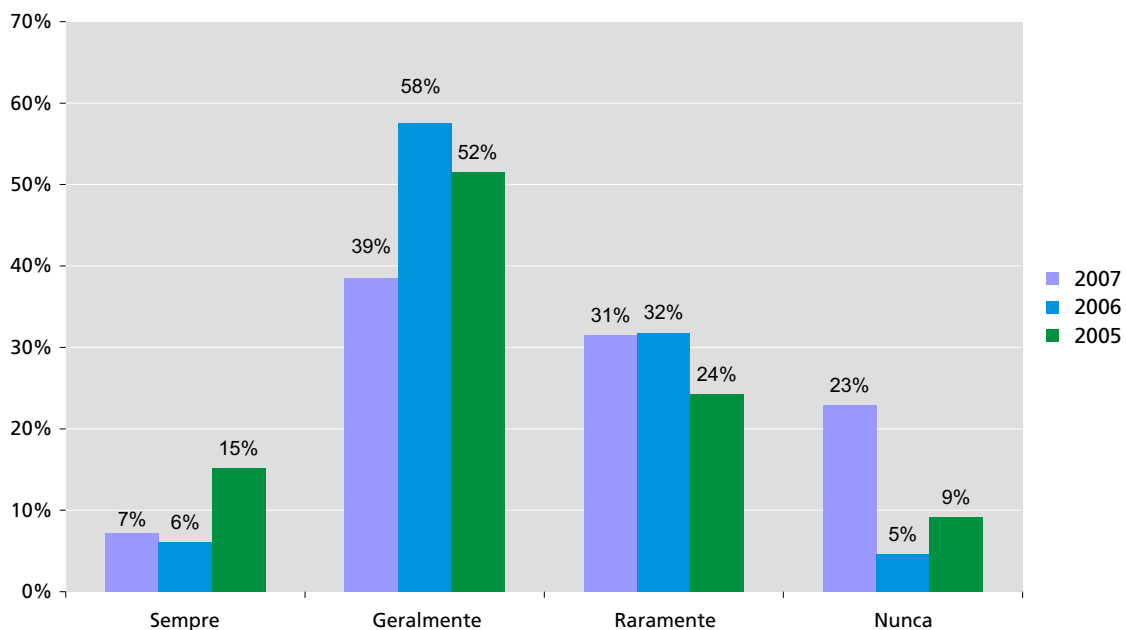
10-A ANATEL é um órgão eficiente no acompanhamento do setor quanto ao equilíbrio financeiro de: fabricantes?



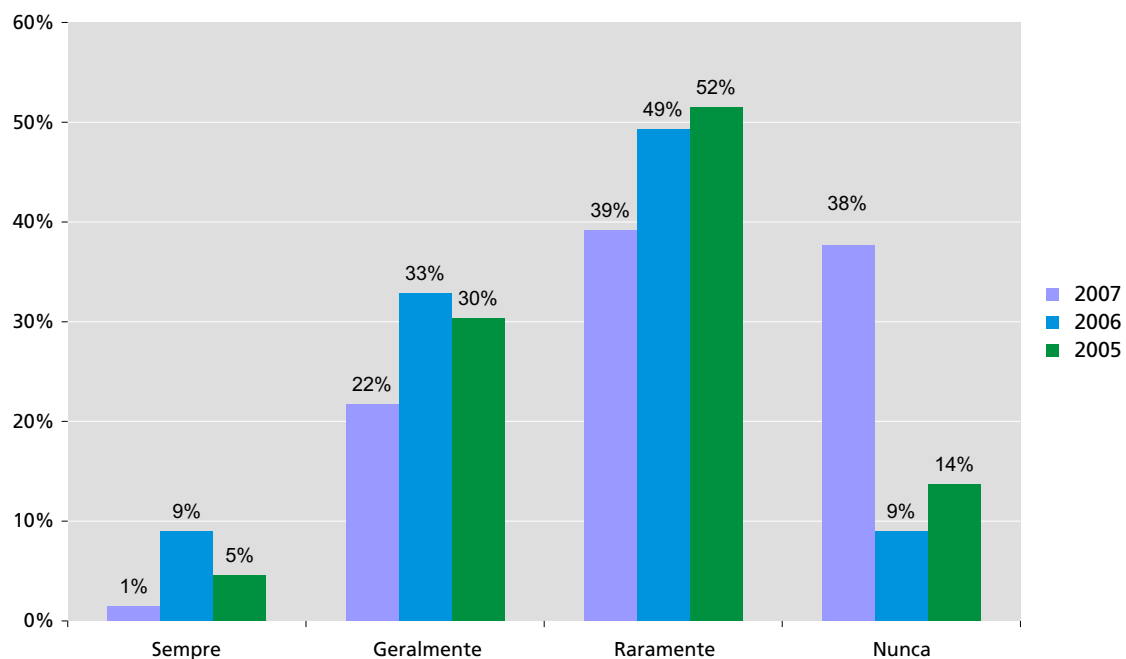
11-A ANATEL é um órgão eficiente no acompanhamento do setor quanto ao equilíbrio financeiro do: usuário final?



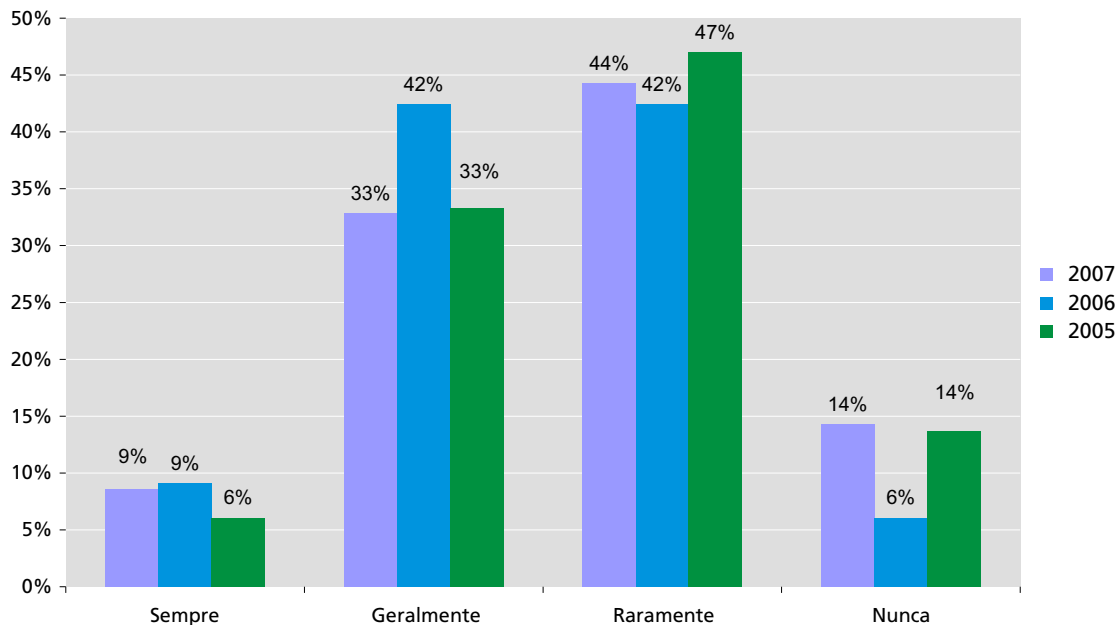
12-A ANATEL é um órgão eficiente: no mapeamento do setor quanto à participação no mercado?



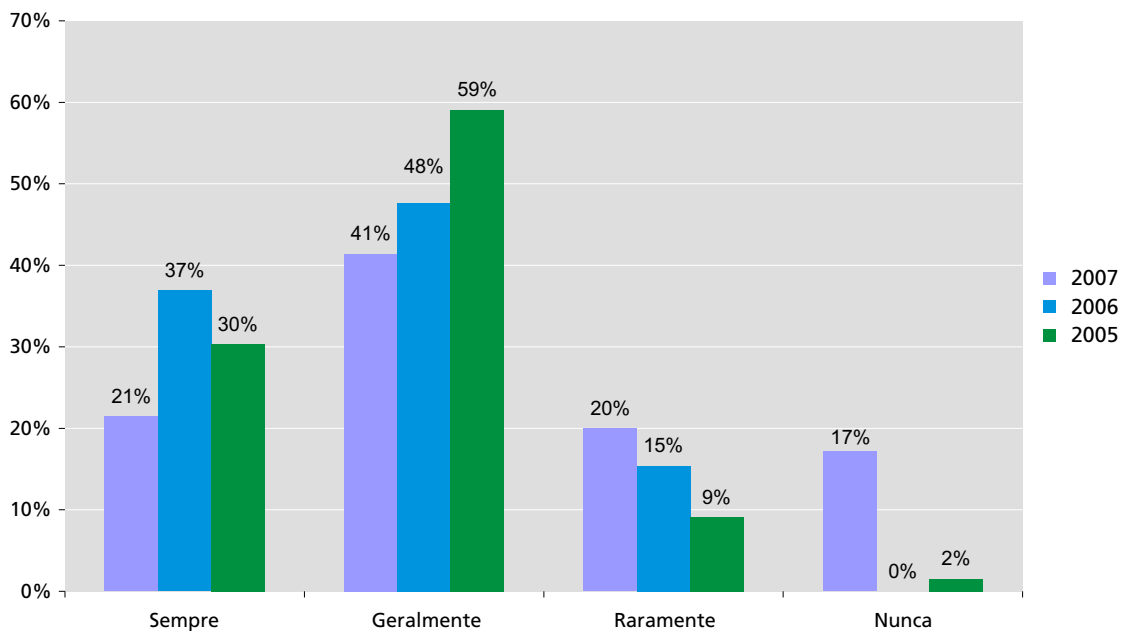
13-A ANATEL é um órgão eficiente: na implementação da competição



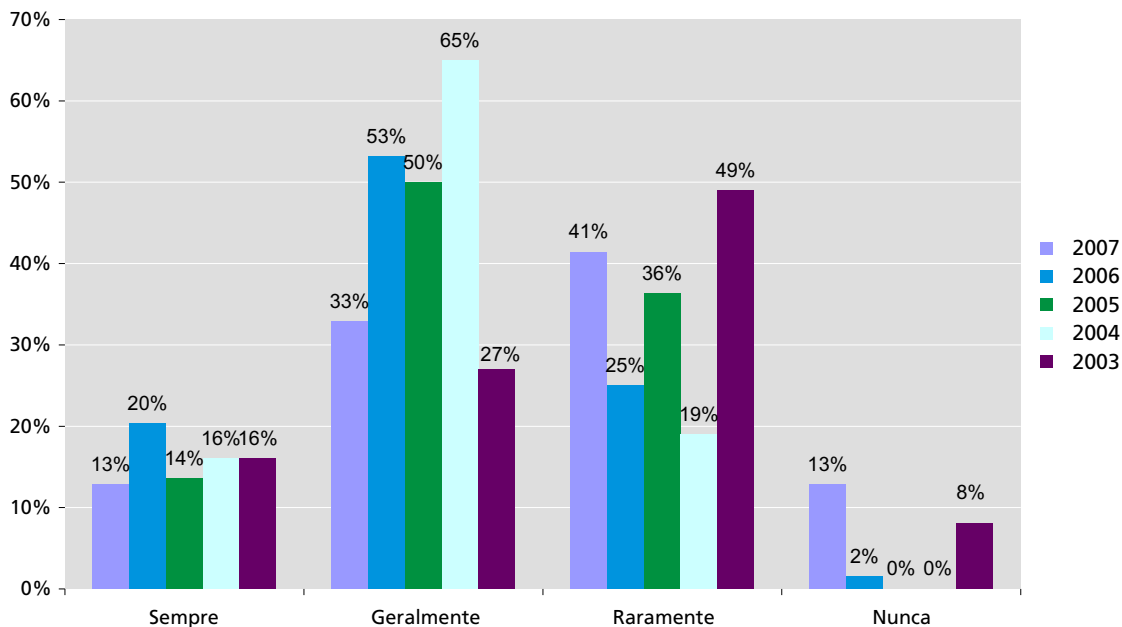
14-A ANATEL é um órgão eficiente: na fiscalização de operações clandestinas



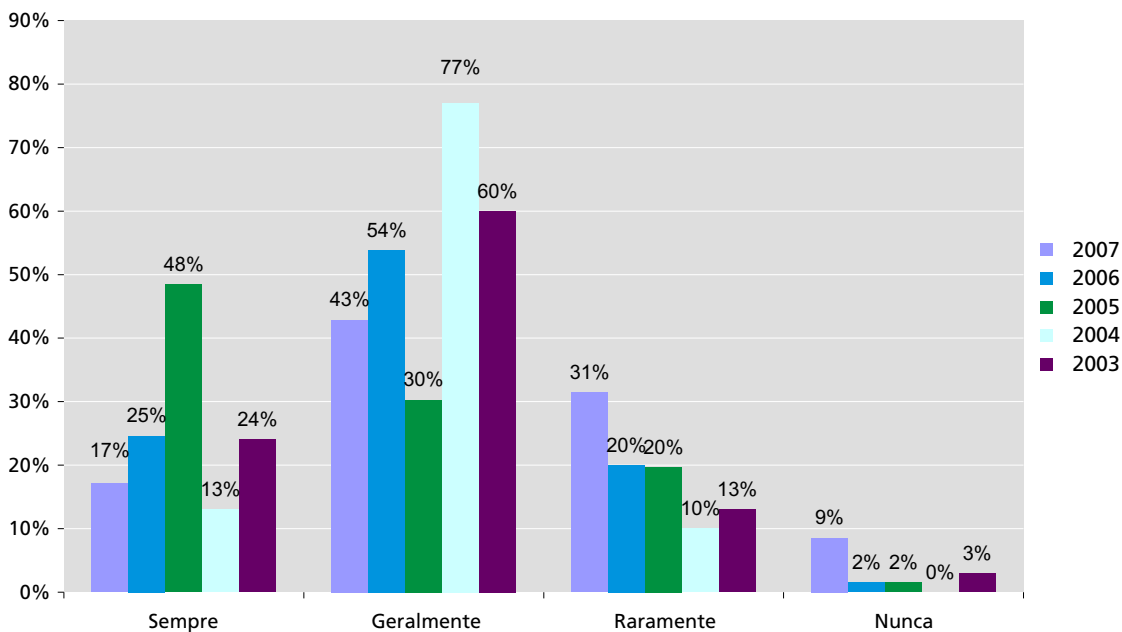
15-A ANATEL age dentro da legalidade, conforme prescrito pelas leis que se lhe aplicam?



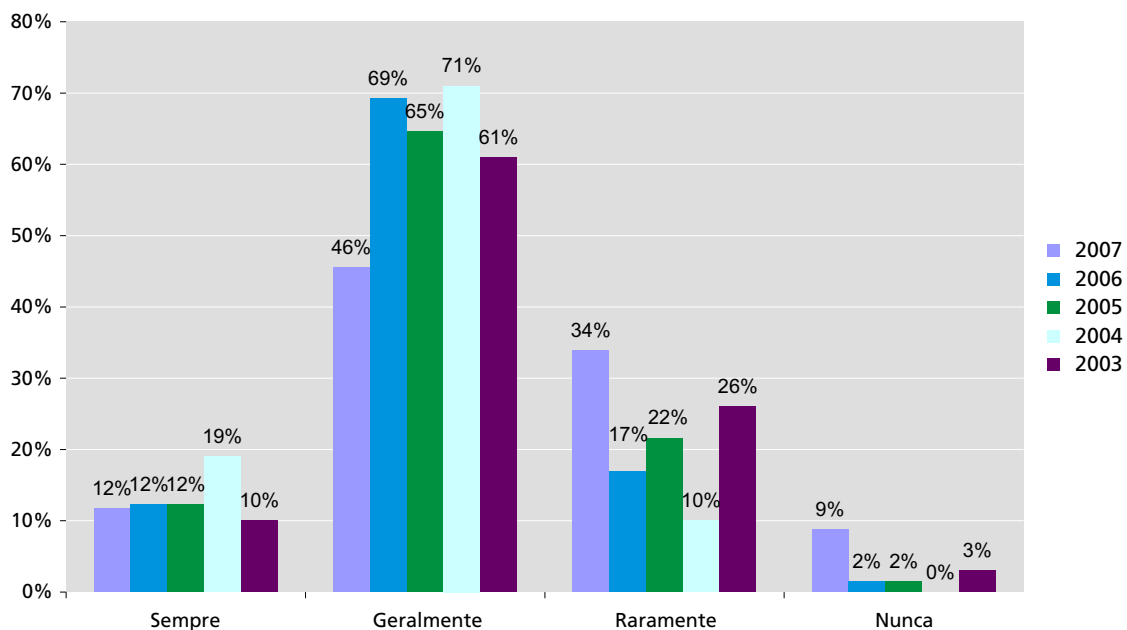
16-A ANATEL atua com transparência: na condução e tramitação dos processos administrativos?



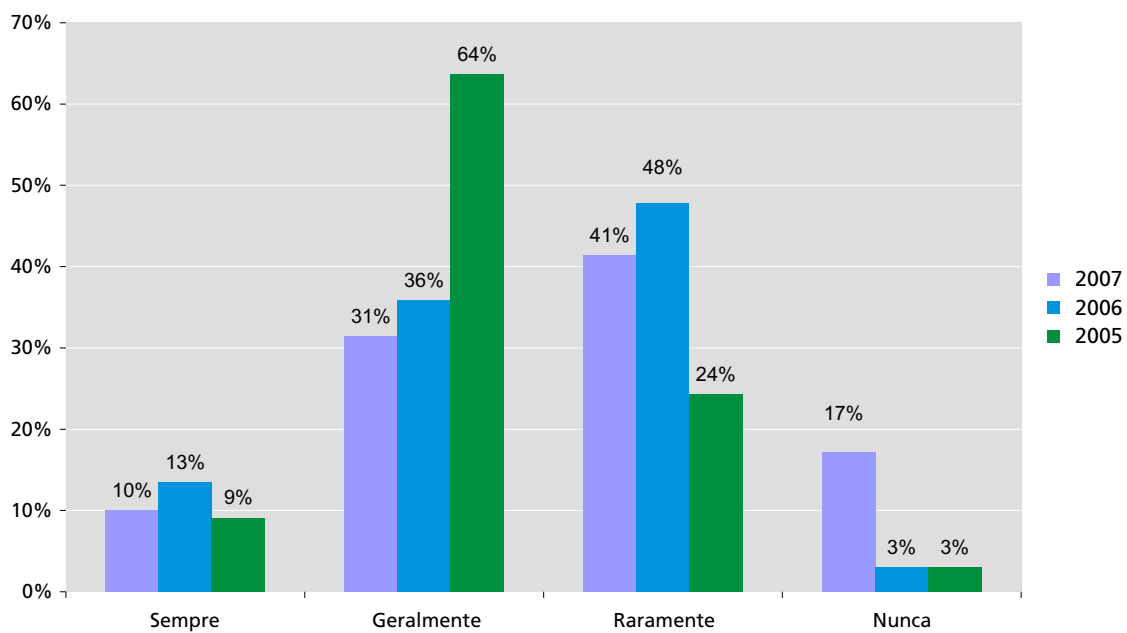
17-A ANATEL atua com transparência: no processo de regulação, realizado por meio das consultas públicas?



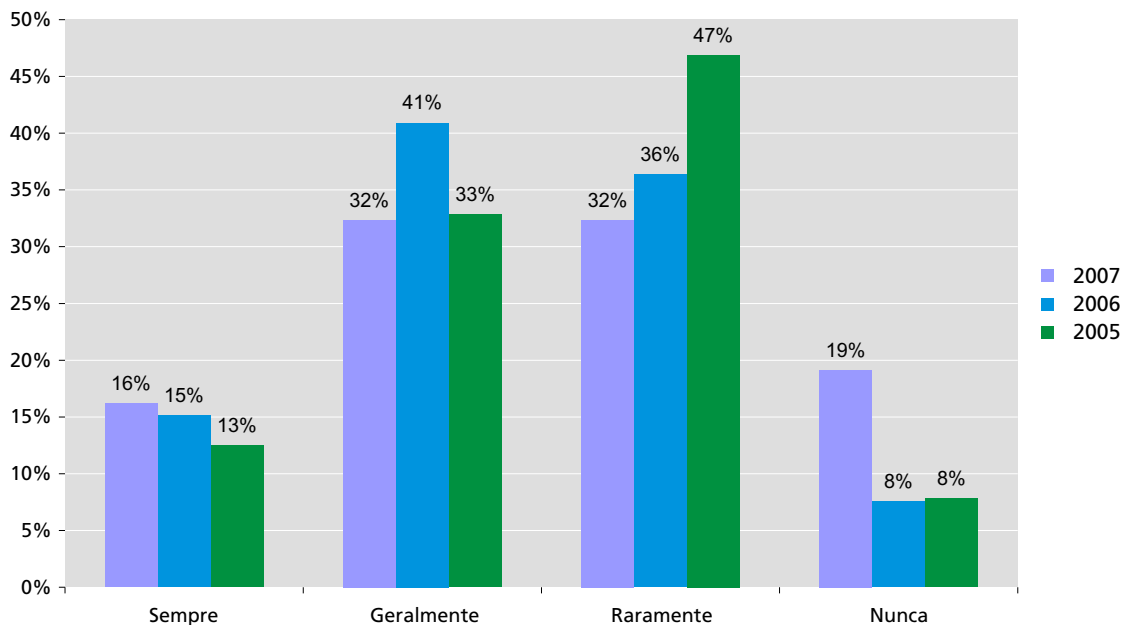
18-A ANATEL atua com transparência: no contato com os representantes dos agentes de mercado?



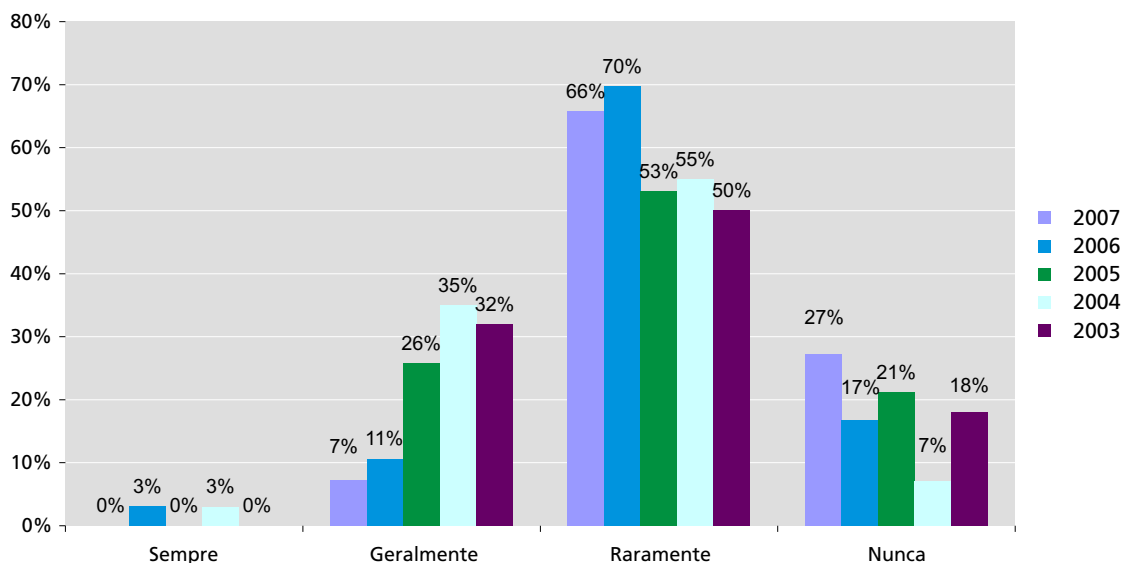
19-A ANATEL atua com transparência: na fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações?



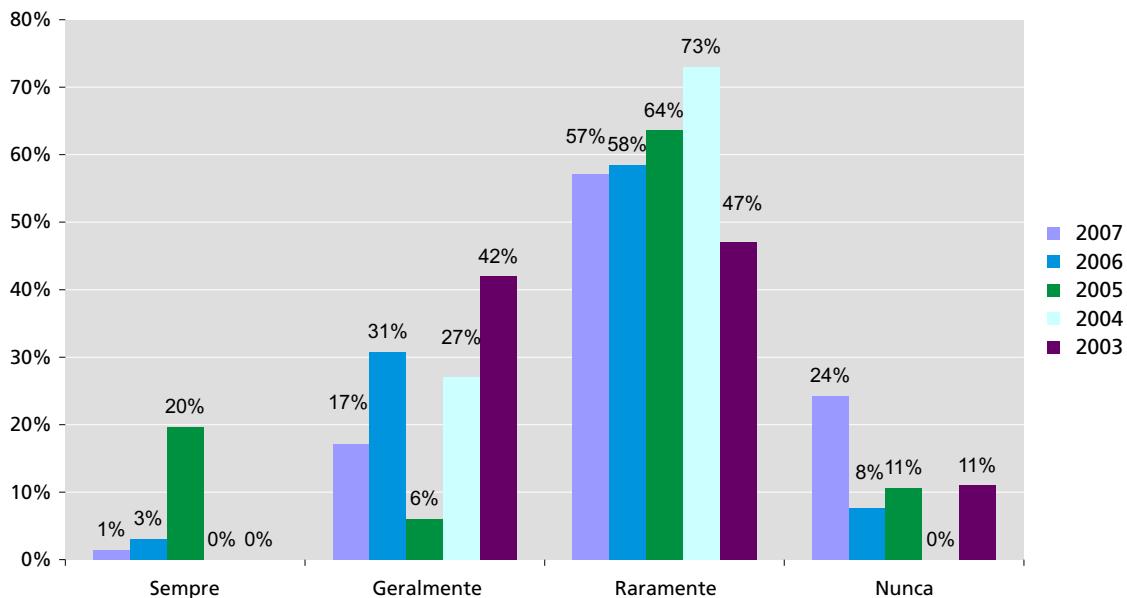
20-A ANATEL atua com transparência: na fiscalização de operadoras clandestinas?



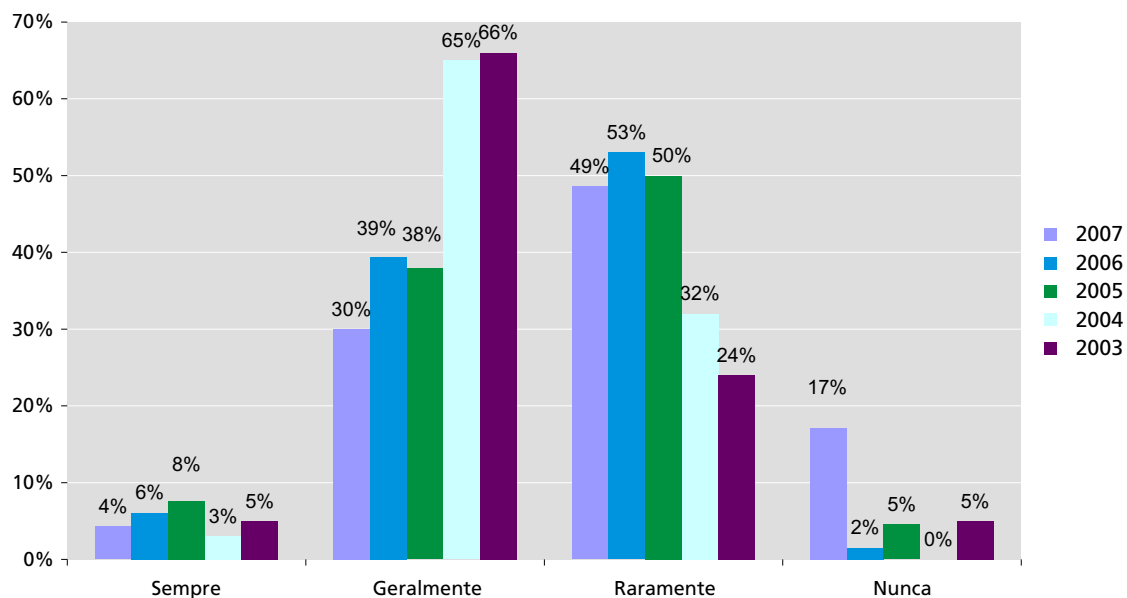
21-A ANATEL é um órgão ágil: que atende à dinâmica do mercado, quanto à edição e revisão de regulamentos em virtude do desenvolvimento tecnológico e das demandas da sociedade por serviços de telecomunicações?



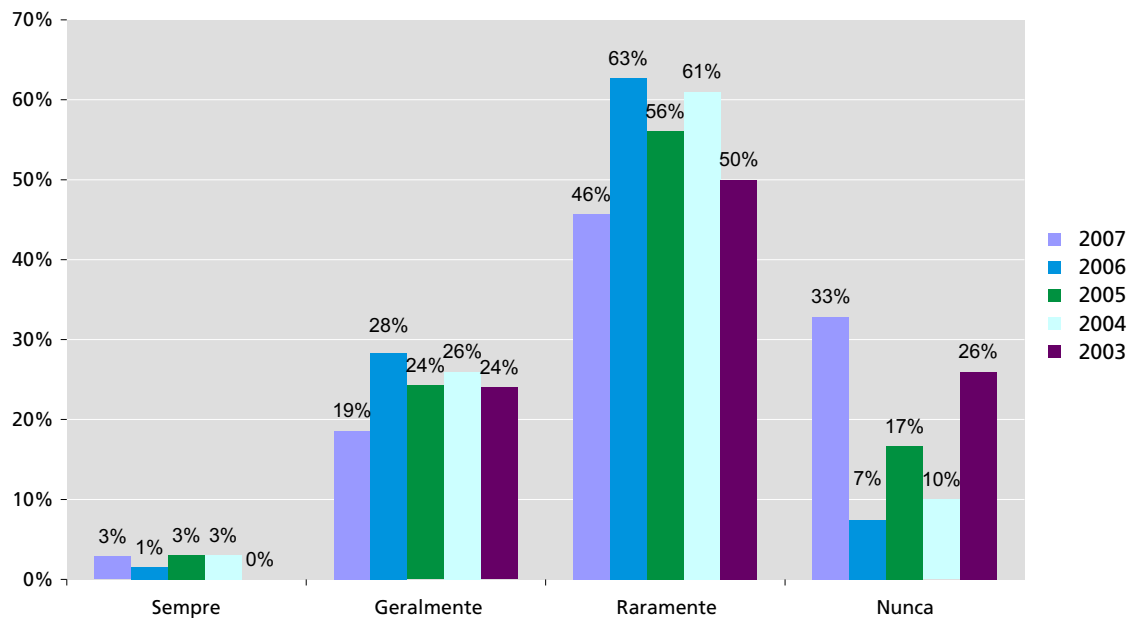
22-A ANATEL é um órgão ágil: que atende às demandas da sociedade e dos usuários de serviços de telecomunicações, dando respostas e soluções satisfatórias às inúmeras questões que lhe são apresentadas?



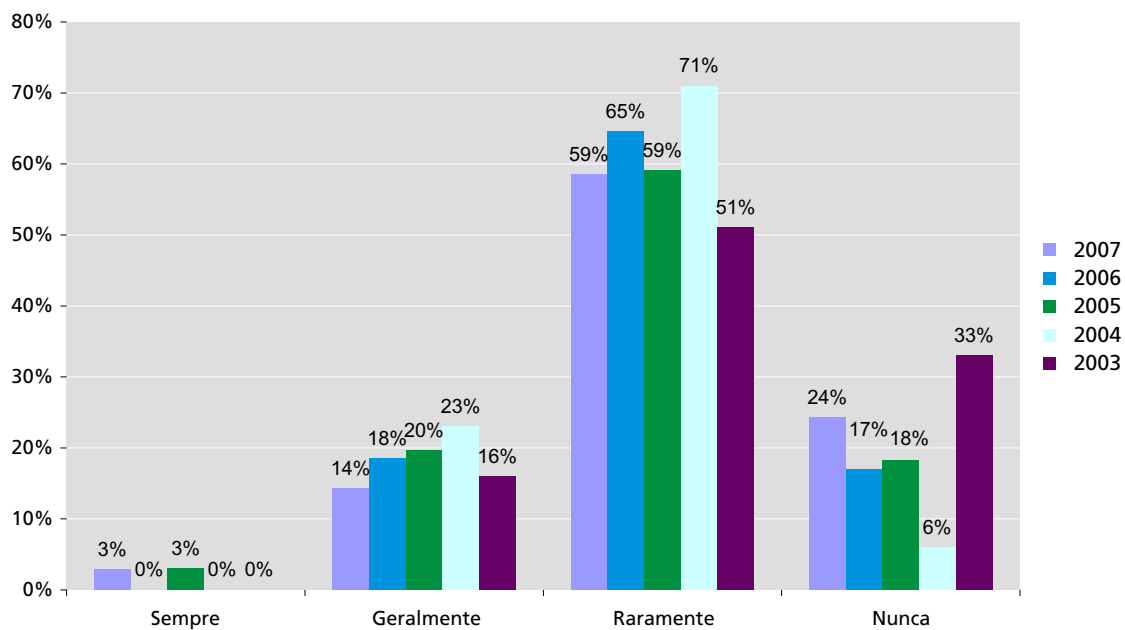
23-A ANATEL é um órgão ágil: que protege e garante o exercício dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações - pessoas físicas e jurídicas?



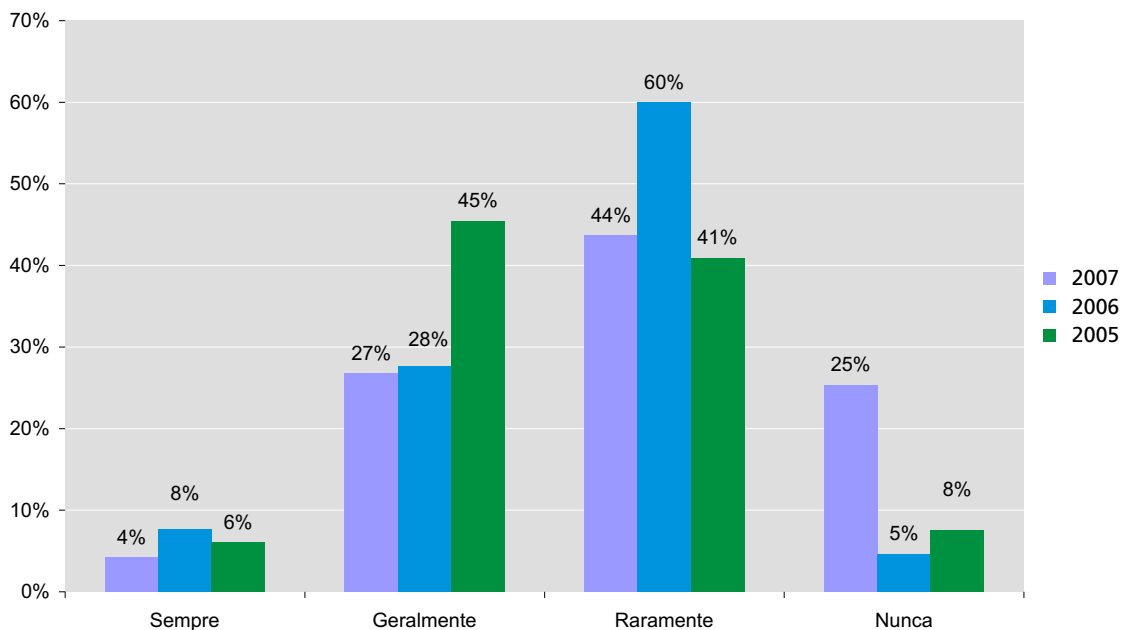
24-A ANATEL é um órgão ágil: que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?



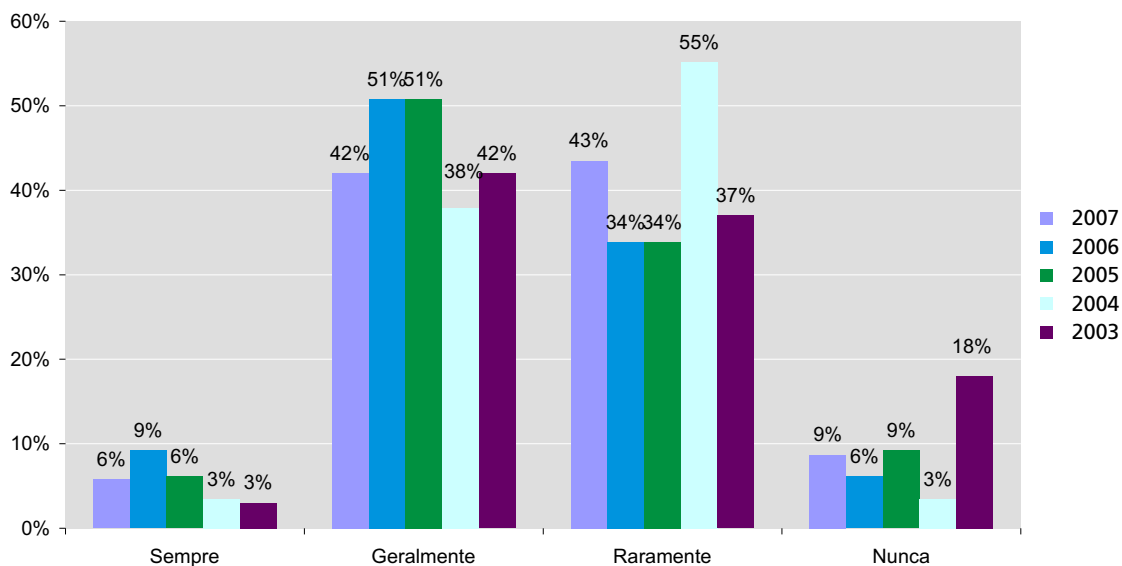
25-A ANATEL é um órgão ágil: que atua de forma intrusiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?



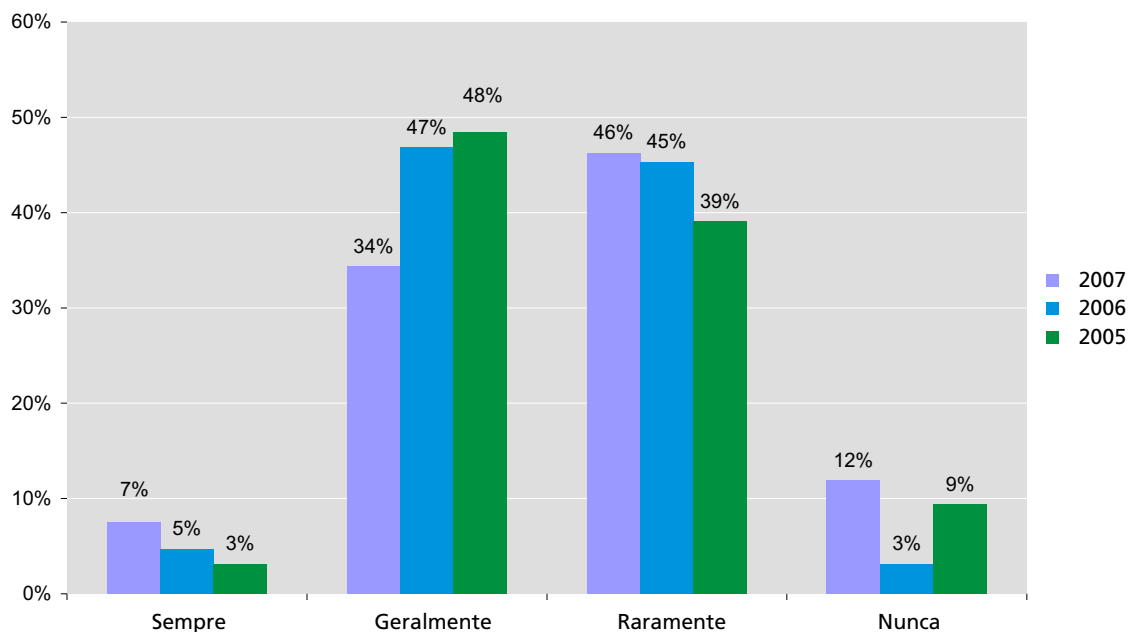
26-A ANATEL é um órgão ágil: que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a universalização dos serviços?



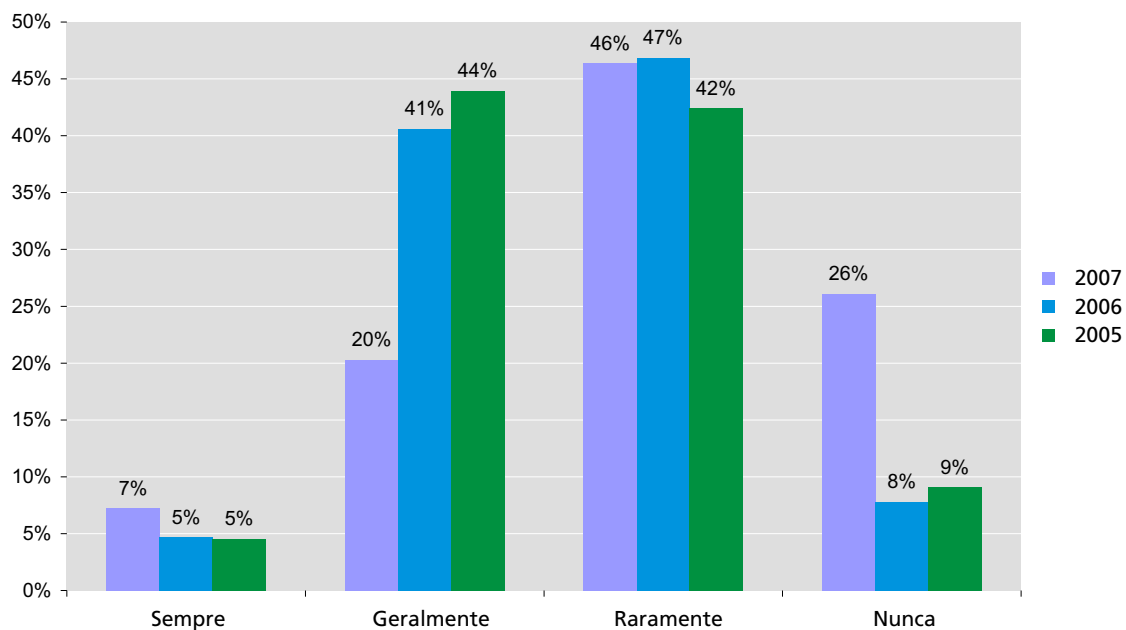
27-A ANATEL é um órgão ágil: na análise de procedimentos administrativos, dentre os quais, pedidos de autorização para exploração de serviços de telecomunicações, atos de concentração, solicitações prévias de aprovação de controle, etc.?



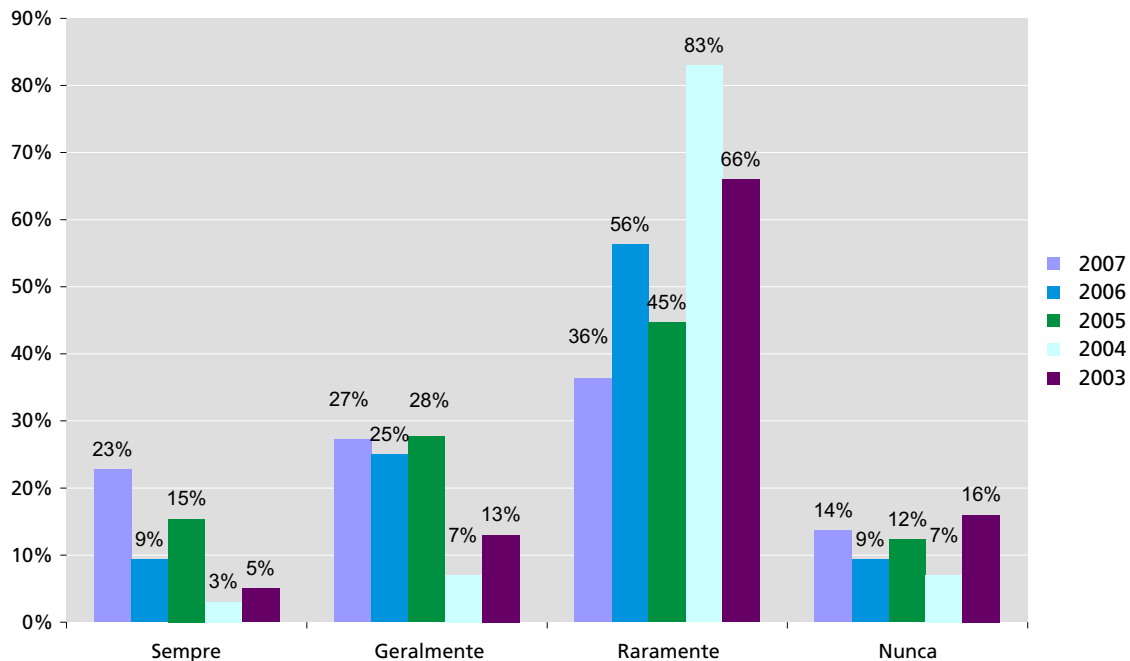
28-A ANATEL é um órgão ágil: na análise de procedimentos administrativos de descumprimento de obrigações (PADOs)?



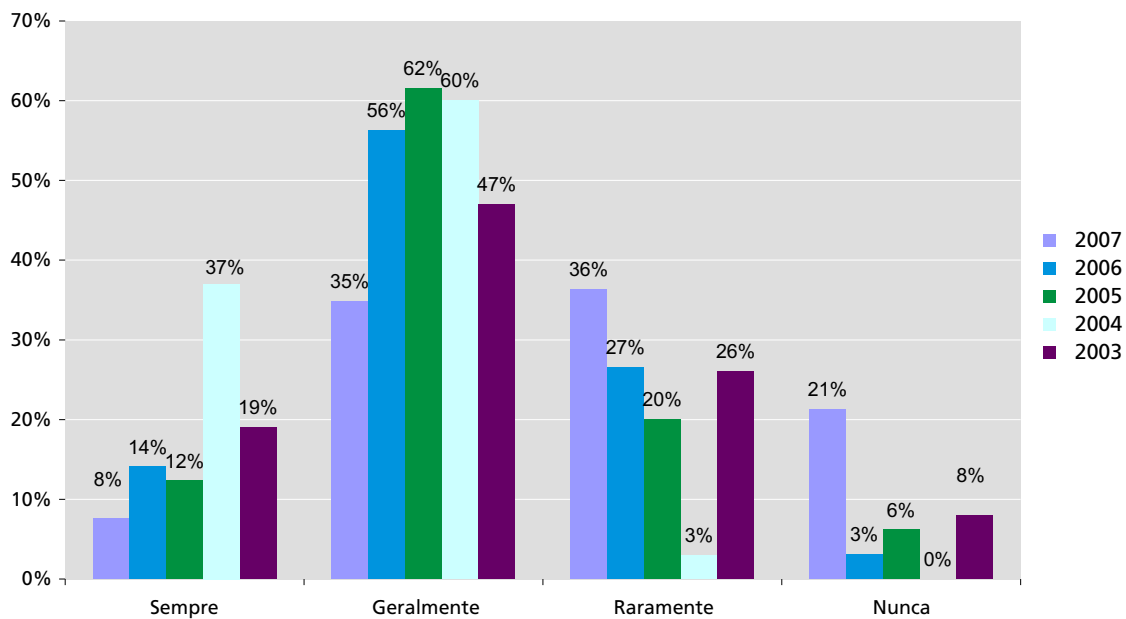
29-A ANATEL é um órgão ágil: na aplicação de sanções às operadoras que descumprem obrigações?



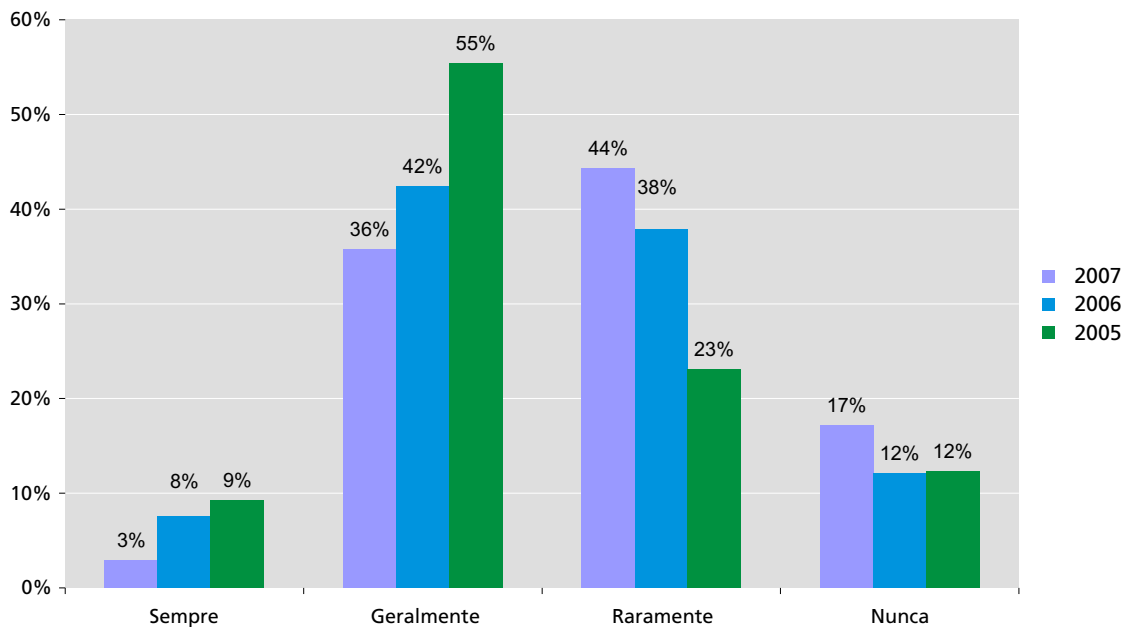
30-AANATEL edita regulamentos em excesso?



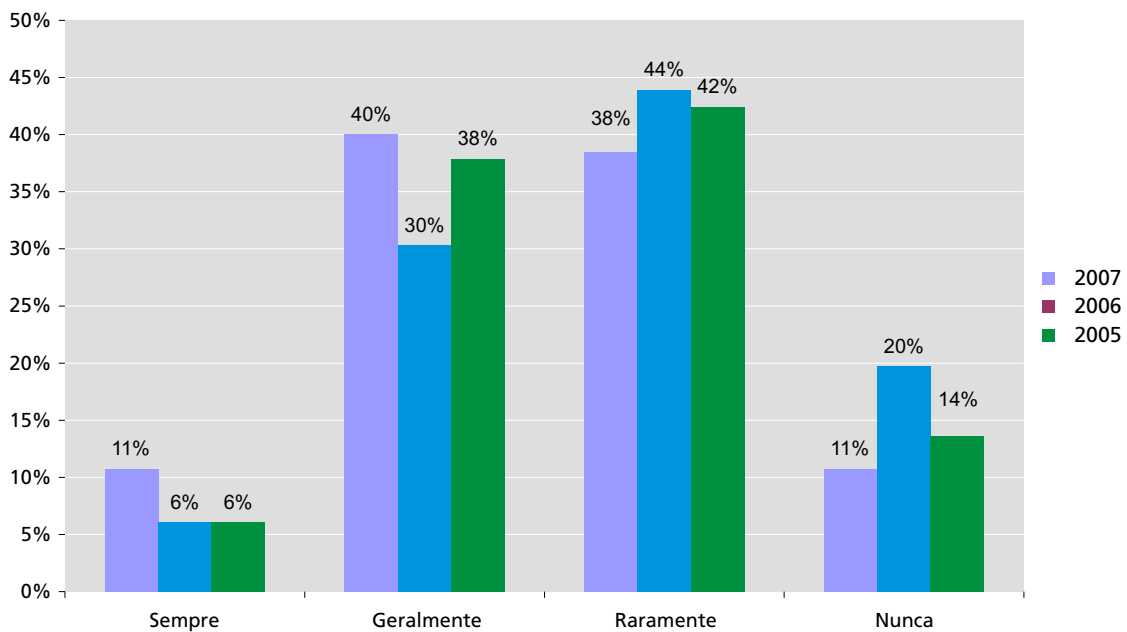
31-AANATEL atua com impessoalidade/imparcialidade no exercício de seus poderes?



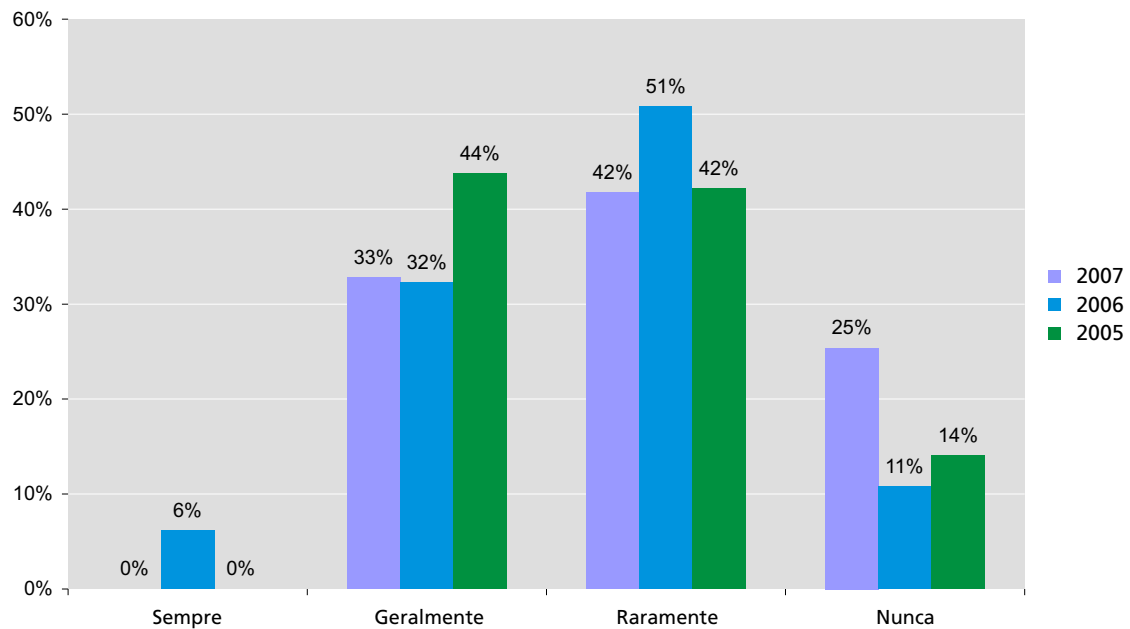
32-O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente capacitado: em aspectos técnicos?



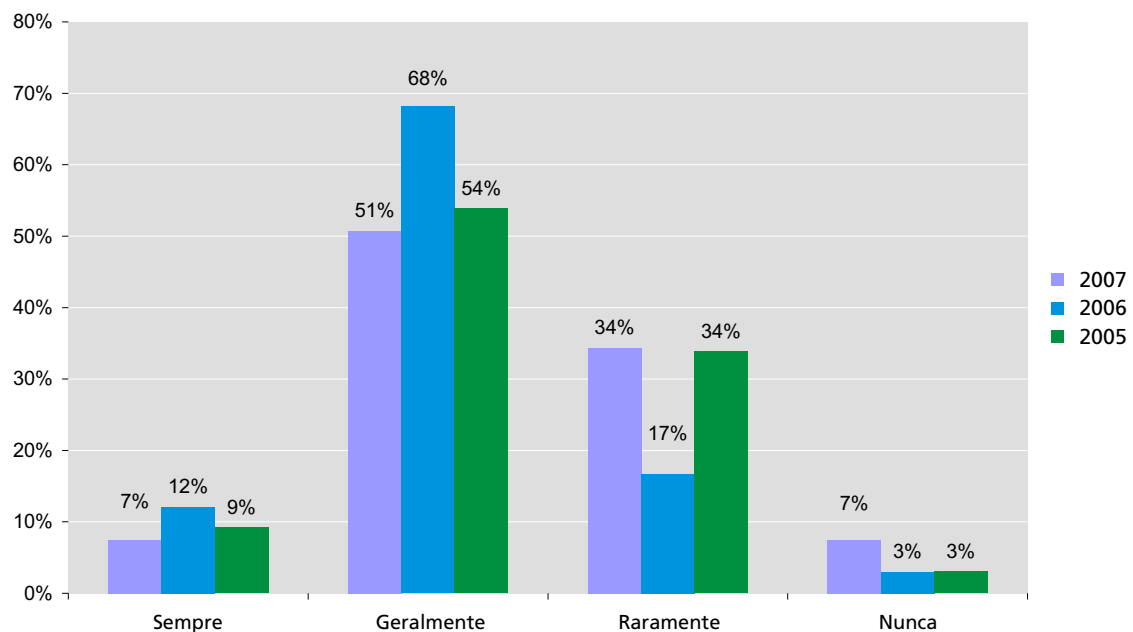
33-O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente capacitado: em aspectos financeiros?



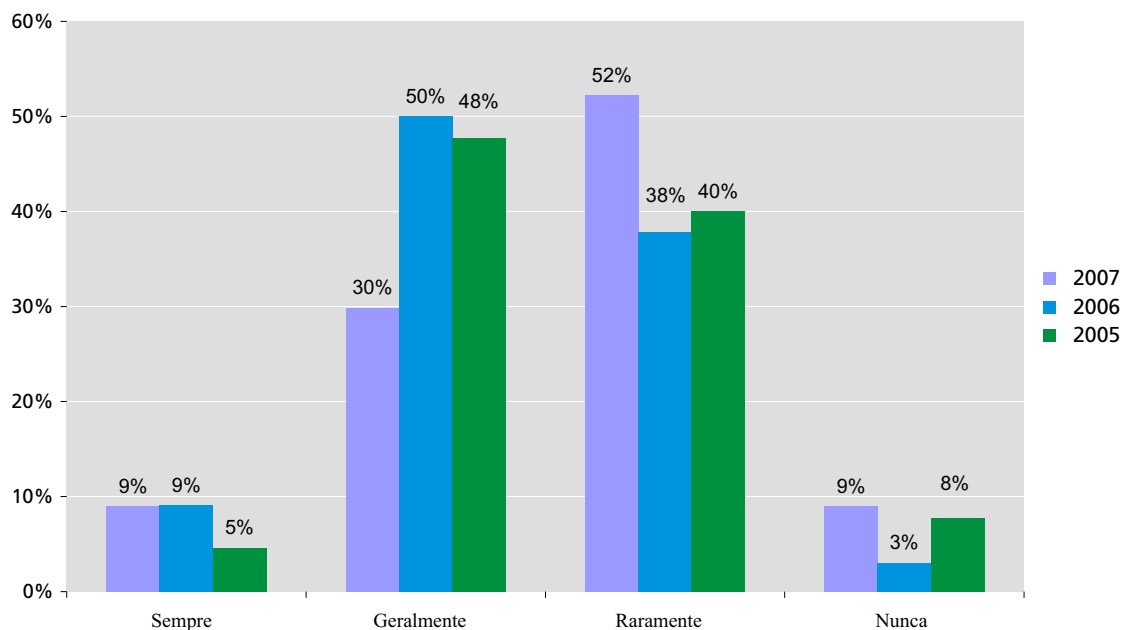
34-O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente capacitado: em aspectos concorrenciais?



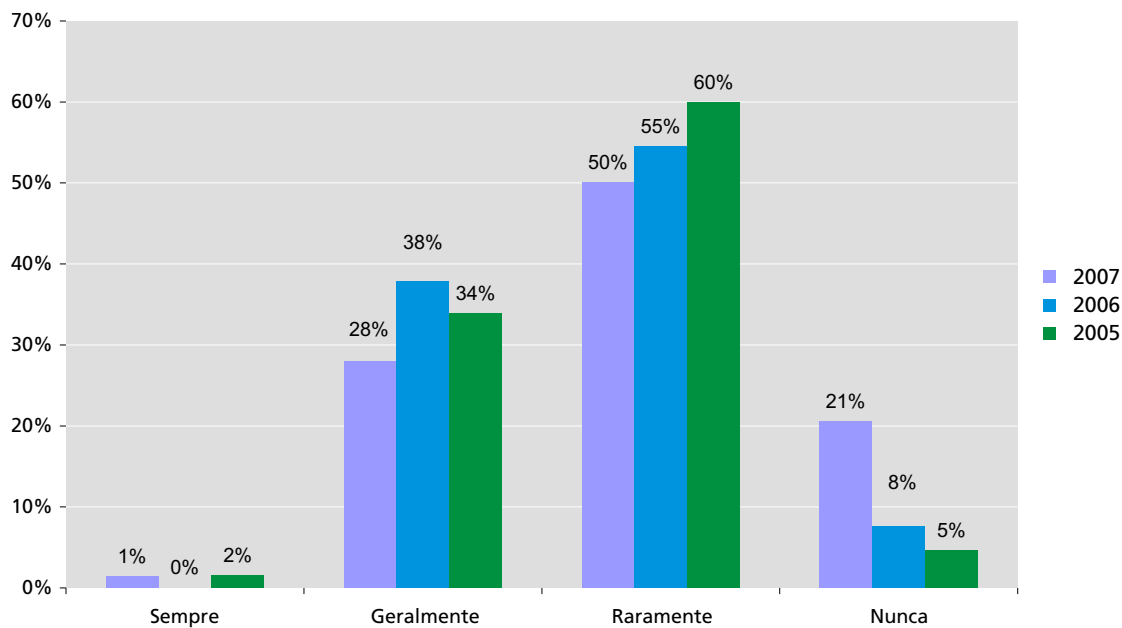
35-O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente capacitado: em aspectos jurídicos?



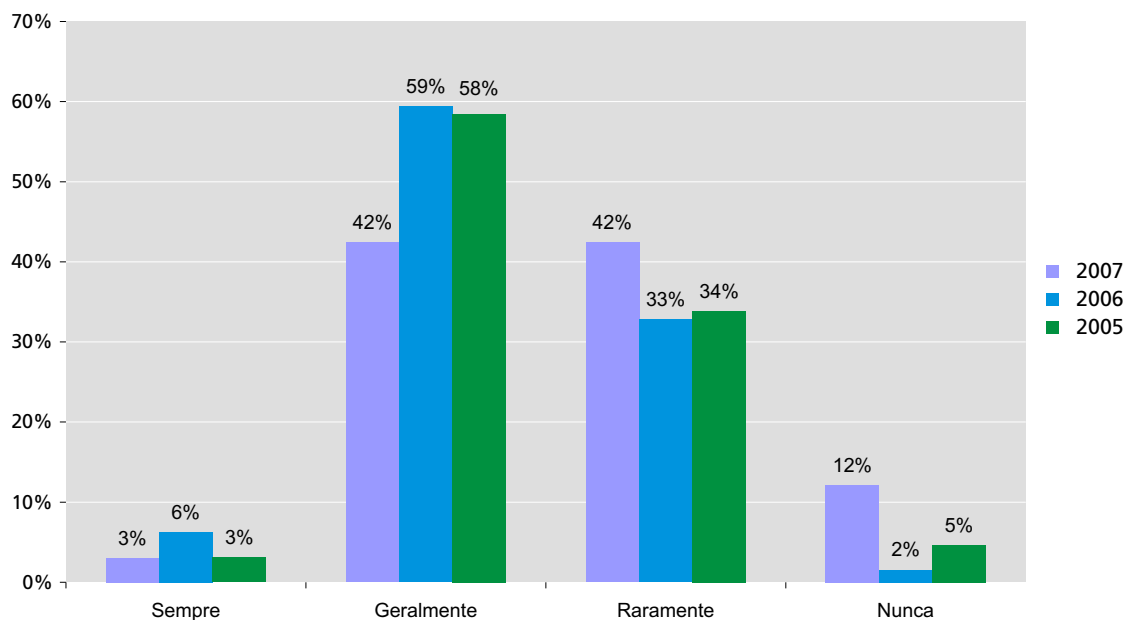
36-O quadro de pessoal da ANATEL possui diversidade de expertise para lidar com as várias abordagens necessárias ao processo de regulação?



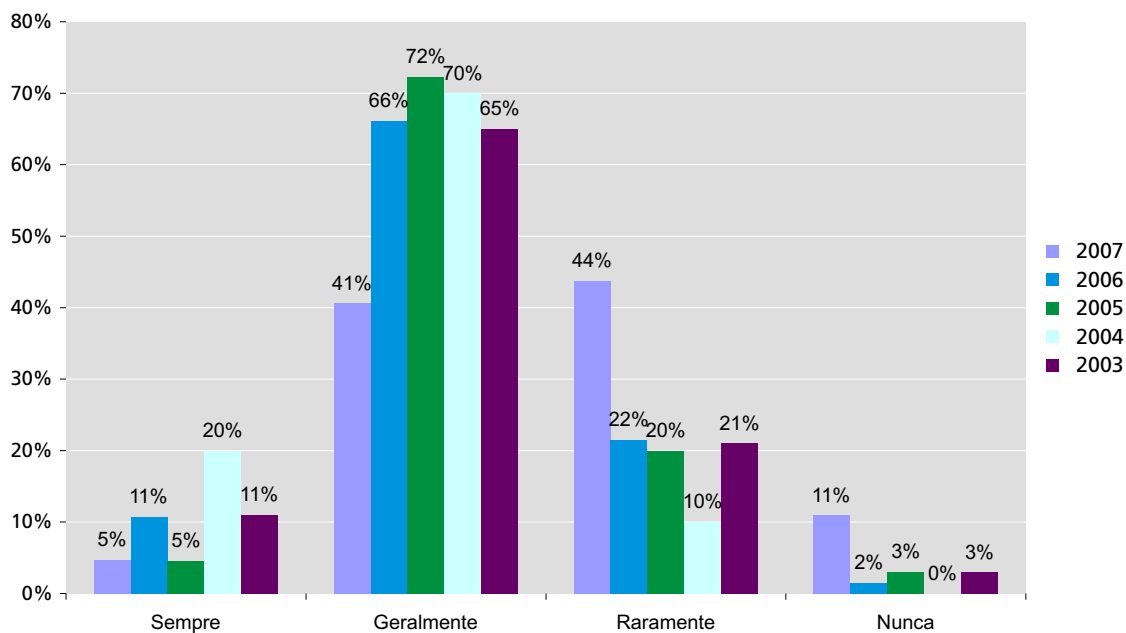
37-Os órgãos internos da ANATEL interagem entre si e são suficientemente articulados no cumprimento de suas funções?



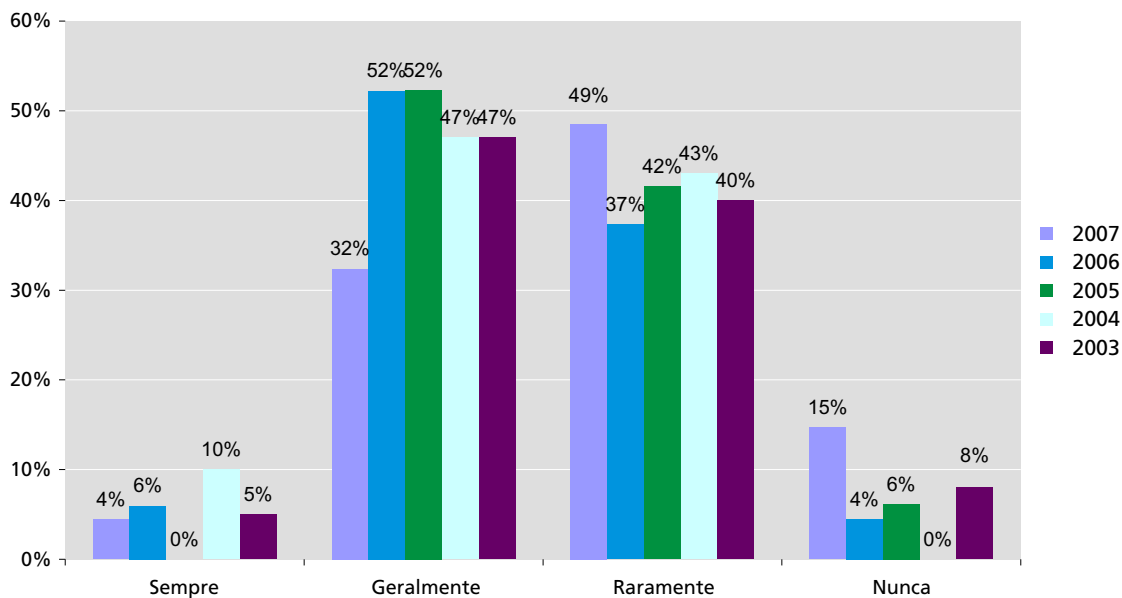
38-As decisões finais da ANATEL refletem a avaliação e os debates das superintendências afetadas?



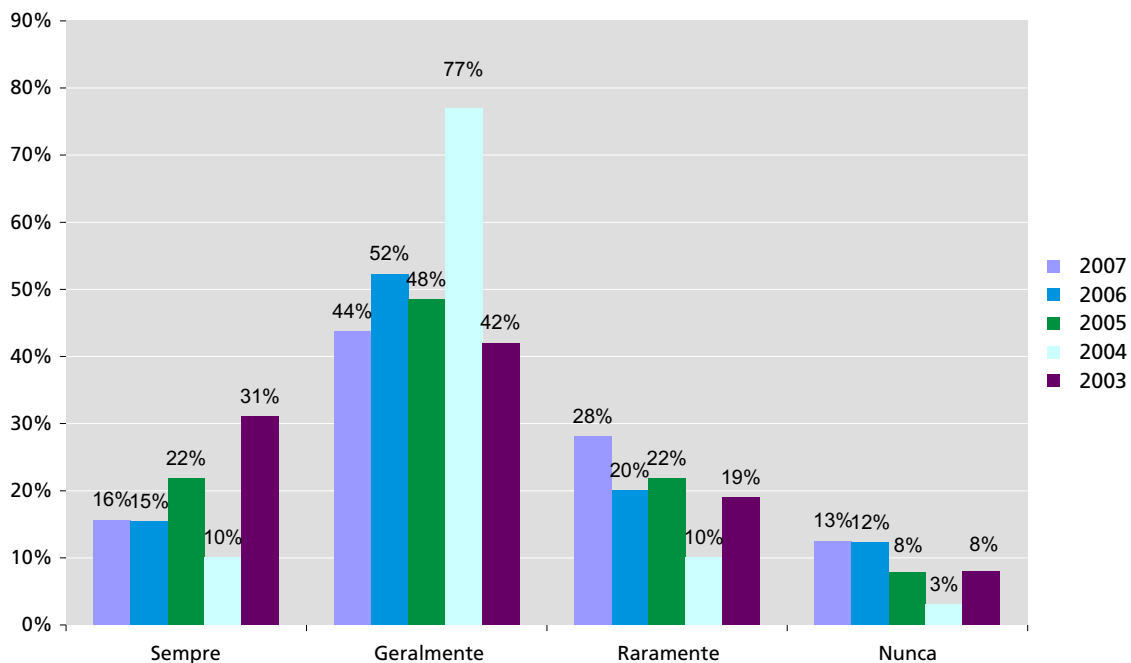
39-Na sua opinião, as decisões da ANATEL: são editadas de modo coerente com a sua jurisprudência interna?



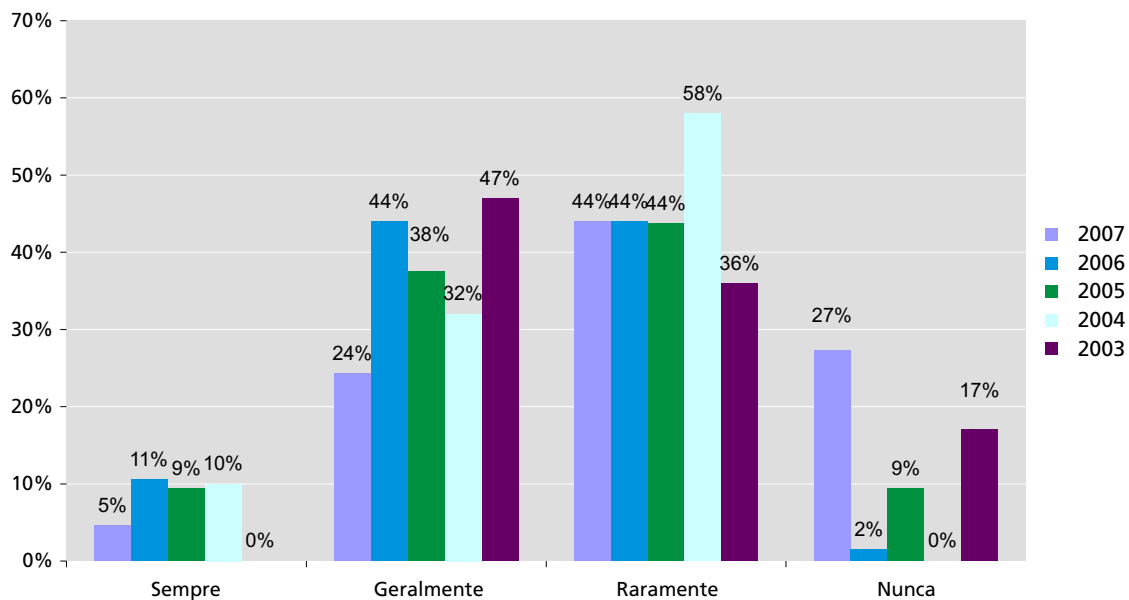
40-As decisões da ANATEL:são suficientemente fundamentadas e demonstram levar em consideração as argumentações das partes envolvidas?



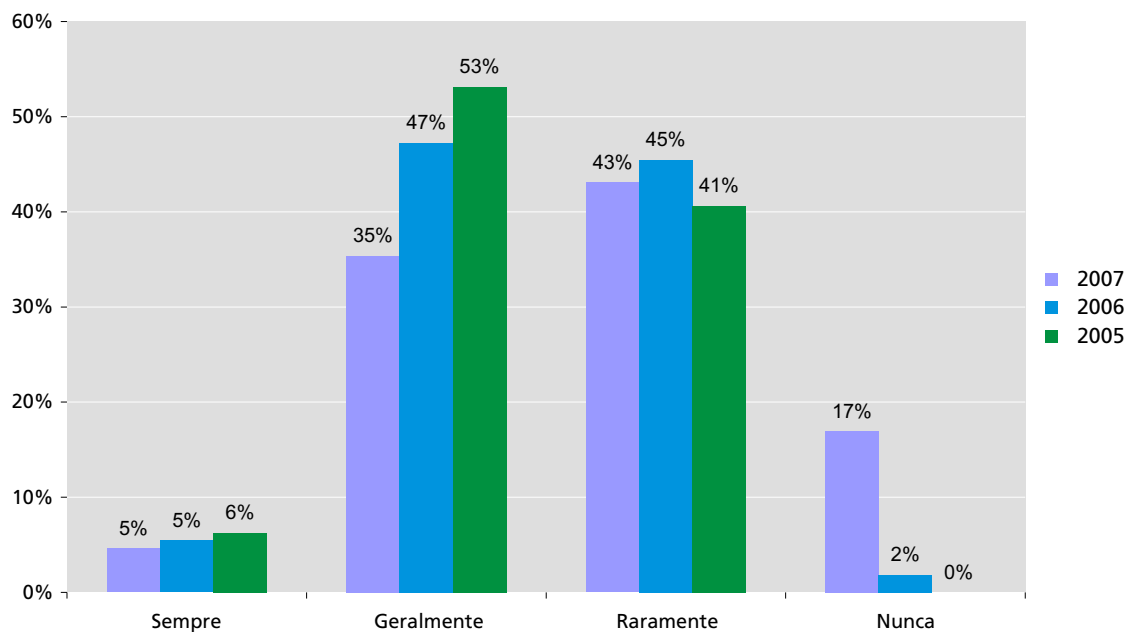
41-Na sua opinião, as decisões da ANATEL: devem ter efeito vinculativo?



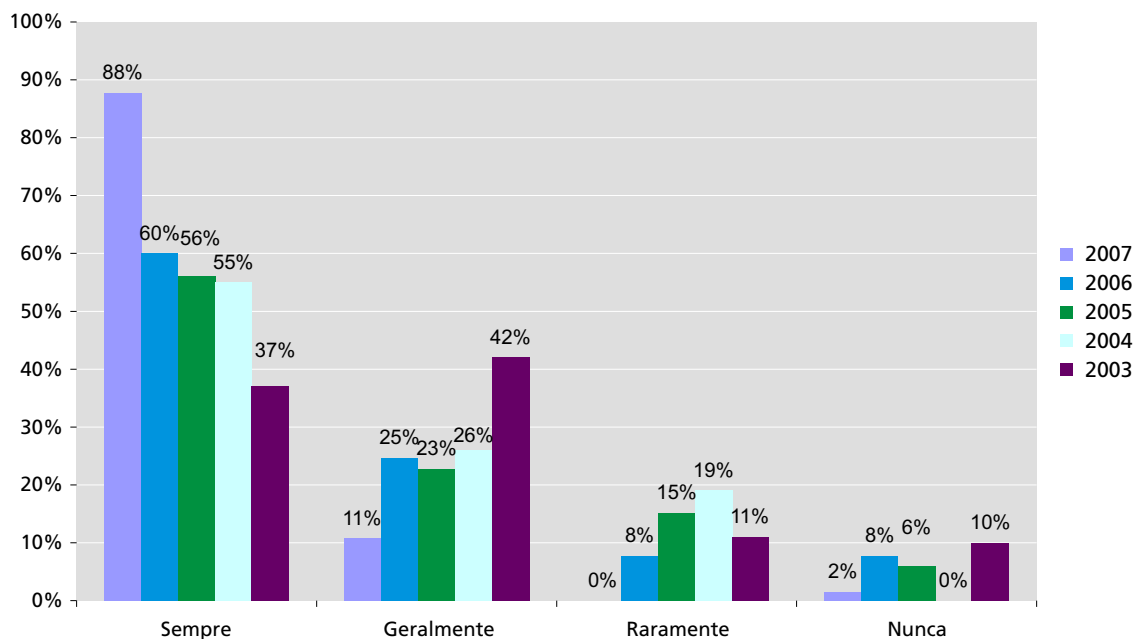
42-Nos impasses e litígios levados ao seu conhecimento, a ANATEL tem exercido a função de mediação a contento, chamando as partes para debater o assunto, quando necessário?



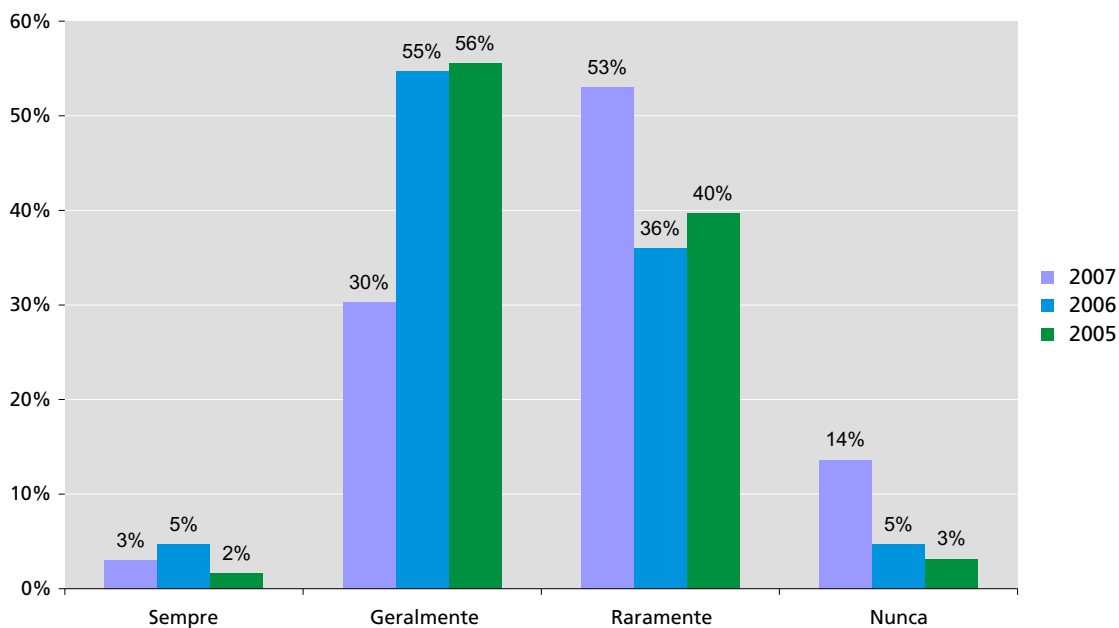
43-O Conselho Diretor da ANATEL exerce suas funções de forma eficiente?



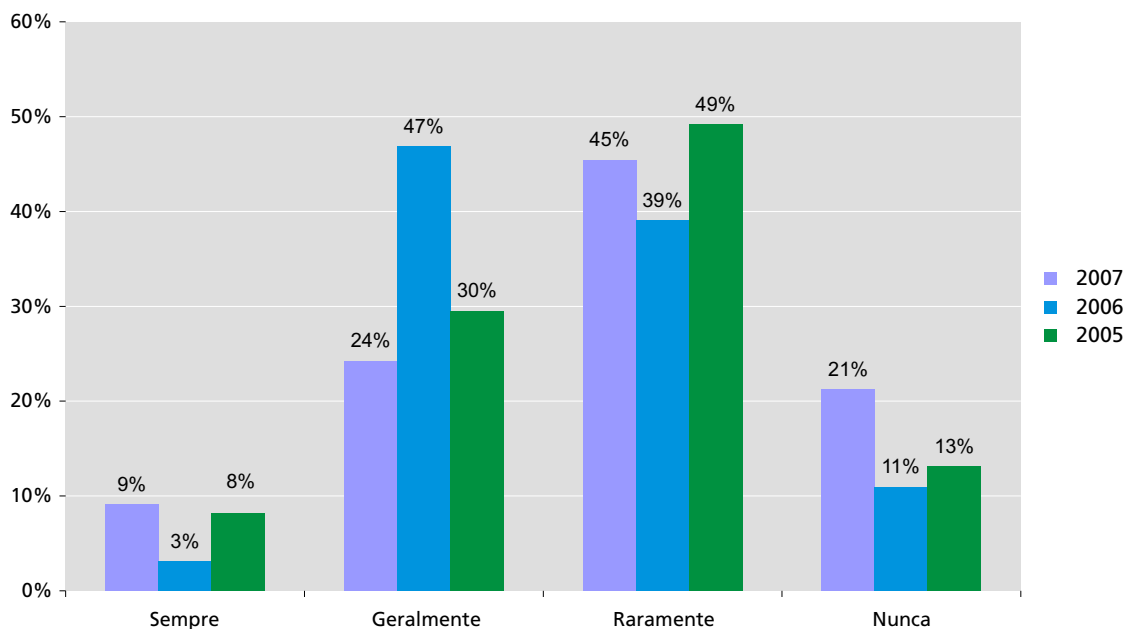
44-As reuniões semanais do Conselho Diretor da ANATEL deveriam ser abertas ao público?



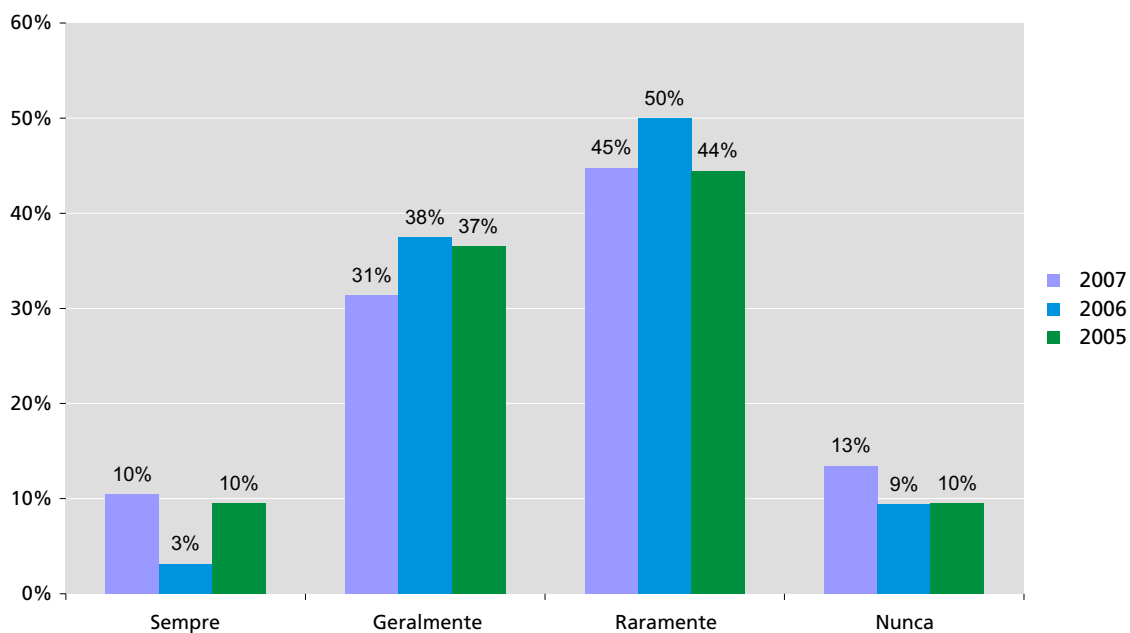
45-O Conselho Consultivo da ANATEL exerce suas funções de forma eficiente?



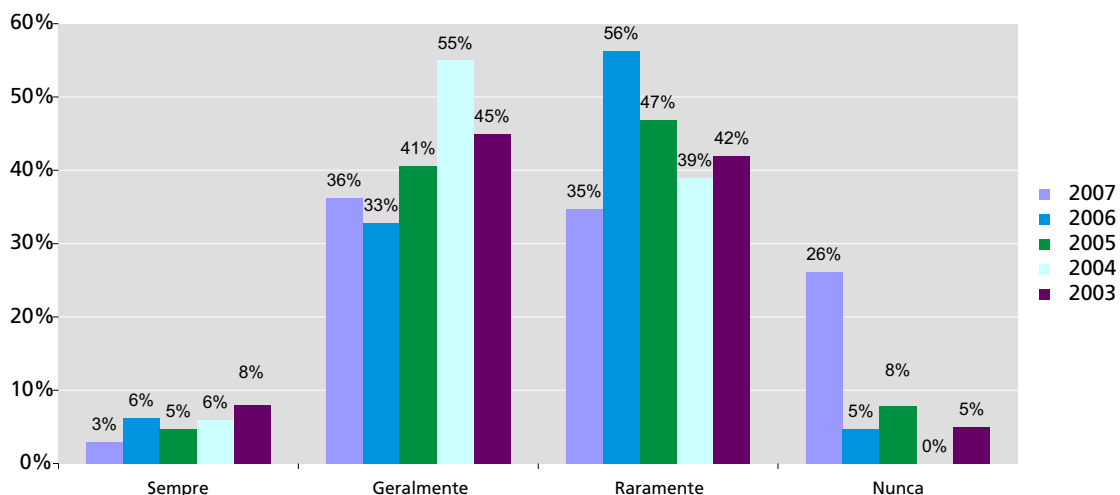
46-A Ouvidora da Agência exerce suas funções de forma eficiente junto ao consumidor?



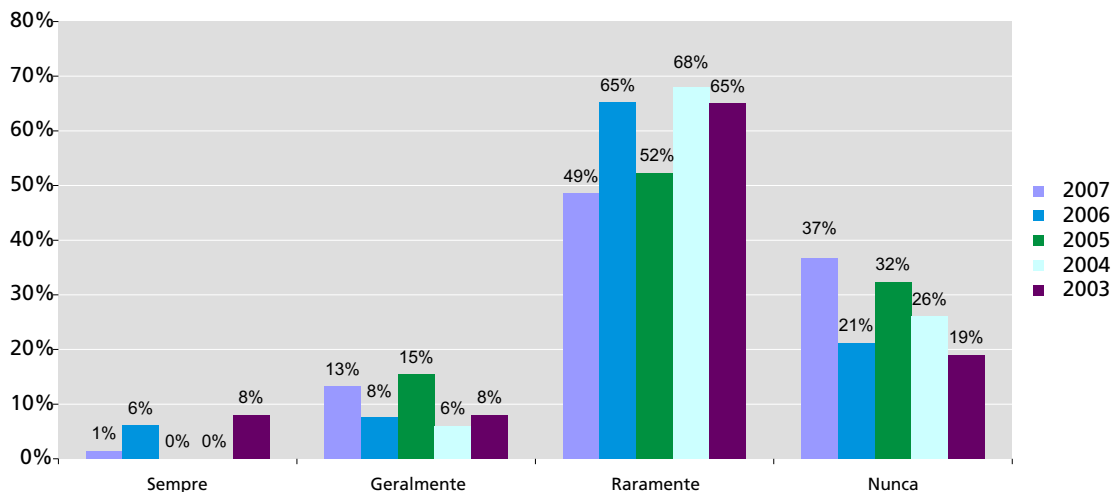
47-A Ouvidora da Agência exerce suas funções de forma eficiente junto às operadoras?



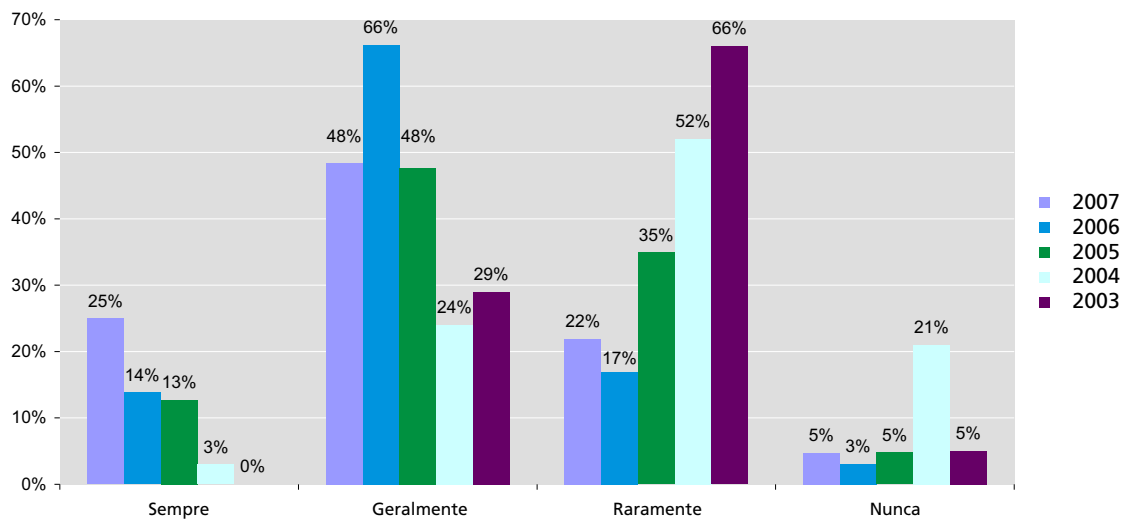
48-A ANATEL é uma agência atuante perante as outras, como, por exemplo, em questões de compartilhamento de infra-estrutura, com a ANP, ANTT / DNIT e ANEEL, e em questões de concorrência, com o CADE?



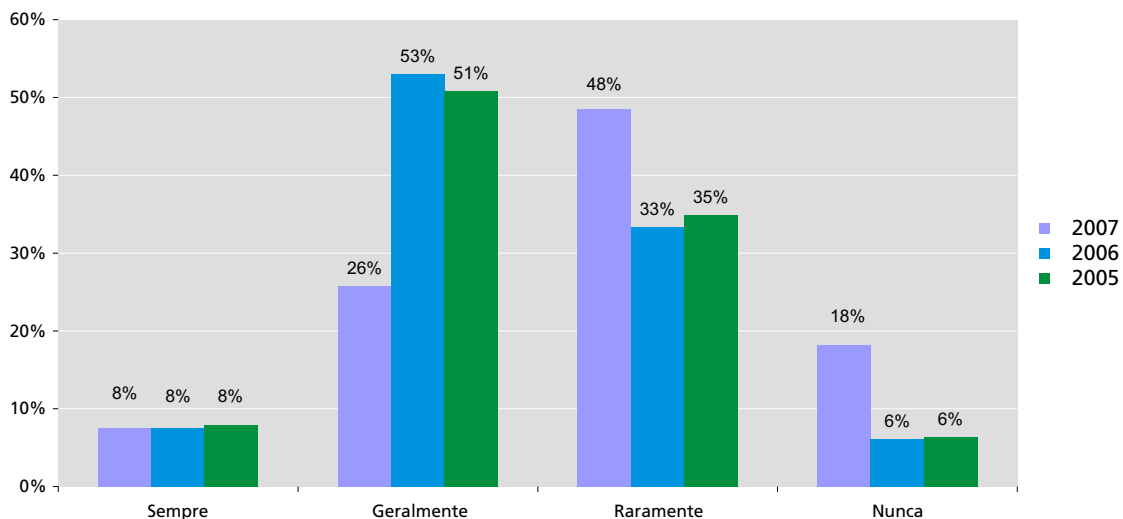
49-A ANATEL é uma agência atuante perante o Congresso Nacional e, dentre outras questões, sensibiliza os legisladores sobre a necessidade de diminuição da carga tributária sobre os serviços de telecomunicações?



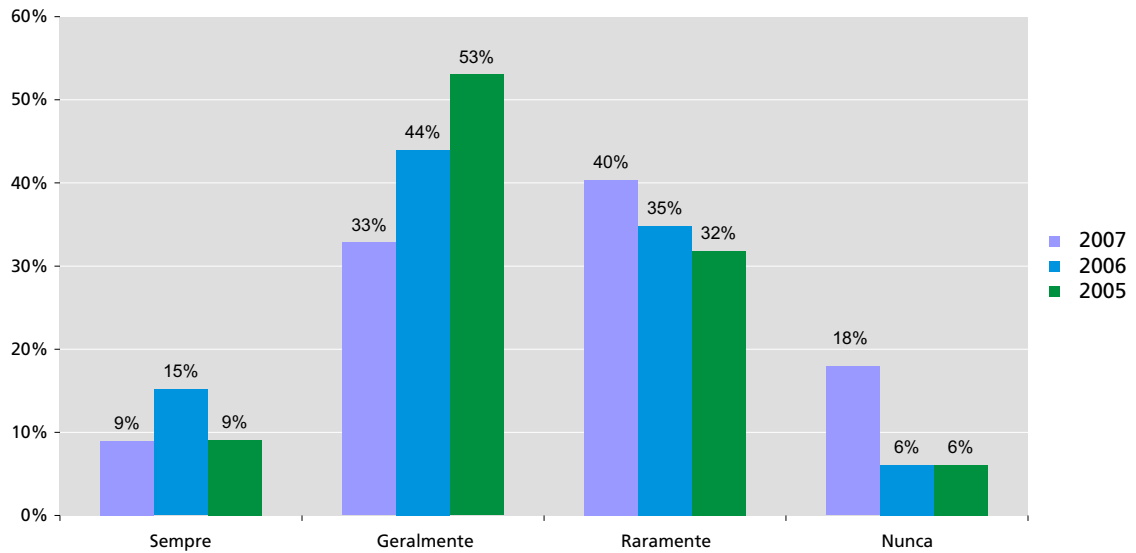
50-Existe duplicidade de funções e/ou invasão de competência entre as atividades da Anatel e o Ministério das Comunicações?



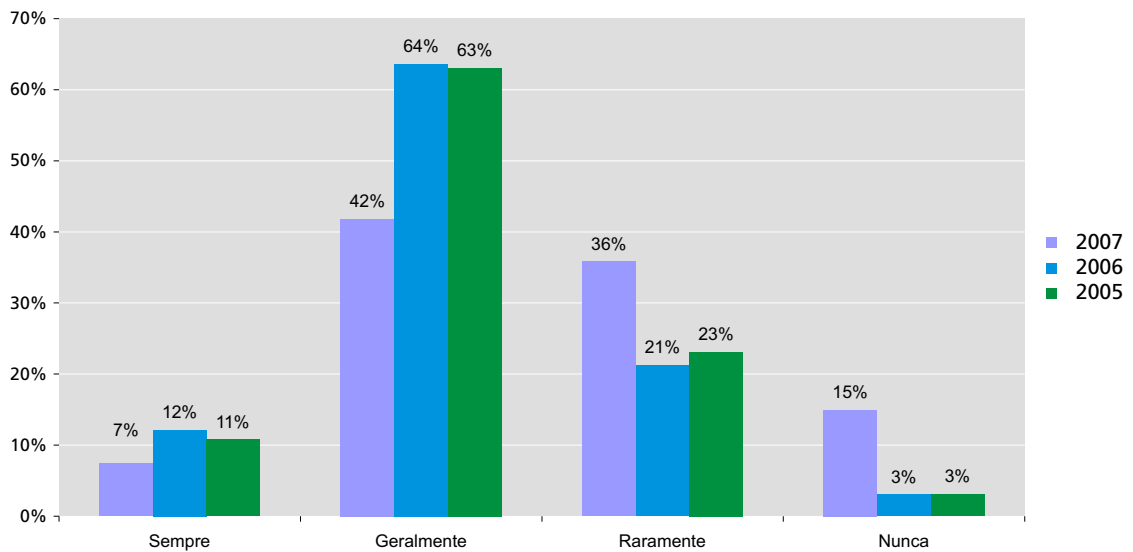
51-A Anatel é eficiente na implementação das políticas públicas definidas pelos Poderes Legislativo e Executivo?



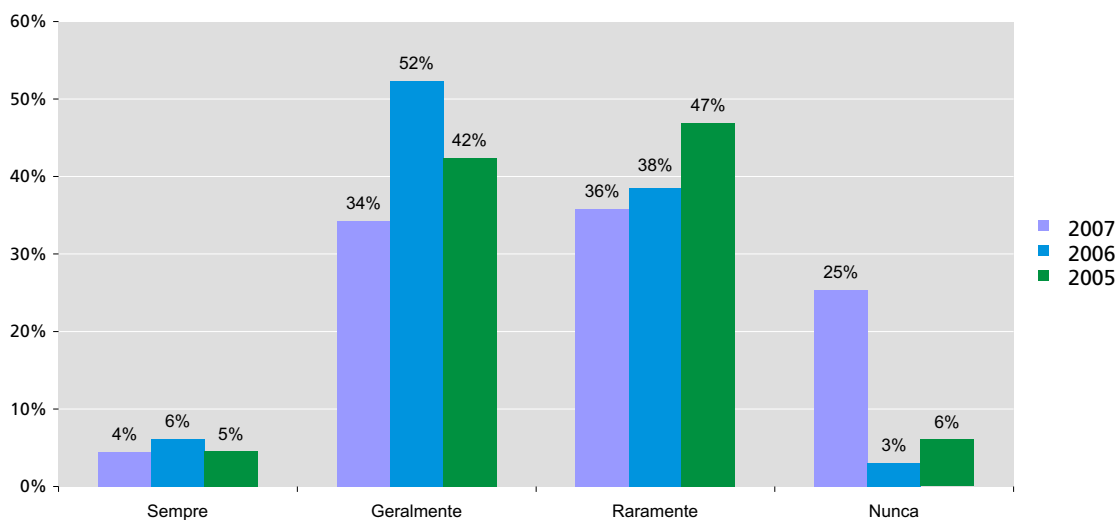
52-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação da Telefonia Fixa?



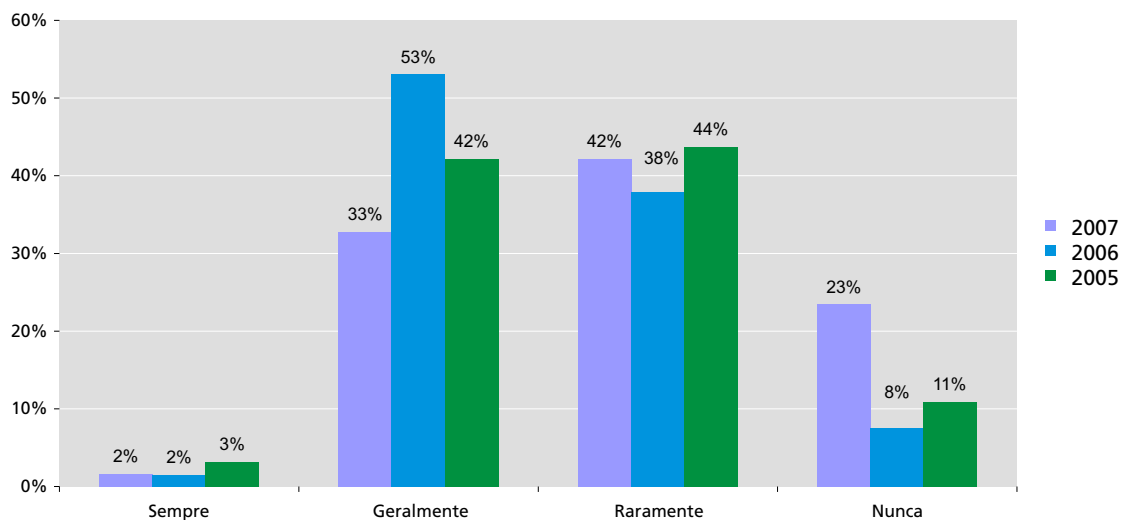
53-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação da Telefonia Móvel?



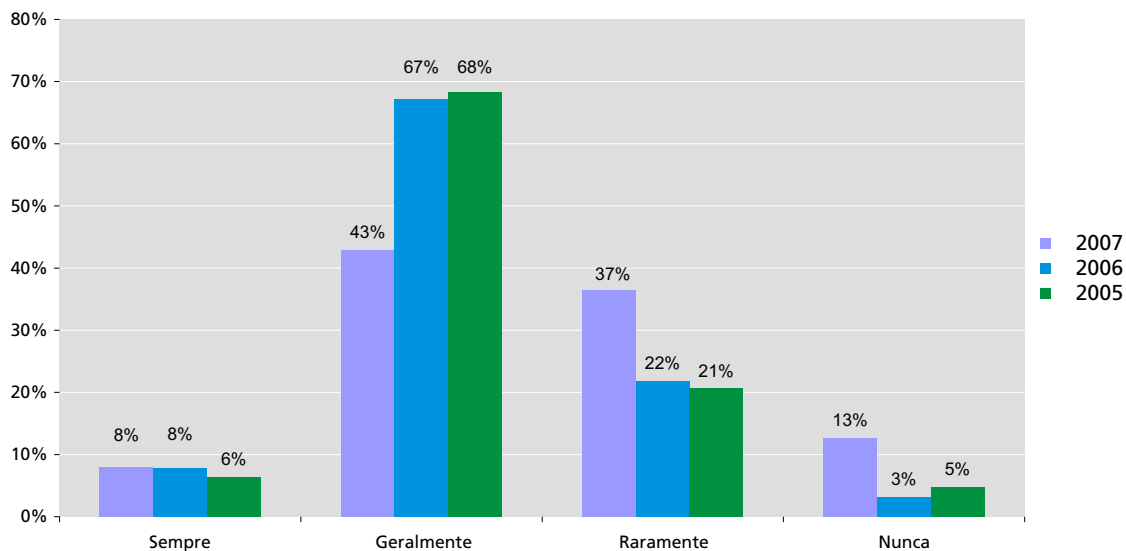
54-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de serviços limitados especializados ou de comunicação multimídia?



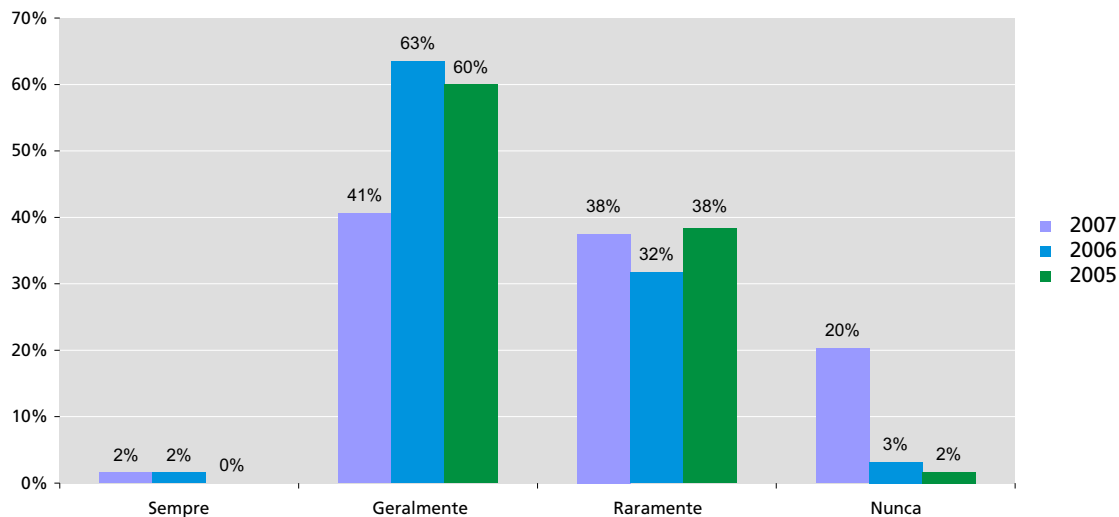
55-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura?



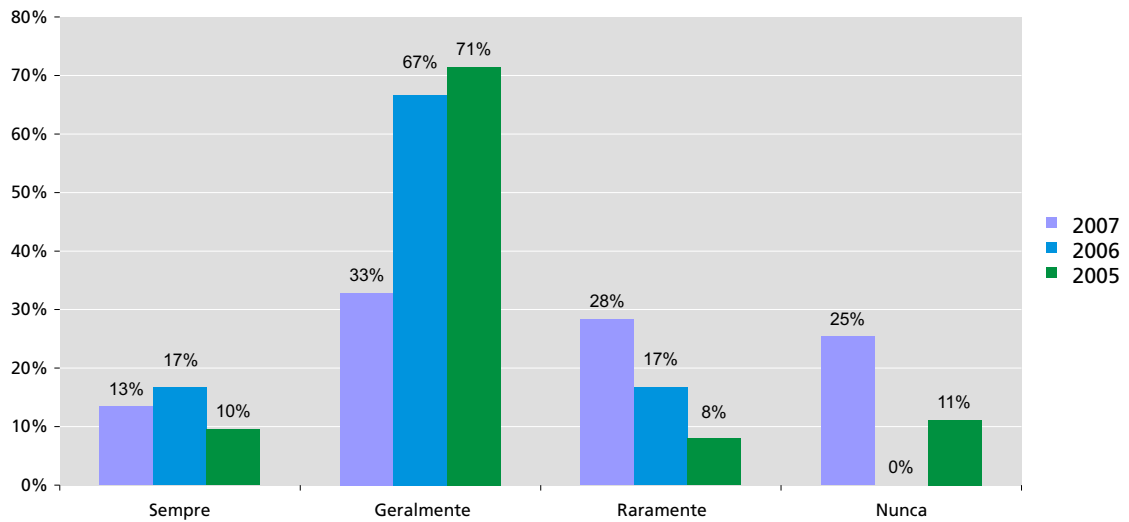
56-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de satélites?



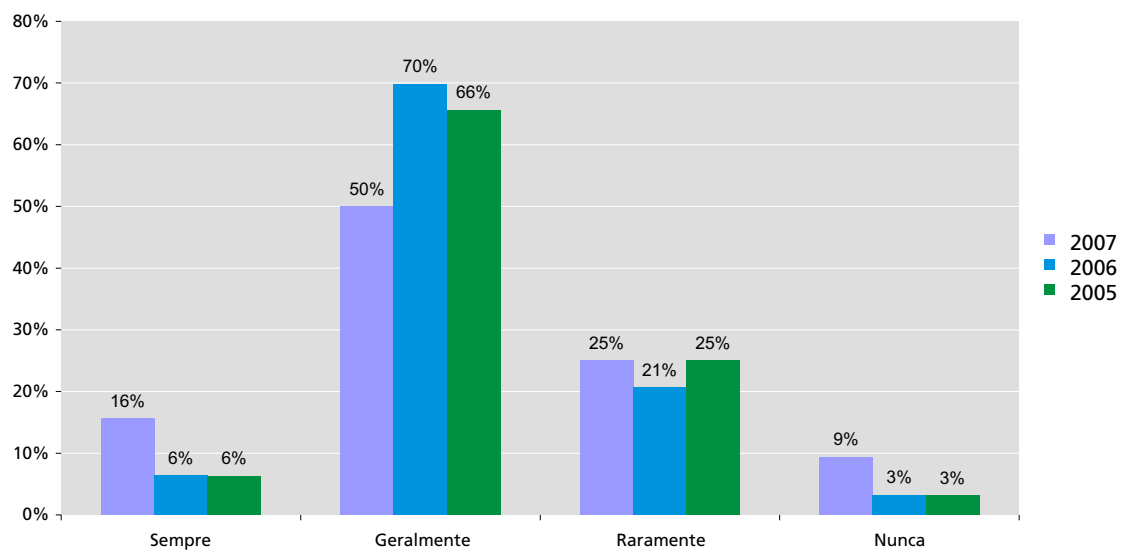
57-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de outros serviços de Telecomunicações?



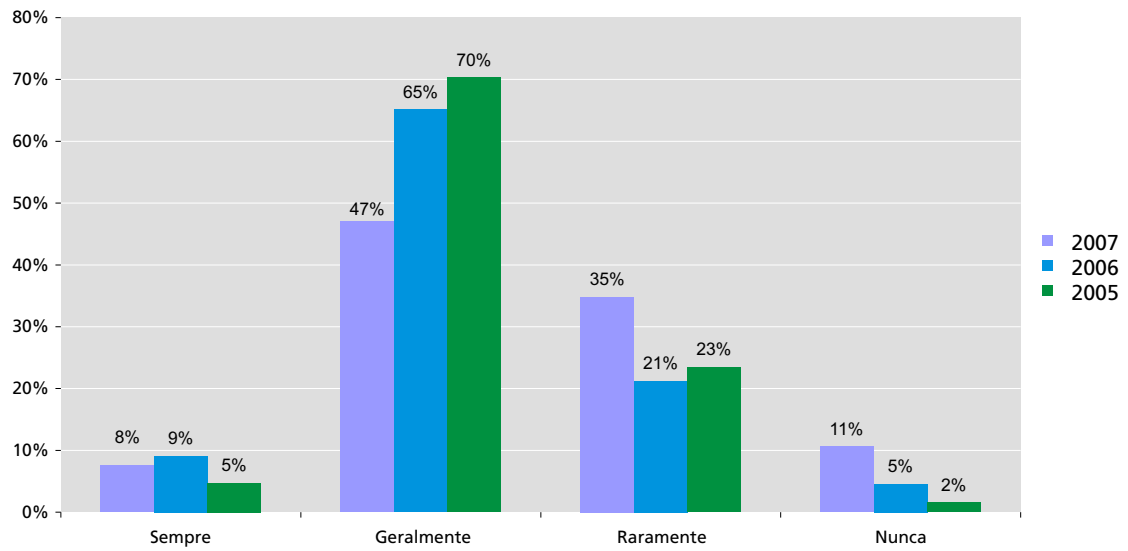
58-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de organização do espectro de radiofrequência?



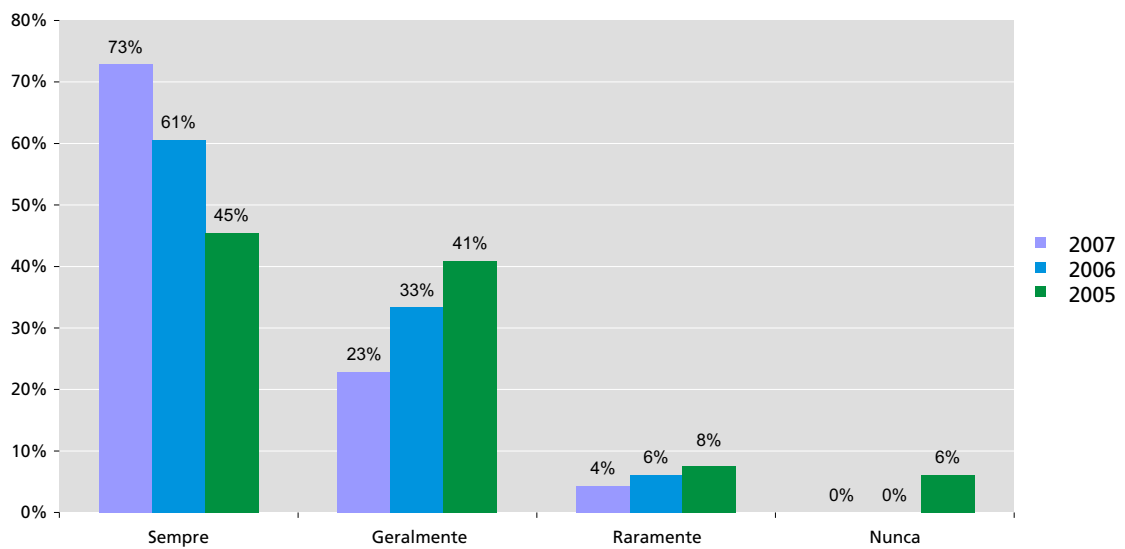
59-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de outorgas?



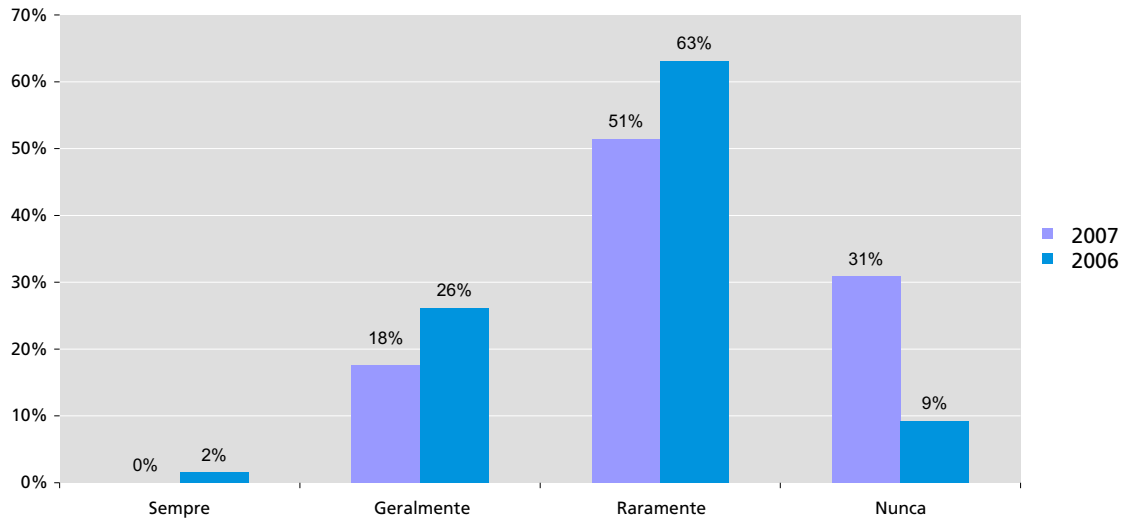
60-Na sua opinião, a ANATEL foi eficiente na regulação de licitações?



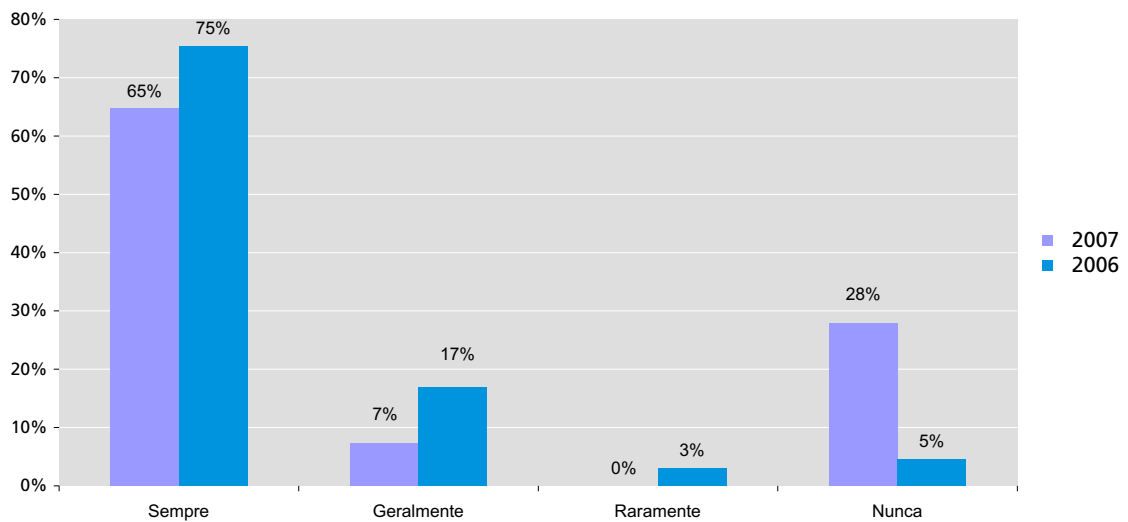
61-Na sua percepção a ANATEL tem sofrido interferências políticas?



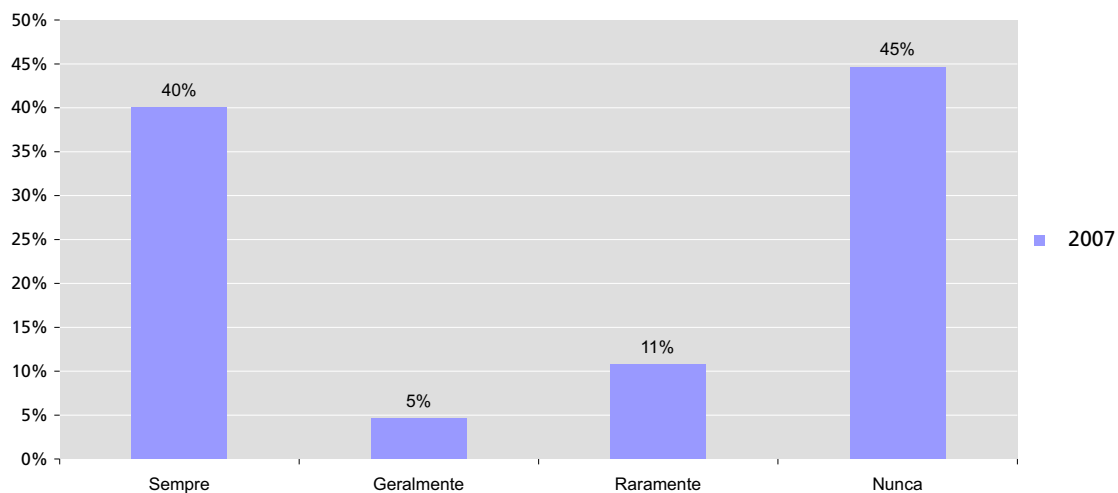
62-Na sua opinião a Anatel está preparada e enfrentando de forma adequada as questões regulatórias relacionadas à convergência?



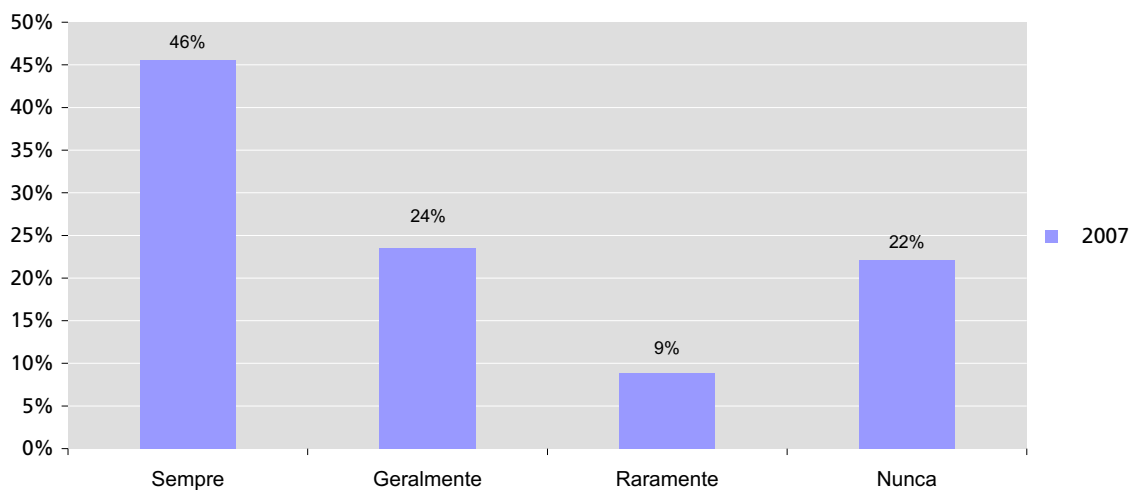
63-Na sua opinião deveria haver uma agência única para os setores de radiodifusão e telecomunicação?



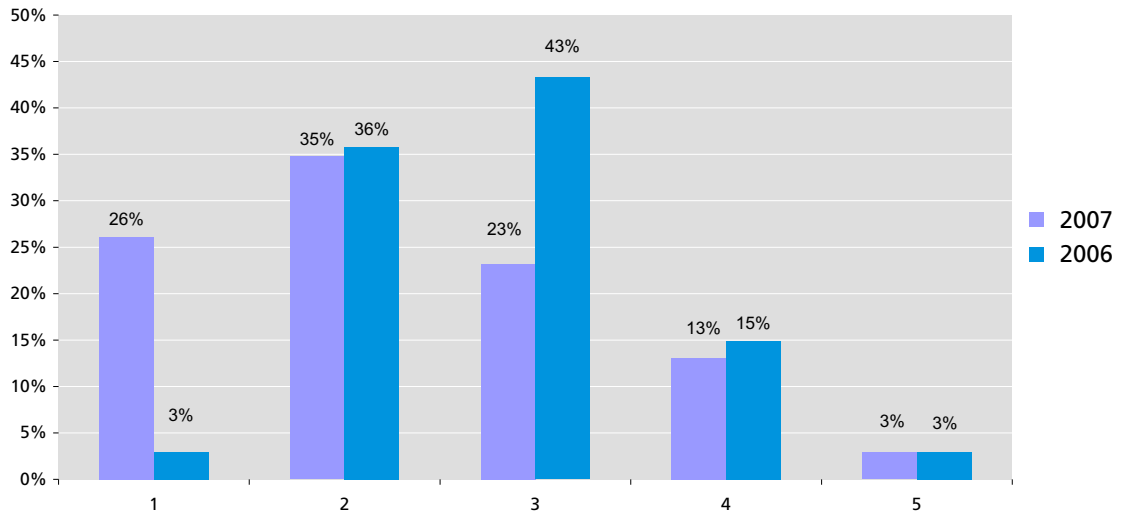
64-Na sua opinião deveria ser incentivada a iniciativa de criação de uma empresa estatal brasileira com infra-estrutura e oferta de serviços banda larga em concorrência com o setor privado?



65-Na sua opinião deveria ser incentivada a iniciativa de descentralização das atividades da agência (fiscalização, regulação em consonância com as normas federais e mediação)?

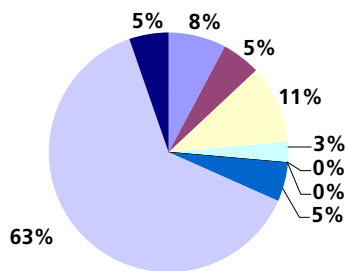


66-Na sua opinião, qual nota você daria de 1 a 5 para a atuação geral da agência (sendo 5 a melhor e 1 a pior nota)?



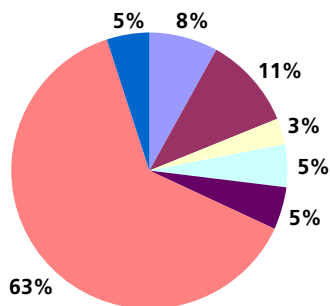
### ANEXO III- PERCEÇÃO POR SEGMENTO

2003



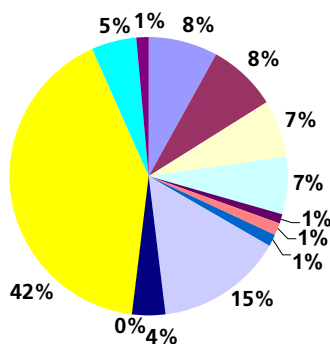
- Operadora de telefonia fixa
- Operadora de telefonia móvel
- Operadora de serviços corporativos
- Operadora de serviços de comunicação de massa
- Operadora de satélites ou outros serviços de telecomunicações
- Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia
- Mercado Financeiro/Banco/Fundo de Investimento e Previdência
- Prestação de Serviços e Consultorias
- Outros

2004



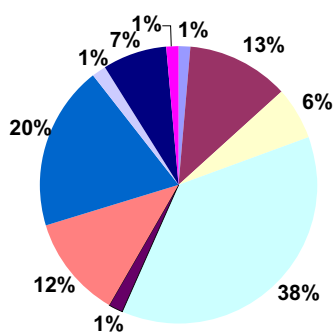
- Operadora de telefonia fixa
- Operadora de serviços corporativos
- Operadora de serviços de comunicação de massa
- Operadora de satélites ou outros serviços de telecomunicações
- Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia
- Prestação de Serviços e Consultorias
- Outros

2005



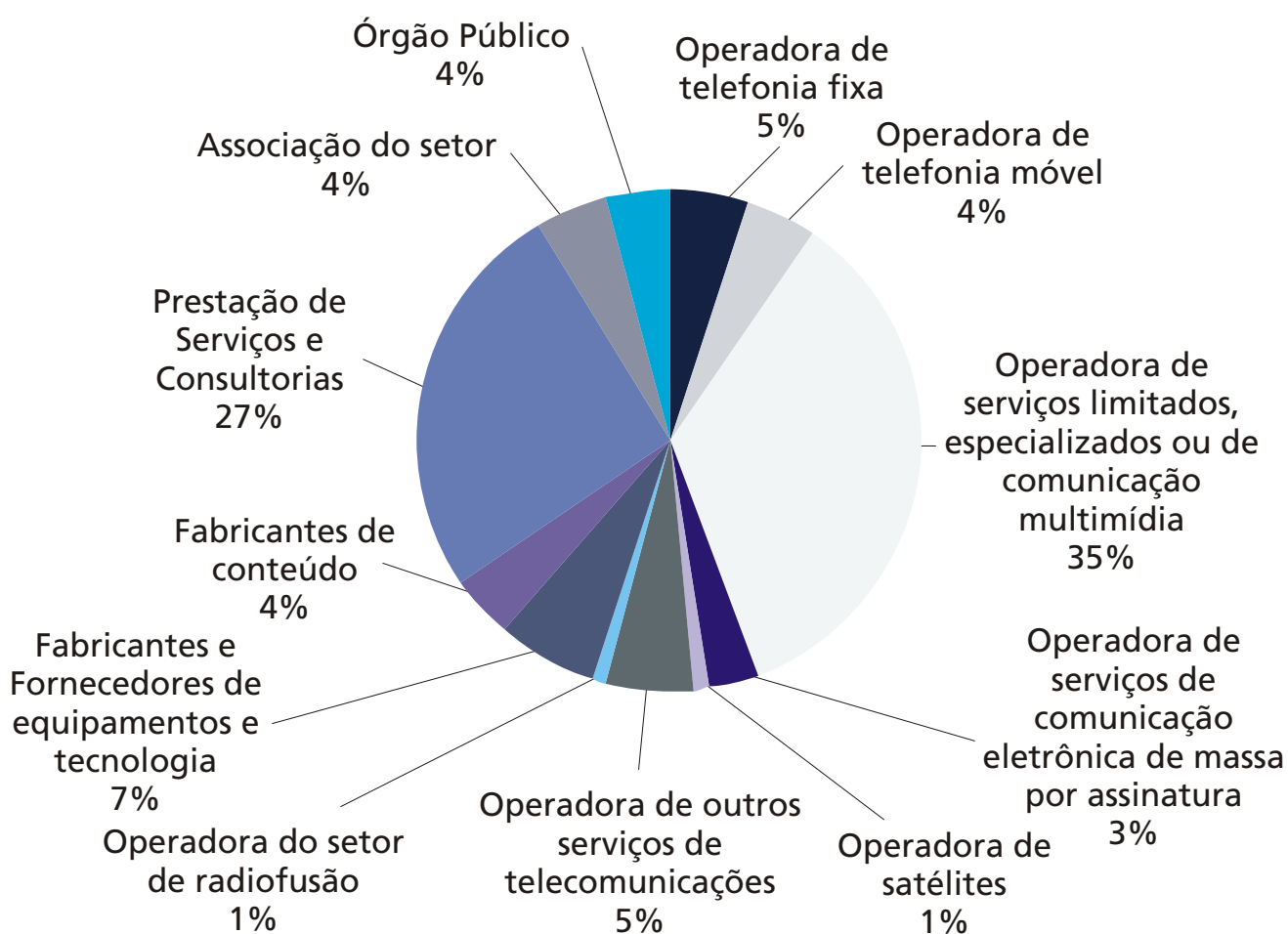
- Operadora de telefonia fixa
- Operadora de telefonia móvel
- Operadoras de serviços limitados/ comunicação multimídia
- Operadora de serviços de comunicação de massa por assinatura
- Op de satélites
- Op outros serv telecomunicações
- Op do setor de radiofusão
- Fabricantes e fornecedores de equipamentos e tecnologia
- Fornecedores de conteúdo
- Mercado Financeiro/ Bancos
- Prestação de serviços e consultorias
- Associação do setor
- Órgão público

2006



- Operadora de telefonia fixa
- Associação do setor
- Operadora de serviços limitados, especializados ou de comunicação multimídia
- Prestação de Serviços e Consultorias
- Operadora do setor de radiofusão
- Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia
- Órgão Público
- Operadora de serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura
- Operadora de telefonia móvel
- Fornecedores de conteúdo

PERCEPÇÃO POR SEGMENTO 2007





### **Belo Horizonte**

Rua da Paisagem, 220  
34000-000 . Cidade Nova Lima . MG  
Tel.: (31) 2126-9750 . Fax: (31) 2126-9772  
amchambh@amchambrasil.com.br

### **Brasília**

SCN Qd 1 . Bl C . Ed. Brasília Trade Center . Sala 1.102 a 1.105  
70711-902 . Brasília . DF  
Tel.: (61) 2103-8650 . Fax: (61) 2103-8658

### **Campinas**

Av. José de Souza Campos, 900. Sala 82 . Cond. Trade Tower  
13092-110 . Campinas . SP  
Tel.: (19) 2104-1250 / Fax: (19) 2104-1265  
amchamcampinas@amchambrasil.com.br

### **Curitiba**

Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1.004  
80540-280 . Curitiba . PR  
Tel.: (41) 2104-9350 . Fax: (41) 2104-9368  
amchamcuritiba@amchambrasil.com.br

### **Goiânia**

Av. T-63 . Monte Líbano Center . Sala 220 . Setor Bueno  
74230-100 . Goiânia . GO  
Tel.: (62) 4006-1150 . Fax: (62) 4006-1153  
amcham.goiania@amchambrasil.com.br

### **Porto Alegre**

Av. Mostardeiro, 322 . 11º andar  
90430-000 . Porto Alegre . RS  
Tel.: (51) 2123-8999 . Fax: (51) 2123-8950  
amchamportoalegre@amchambrasil.com.br

### **Recife**

Rua das Pernambucanas, 407. Salas 603/604/605/606  
52011-010 . Recife . PE  
Tel.: (81) 2101-7450 . Fax: (81) 2101-7464  
amchamrecife@amchambrasil.com.br

### **Ribeirão Preto**

Av. Maurílio Biagi, 2103 anexo UniCOC  
14096-170 . Ribeirão Preto . SP . Brazil  
Tel/Fax:(16) 3627-1499  
amcham.ribeiraopreto@amchambrasil.com.br

### **São Paulo**

Rua da Paz, 1.431  
04713-001 . São Paulo . SP  
Tel.: (11) 3011-6000 . Fax: (11) 5180-3777  
ombudsman@amcham.com.br

### **Uberlândia**

Av. Dr Jaime Ribeiro da Luz, 971. CDN Sala 46 . Bairro Santa Mônica  
38408-188 . Uberlândia . MG  
Tel.: (34) 2101-4108 . Fax: (34) 2101-4107  
amchamuberlandia@amchambrasil.com.br

***Câmara Americana de Comércio  
American Chamber of Commerce***

SP DF GO MG PE PR RS

