



Agência Nacional de Telecomunicações

Rua Saldanha Marinho, nº 205 - Bairro Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-450

Telefone: (48) 3212-7000 - <https://www.gov.br/anatel>

**Importante:** O Acesso Externo ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno)) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: [www.anatel.gov.br/seipesquisa](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 92/2025/UO031/GR03/SFI-ANATEL

À  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310 - Centro  
CEP: 88020-900 - Florianópolis/SC

Assunto: **Ofício nº 247, de 16 de junho de 2025 (Moção nº 220/2025 )**.

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.044623/2025-86**.

Vossa Senhoria,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 16 de junho de 2025 sob o nº **53500.044623/2025-86**, por meio do qual se apresenta demanda sobre:

Apela ao Senhor Carlos Manuel Baigorri, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e ao Senhor Cleber Rodrigo Affanio, Diretor Institucional da TIM S.A., que envidem esforços para solucionar a precariedade dos serviços de telefonia móvel e internet no município de Nova Itaberaba/SC.

2. No que tange à demanda, segue em anexo o Informe nº 44/2025/UO031/GR03/SFI elaborado com as informações pertinentes e de acordo com os critérios estipulados pela Assessoria de Relações Institucionais (ARI).

3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 44/2025/UO031/GR03/SFI (SEI nº 14011878);  
II - Tabela de Compromissos de Ampliação do SMP para Nova Itaberaba/SC (SEI nº 14014588).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Slongo Romão, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Santa Catarina**, em 15/07/2025, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.





A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **14014618** e o código CRC **36DFA7BB**.

---

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.044623/2025-86

SEI nº 14014618





INFORME Nº 44/2025/UO031/GR03/SFI

PROCESSO Nº 53500.044623/2025-86

INTERESSADO: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

**1. ASSUNTO**

1.1. Atendimento com o Serviço Móvel Pessoal - SMP ( telefonia/internet móvel) e com o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (internet banda larga fixa) em Nova Itaberaba/SC.

**2. REFERÊNCIAS**

2.1. Ofício nº 247/2025/GPS/DL, de 16 de junho de 2025 - Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina;

2.2. Moção nº 220/2025 - Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina;

2.3. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT);

2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;

2.5. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;

2.6. Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015;

2.7. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;

2.8. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.9. Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução Anatel nº 755, de 11 de outubro de 2022;

2.10. Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019;

2.11. Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução Anatel nº 629, de 16 de dezembro de 2013;

2.12. Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) - [www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/pert](http://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/pert);

2.13. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel - "Edital 4G";

2.14. Edital de Licitação nº 001/2021-SOR/SPR/CD-Anatel - "Edital 5G".

**3. ANÁLISE**

3.1. A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, por meio do Ofício nº 247/2025/GPS/DL, de 16 de junho de 2025, apresenta demanda solicitando atendimento com banda larga fixa e com telefonia móvel em Nova Itaberaba/SC, nos seguintes termos:

Apela ao Senhor Carlos Manuel Baigorri, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e ao Senhor Cleber Rodrigo Affanio, Diretor Institucional da TIM S.A., que enviem esforços para solucionar a precariedade dos serviços de telefonia móvel e internet no município



3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar um panorama do Serviço Móvel Pessoal (RSMP) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a fim de responder à demanda formulada. Assim, foi dividido nas seguintes seções:

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da banda larga fixa;
- IV - atendimento e ampliação de acesso da banda larga fixa;
- V - as principais regras de telefonia móvel;
- VI - atendimento e ampliação de acesso de telefonia móvel;
- VII - informações ao consumidor; e
- VIII - informações adicionais.

### I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), compete à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, garantindo a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

### II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.4. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.5. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado, por outro lado, não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

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

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

[...]

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

[...]

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;



II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos. (grifos nossos)

3.6. Assim, o **serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC)** é prestado **tanto em regime público**, pelas concessionárias (estas sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), **quanto em regime privado**, pelas empresas autorizadas (empresas não sujeitas a tais obrigações).

3.7. Os demais **serviços de telecomunicações, como a telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP), a banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia - SCM) e a TV por assinatura (Serviço de Acesso Condicionado - SeAC)**, são sempre prestados **sob o regime privado** no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país **depende do interesse comercial** do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

### **III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA BANDA LARGA FIXA**

3.8. O **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, comumente chamado de **banda larga fixa**, é, **por definição legal, prestado sob o regime privado**, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os artigos 126 e 128 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT).

3.9. Entretanto, **em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade**, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado regras sobre cobertura, atendimento e qualidade.

3.10. Ressalte-se que **a regulamentação atinente ao SCM não estabelece como obrigatório o uso de uma tecnologia de transmissão específica**, seja ela a transmissão por radiofrequência, por fio de cobre, por fibra óptica ou qualquer outra, para a prestação dos serviços de provimento de banda larga fixa, ficando a cargo das prestadoras, por exemplo, a utilização ou não de fibras ópticas para a exploração do serviço autorizado.

3.11. As principais regras da exploração desse serviço estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta na parte de legislação do Portal Anatel (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao>):

a) Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;

b) Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que adota um modelo de gestão da qualidade estruturado sobre indicadores técnicos e indicadores de medição do relacionamento entre prestadoras e usuários; e

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta dos serviços de telecomunicações.

### **IV - ATENDIMENTO E AMPLIAÇÃO DE ACESSO DA BANDA LARGA FIXA**



3.12. A oferta de banda larga fixa pressupõe, via de regra, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras.

3.13. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel vem, em atendimento às demandas da população, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação de serviço, estabelecendo cada vez mais obrigações de expansão da cobertura nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet. A essas obrigações dá-se o nome de "compromissos de ampliação de acesso".

3.14. No Portal Anatel está disponível um painel específico, o **Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento**, no qual é possível conhecer, em detalhes, os **compromissos e obrigações vigentes para cada município do país**, bem como as **operadoras responsáveis e os prazos de atendimento** envolvidos. Para acessar, utilize o link [bit.ly/anatelampliacao](http://bit.ly/anatelampliacao) ou o QR code ao lado.



#### **A) Edital do 5G**

3.15.1. No Edital do 5G, foi estabelecida a implantação de *backhaul* (infraestrutura de rede de transmissão de telecomunicações que disponibiliza grandes capacidades de tráfego) de fibra óptica com capacidade mínima de 1 Gbps, fim a fim, quando se tratar de município com população inferior a 20 (vinte) mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 (vinte) mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% - quarenta por cento - de municípios) até dezembro de 2026 (100% - cem por cento - de municípios). Para detalhes, recomenda-se a consulta ao **Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento**.

3.15.2. **Em tempo, vale registrar que a escolha da ordem de prioridade do atendimento é uma prerrogativa da prestadora vencedora do leilão. Todavia, como anualmente elas deverão informar à Anatel o seu planejamento do ano, essas informações também podem ser obtidas no Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento.**

#### **B) Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT)**

3.15.3. Em 14 de junho de 2019, por meio do Acórdão nº 309, foi aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, o primeiro Plano Estrutural das Redes de Telecomunicações (PERT).

3.15.4. A LGT fixou em seu artigo 22 a competência do Conselho Diretor da Anatel para propor o estabelecimento e alterações das políticas governamentais de telecomunicações e aprovar planos estruturais das redes de telecomunicações. Diante de tal obrigação, bem como com base no Planejamento Estratégico da Agência, deu-se início a estudos com o objetivo de conhecer, cada vez mais, as lacunas de atendimento dos serviços de telefonia móvel e internet em todas as regiões do país e, com isso, propor um plano com o objetivo de ampliar o acesso à banda larga no Brasil.

3.15.5. Tal diagnóstico objetivou possibilitar à Agência a identificação da infraestrutura necessária para atendimento às demandas em cada região e permitir que a adoção de qualquer ação ou política pública seja efetiva. Adicionalmente, o PERT busca demonstrar com clareza quais são as lacunas nas redes de transporte e de distribuição em todo o país, apresentar a relação de projetos de investimentos capazes de suprir as deficiências identificadas no diagnóstico e apresentar as fontes de financiamento a serem utilizadas pelo Poder Público para a execução dos projetos.

3.15.6. Assim, o PERT apresenta alguns projetos que visam preencher as lacunas identificadas para as ampliação do acesso à banda larga, dentre os quais se destacam:



- Ampliação da rede de transporte de alta capacidade (*backhaul*) com fibra óptica nos municípios que ainda não dispõem dessa infraestrutura;
- Ampliação da rede de transporte de alta capacidade (*backhaul*) com rádio IP, satélite ou outra tecnologia de alta capacidade;
- Expansão do SMP com tecnologia 3G ou superior em distritos não sedes, ainda sem atendimento;
- Expansão do SMP com tecnologia 4G ou superior em municípios com população abaixo de 30 mil habitantes, ainda sem atendimento;
- Expansão da rede de acesso de alta velocidade nos municípios com *backhaul* de fibra óptica e baixa velocidade média;
- Implantação de redes públicas essenciais;
- Expansão do SMP com tecnologia 3G ou superior, em estradas ou áreas rurais ainda sem atendimento.

3.15.7. Ademais, no último PERT (2024) foi possível identificar possíveis fontes de financiamento para a realização dos projetos com foco na expansão do acesso à banda larga, a saber:

- a) Revisão do modelo de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: alteração na Lei Geral de Telecomunicações para permitir a conversão do atual modelo de concessão do STFC para autorização, gerando um saldo de recursos que pode ser investido em projetos de banda larga;
- b) Termos de Ajustamento de Conduta – TAC: compromissos adicionais devem ser voltados ao atendimento das lacunas apontadas neste plano;
- c) Venda ou renovação de radiofrequências: imposição de obrigações voltadas à expansão do SMP em áreas sem atendimento diagnosticadas nesse plano;
- d) Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST: com a aprovação da Lei nº 14.109, de 16 de dezembro de 2020 a utilização desses recursos para a expansão da banda larga torna-se possível;
- e) Obrigações de fazer: a Agência pode impor às prestadoras obrigações de fazer, em substituição à aplicação de multas.

3.15.8. Informações atualizadas sobre o PERT estão disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/PERT>.

### **C) Editais do FUST**

3.15.9. Por meio do Agente Financeiro (BNDES) e por meio de Editais para seleção de projetos, o Conselho Gestor do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST) seleciona propostas de prestadoras de serviços de telecomunicações para a realização, por exemplo, de projetos de conectividade em escolas públicas, atendimento a municípios com rede de alta capacidade, entre outros. Os recursos podem ser aplicados nas modalidades de apoio não reembolsável, apoio reembolsável ou garantia.

3.16. Vale destacar que, embora seja observada uma tendência de consolidação de grandes grupos na oferta de telecomunicações no Brasil, é possível também verificar a atuação de prestadores de pequeno e médio porte em mercados específicos. No que tange ao SCM, observa-se um crescimento muito acentuado no número de autorizações para prestadores, de forma que o quantitativo de contratos ativos teve significativo aumento nos últimos anos. A maior parte desse aumento foi registrado pelas



Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs).

3.17. O novo conceito de PPP foi trazido pela Resolução Anatel nº 694, de 17 de julho de 2018, que aprovou o novo Regulamento Geral de Metas de Competição (PGMC), definindo como PPP o grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

3.18. Essas prestadoras, em sua maioria, ofertam serviços de banda larga em mercados específicos utilizando equipamentos de radiação restrita, que independem de outorga de autorização de uso de radiofrequências. A despeito da pequena capacidade de investimento, referidas empresas conseguem ofertar facilidades customizadas, que atendem às demandas de determinados nichos, os quais geralmente não são o foco dos grandes grupos.

3.19. Essa tendência vem sendo estimulada pela Agência, por meio de ações de fomento à competição no setor, com assimetrias regulatórias que servem de alavanca para que os atuais pequenos e médios grupos se mantenham e que novos grupos venham a surgir, de forma a garantir maiores opções ao consumidor.

3.20. O Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019, abrange obrigatoriamente as empresas que não se caracterizam como Prestadoras de Pequeno Porte - PPPs (Claro, Oi, Tim e Vivo) e as PPPs que fizerem adesão voluntária ao novo regulamento.

3.21. Detalhes sobre o processo de adesão ao regulamento pelas Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) e quais operadoras aderiram ao regulamento em cada ciclo podem ser obtidos por meio da página Adesão ao RQUAL, acessível em:

- [www.gov.br/anatel](http://www.gov.br/anatel) >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> *Dados >> Qualidade >> Qualidade dos Serviços >> Sobre o RQUAL >> Seção Abrangência do RQUAL e adesão das PPPs*;
- Diretamente em [www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual](http://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual) >> *Seção Abrangência do RQUAL e adesão das PPPs*.

3.22. Oportuno sublinhar que no Painéis de Dados de Acessos está disponível listagem de prestadores do serviço de banda larga fixa por município em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/banda-larga-fixa>.

## **V - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL**

3.23. **O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular (telefonia e internet/banda larga móveis), é, por definição legal, prestado sob o regime privado**, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os artigos 126 e 128 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT).

3.24. **Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado regras sobre cobertura, atendimento e qualidade.**

3.25. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.26. As principais regras da exploração desse serviço estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta na parte de legislação do Portal Anatel (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao>):

- a) Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;



b) Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que adota um modelo de gestão da qualidade estruturado sobre indicadores técnicos e indicadores de medição do relacionamento entre prestadoras e usuários; e

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta dos serviços de telecomunicações.

## **VI - ATENDIMENTO E AMPLIAÇÃO DE ACESSO DE TELEFONIA MÓVEL**

3.27. Como visto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel vem, em atendimento às demandas da população, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação de serviço, estabelecendo cada vez mais obrigações de expansão da cobertura nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet. A essas obrigações dá-se o nome de "compromissos de ampliação de acesso".

3.28. Além disso, a Agência tem empenhado ações no sentido de expandir a infraestrutura de telecomunicações no país, seja por via de obrigações sancionatórias de natureza não pecuniária, como Obrigações de Fazer (ODF) e Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TACs).

3.29. **Atualmente, existem obrigações de atendimento para todos os municípios brasileiros com telefonia móvel. Nos municípios com mais de 30 (trinta) mil habitantes, deve existir, no mínimo, uma prestadora de telefonia móvel com tecnologia 4G cobrindo, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede. Para aqueles municípios com menos de 30 (trinta) mil habitantes, está vigente a mesma regra (atendimento a pelo menos 80% - oitenta por cento - da área urbana do distrito-sede), só que com a tecnologia 3G.**

3.30. Destaca-se que as obrigações de cobertura somente existem para as operadoras que possuem compromissos assumidos com a Anatel, qualquer que seja o instrumento acima mencionado. Nesse contexto, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em um município sem vínculo com os compromissos assumidos, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima obrigatória.

3.31. Os mapas com a "mancha" de cobertura estão disponíveis nas páginas das prestadoras na internet. Tais mapas representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de engenharia e estatística, podendo variar da realidade local. Contudo, podem ser úteis para entender se há sinal forte ou fraco em determinadas regiões. A consulta a tais informações pode ser efetuada nos *links* abaixo:

- Algar: [algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular](http://algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular);
- Claro: [www.claro.com.br/cobertura](http://www.claro.com.br/cobertura);
- Sercomtel: [www2.sercomtel.com.br/mapa-cobertura](http://www2.sercomtel.com.br/mapa-cobertura);
- Tim: [www.tim.com.br/cobertura](http://www.tim.com.br/cobertura);
- Vivo: [www.vivo.com.br/cobertura](http://www.vivo.com.br/cobertura).

3.32. Prestadoras do tipo móveis virtuais (Mobile Virtual Network Operator - MVNO) compartilham da cobertura das prestadoras detentoras de rede, listadas acima, especificamente com as quais possuem contratos de compartilhamento.

3.33. Sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim quando, na verdade, estão fora da área de cobertura.

3.34. A Anatel, atualmente, também mantém em seu Portal na internet, informações de cobertura geradas com base nas informações de licenciamento das estações (Estações Rádio Base - ERBs, popularmente chamadas de torres de celular ou antenas) das operadoras de telefonia móvel. Essas informações subsidiam a aplicação das políticas públicas definidas para o setor pela Agência.



3.35. Nos Painéis de Dados de Infraestrutura (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>) são disponibilizadas informações relativas aos percentuais de cobertura (área, moradores, domicílios); à cobertura na localidades; ao nível de sinal; à presença da telefonia móvel (2G, 3G, 4G e 5G) nos municípios brasileiros, considerando os indicadores do RQUAL; e à cobertura móvel nas rodovias, conforme links a seguir:

- Percentuais de cobertura: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>;
- Presença da telefonia móvel, por tecnologia - RQUAL: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/presenca-da-telefonia-movel-rqual>;
- Cobertura móvel nas localidades: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel>;
- Cobertura móvel nas rodovias: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel-nas-rodovias>.

3.36. Por meio de informações extraídas do Sistema Mosaico (Sistema Integrado de Gestão e Controle do Espectro), a Agência também disponibiliza, no endereço <https://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>, arquivos de mapa de cobertura gerados a partir dos dados técnicos das estações registradas pelas prestadoras.

3.37. Os dados de cobertura gerados pela Anatel atendem as melhores práticas de mercado e podem ser utilizados como referência. No entanto, por se tratar de uma estimativa, podem eventualmente não representar com exatidão a cobertura móvel real.

#### **VI.1 - COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO**

3.38. A Anatel, no âmbito de sua atuação regulatória, tem consolidado novos compromissos de ampliação do acesso utilizando, para tanto, sobretudo, os editais de licitação de radiofrequências.

3.39. No **Portal Anatel** está disponível um painel específico, o **Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento**, no qual é possível conhecer, em detalhes, os **compromissos e obrigações vigentes para cada município do país**, bem como as **operadoras responsáveis e os prazos de atendimento** envolvidos. Para acessar, utilize o link [bit.ly/anatelampliacao](https://bit.ly/anatelampliacao) ou o QR code ao lado.



3.40. Anexa a este Informe, segue planilha contendo todos os compromissos de ampliação de acesso monitorados por esta Agência relativos ao município de Nova Itaberaba/SC.

3.41. A seguir, em tópicos, os principais compromissos de ampliação de acesso em fase de implementação pelas operadoras de telecomunicações brasileiras.

#### **A) Edital do 5G**

3.42. Em dezembro de 2021, a Anatel concluiu o Edital de Licitação para conferir/outorgar autorizações de uso de radiofrequências nas faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, chamado de "Edital 5G", que, além de prever a implantação dessa nova tecnologia em todos os municípios do país, também trouxe obrigações adicionais, entre as quais, compromissos de atendimento a sedes de municípios, localidades e rodovias com 4G.

3.43. Nesse Edital, os compromissos de ampliação de acesso podem ser agrupados em diferentes subtipos, detalhados a seguir.

#### **A.1) Compromissos de atendimento a distritos-sede de municípios com 4G e 5G**

3.43.1. Em relação a esse subtipo de compromisso de ampliação de acesso, a operadora deverá ofertar a telefonia móvel em sedes de município. Nos compromissos



que envolvam a tecnologia 4G, um município será considerado atendido quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) da área urbana do distrito-sede. Havendo área urbanizada de distrito não sede contígua à área urbanizada de distrito-sede, será computada para cumprimento da obrigação. Note-se que houve um avanço em relação ao Edital do 4G, que previa uma área de cobertura de 80% (oitenta por cento) da sede do município. Ademais, após seu cumprimento, novos municípios brasileiros terão acesso ao 4G pelas prestadoras Algar, Brisanet, Claro, Telefônica (Vivo) e Tim. Os prazos de atendimento de cada prestadora vão de dezembro de 2023 (atender 40% - quarenta por cento - dos municípios) até dezembro de 2024 (atender 100% - cem por cento), e a listagem de municípios pode ser visualizada no Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento citado acima.

3.43.2. Para os compromissos de cobertura da telefonia móvel com a nova tecnologia 5G, as prestadoras devem instalar Estações Rádio Base (ERBs) que permitam a oferta do serviço por meio da tecnologia 5G em todos os municípios brasileiros. Os prazos e a forma de atendimento variam de acordo com o lote adquirido, e possuem especificidades de cobertura tais como quantidade de ERBs por número de habitantes. Portanto, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de municípios, deve-se consultar o Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento mencionado acima. Em termos de prazo, os primeiros compromissos já vencem em julho de 2022.

#### **A.2) Compromissos de atendimento a localidades, vilas e distritos**

3.43.3. Em relação a esse segundo subtipo, há novos compromissos de atendimento para a oferta da telefonia móvel em mais de 8 (oito) mil localidades, vilas e distritos brasileiros. Uma localidade será considerada atendida mediante a implantação de pelo menos 1 (uma) ERB contida dentro do polígono do setor censitário da localidade, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os prazos variam de acordo com a faixa de radiofrequência adquirida e, mais uma vez, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de localidades, recomenda-se a consulta ao Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento já mencionado neste Informe.

#### **A.3) Implantação de backhaul (rede de transmissão em fibra óptica)**

3.43.4. No Edital do 5G, foi estabelecida a implantação de *backhaul* (infraestrutura de rede de transmissão de telecomunicações que disponibiliza grandes capacidades de tráfego) de fibra óptica com capacidade mínima de 1 Gbps, fim a fim, quando se tratar de município com população inferior a 20 (vinte) mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 (vinte) mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% - quarenta por cento - de municípios) até dezembro de 2026 (100% - cem por cento - de municípios). Para detalhes, recomenda-se a consulta ao Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento.

3.44. **Em tempo, vale registrar que a escolha da ordem de prioridade do atendimento é uma prerrogativa da prestadora vencedora do leilão. Todavia, como anualmente elas deverão informar à Anatel o seu planejamento do ano, essas informações também podem ser obtidas no Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento.**

3.45. Ainda, tendo em vista que a base utilizada pela Anatel foi a do Censo de 2010, do IBGE, informação oficial disponível na data do leilão, pode haver caso em que persista localidade, distrito ou vila que não consta da relação de localidades previstas para atendimento nos próximos anos, conforme dados que podem ser extraídos do Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento.

3.46. No entanto, a sede do município e suas localidades poderão ainda ser beneficiadas por



investimentos advindos de futuras políticas públicas, da assinatura de Termos de Ajustamento de Condutas (TAC), a serem firmados com as operadoras e da conversão de multas aplicadas em Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), ou ser atendidas com atendimento a áreas rurais.

3.47. No Portal Anatel, o atendimento às localidades pode ser consultado no **Painel Cobertura Móvel** pelo link [tinyurl.com/anatelcobertura](http://tinyurl.com/anatelcobertura) ou pelo QR code ao lado.



## **VI.II - USO DE REPETIDORES E REFORÇADORES**

3.48. A Anatel aprovou o Projeto Piloto de Ambiente Regulatório Experimental ( *sandbox*) para permitir o uso, por entidades municipais, de repetidores de radiofrequências e reforçadores de sinais internos, com o objetivo de ampliar a cobertura do serviço de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP) nas localidades fora do distrito-sede dos municípios.

3.49. Entidades municipais interessadas devem solicitar à Agência autorização para prestação de serviço, autorização para uso das radiofrequências e licença para instalação dos equipamentos.

3.50. A área geográfica associada à autorização de uso de radiofrequências deve estar limitada a localidades fora do distrito-sede dos municípios que não possuam cobertura adequada do SMP, mas estejam dentro da área de prestação do sistema ao qual o repetidor ou reforçador interno está associado.

3.51. As localidades incluídas em áreas de prestação do SMP e que ainda não possuem cobertura adequada podem ser consultadas no link curto [tinyurl.com/anatelinfraestrutura](http://tinyurl.com/anatelinfraestrutura) ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>.

3.52. Mais informações aos interessados em participar podem ser obtidas em [tinyurl.com/anatelrepetidor](http://tinyurl.com/anatelrepetidor) ou acessando o QR code ao lado.



## **VII - INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR**

3.53. A preocupação com o consumidor vem norteando a atuação regulatória da Anatel, que tem estabelecido medidas que ampliam e asseguram ações voltadas para conectividade significativa, inclusão e cidadania digital, bem como os direitos da população no âmbito das telecomunicações. A Agência acredita que a transparência e a qualidade informacional são ferramentas fundamentais para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.54. Enquanto reguladora, a Agência desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que foi criado há mais de uma década e recentemente passou por atualizações e modernizações, até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como a implementação e a constante reformulação do Portal do Consumidor, as campanhas sobre temas de interesse da sociedade, a produção de materiais educativos, a construção de parcerias para promover a conscientização de diferentes públicos sobre uso e segurança no ambiente digital (adolescentes e jovens, mulheres, pessoas com 60 anos ou mais etc.) e o uso de redes sociais. Assim, a Anatel contribui como agente de transformação digital possibilitando ao cidadão exercer a sua inclusão e cidadania digital. Essa atuação é fortalecida e expandida por meio de esforços de aproximação da instituição com a população, concretizados através de projetos como a concepção e organização de uma série de edições do teatro informacional sobre hábitos de utilização e consciência digital para crianças e adolescentes e o concurso de fotos e vídeos da Anatel, que convida as pessoas a enviarem trabalhos inspirados em reflexões sociais



sobre a tecnologia.

3.55. O Portal do Consumidor disponibiliza em linguagem simples e direta conteúdos relacionados ao uso de serviços de telefonia, celular e internet, como campanhas temáticas, materiais gráficos (cartilhas, cartazes, infográficos), áudios e vídeos, notas sobre eventos e cursos, além da série Anatel Explica – focada em explicar de maneira didática e objetiva os principais direitos advindos do RGC. O Portal pode ser acessado em [www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor](http://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor).

3.56. As campanhas temáticas incluem postagens em redes sociais, hotsites, spots específicos e outros materiais. Estão disponíveis materiais orientativos como a campanha #querocancelar, que esclarece aos consumidores sobre como cancelar serviços de telecomunicações. Assim como a campanha #ResolvaNoSite, que trata das ferramentas que devem estar disponíveis no site de cada prestadora para que os consumidores possam resolver eventuais problemas. Está disponível também a campanha #ConexãoSegura, com dicas para o consumidor proteger seus dados pessoais. Esses temas foram definidos a partir de uma análise de motivos que geram reclamações frequentes e que, por isso, também são objeto de acompanhamento especial por parte da Agência.

3.57. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob as seguintes dimensões: satisfação geral, qualidade da informação ao consumidor, qualidade do funcionamento, qualidade da cobrança ou recarga e qualidade do atendimento ao cliente.

3.58. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil, independentemente do tema, e uma das maiores do mundo com esse objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião dos consumidores para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel, e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas das quais são clientes e seus canais de atendimento.

3.59. No Portal Anatel em [www.gov.br/anatel](http://www.gov.br/anatel) >> Menu (canto superior esquerdo) >> Consumidor >> Compare as Prestadoras >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015, é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa, por serviço e por Unidade da Federação. Os resultados da Pesquisa estão disponibilizados nos Painéis de Dados Anatel, em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>, sendo possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

## **VIII - INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

3.60. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: [www.anatel.gov.br/seipesquisa](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa).

3.61. Todas as informações relativas ao atendimento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por município estão publicadas no Portal Anatel em: [www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonia-movei](http://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonia-movei).

3.62. No Painel *Meu Município Anatel* pode ser obtido um panorama das telecomunicações em cada município, sendo possível comparar as estatísticas com outros municípios de cada Unidade da Federação, Região e em relação ao país: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio>.

3.63. A relação de canais de atendimento eletrônico das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações para tratamento de questões relativas a contratos individuais de consumo pode ser acessada em: [www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/contatos-das-prestadoras](http://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/contatos-das-prestadoras).

3.64. Os dados de contato das prestadoras podem ser obtidos em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/outorga-e-licenciamento> (link curto: [bit.ly/anateloutorgas](http://bit.ly/anateloutorgas)),



selecionando-se a(s) prestadora(s) de interesse e a opção *Dados do Endereço de Correspondência* no painel de filtros do lado esquerdo da tabela. Os dados também podem ser obtidos em formato de planilha, no mesmo endereço, em *Dados Brutos* (canto superior direito) >> *Prestadoras* ou diretamente em [bit.ly/anatelprestadoras](http://bit.ly/anatelprestadoras).

3.65. Impende ainda informar que a prestadora Oi, em sua operação móvel, foi sucedida pelas operadoras Claro, Tim e Telefônica (Vivo). A migração dos consumidores da Oi Móvel para as referidas prestadoras foi realizada com base no Código Nacional (CN - antigo DDD), podendo ser consultada no link [tinyurl.com/oimigracao](http://tinyurl.com/oimigracao) ou diretamente em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/oi-movel/saiba-qual-sera-sua-nova-prestadora>.

#### 4. ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação do SMP para Nova Itaberaba/SC, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link [bit.ly/anatelampliacao](http://bit.ly/anatelampliacao) ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento> (SEI nº 14014588).

#### 5. CONCLUSÃO

5.1. Prestados os esclarecimentos acima, informamos que as demandas de ampliação de acesso apresentadas a esta Agência configuram importante subsídio para a ação de acompanhamento e controle da Anatel e a própria identificação de necessidades para a formatação de futuras obrigações.

5.2. Apresentado um panorama sobre o assunto, conforme contextualizações regulamentares acima, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Slongo Romão, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Santa Catarina**, em 15/07/2025, às 17:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **14011878** e o código CRC **C30C5CF3**.



Origem	Operadora	Tipo de compromisso	Compromisso	Tecnologia SMP
Edital do 3G (002-2007/SPV-ANATEL)	Tim S.A.	Infra. SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 2G ou superior	2G
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Oi S.A.	Infra. SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Tim S.A.	Infra. SMP	Cobertura de pelo menos 80% do raio de 30km do município com 3G ou superior	3G
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Consórcio 5g Sul (Unifique)	Infra. SMP	Instalar Estações Rádio Base (ERB) que permitam a oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao 5G NR release 16 do 3GPP	5G
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Tim S.A.	Infra. SMP	Atender municípios com área de cobertura, definida por um nível de sinal mínimo de -110 dBm (Reference Signals Received Power – RSRP), contendo, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) da área urbana do Distrito Sede do município e da oferta	4G



Fibra (Km)	Nível da obrigação	Região	UF	Município	Município - IBGE	Localidade	Localidade - IBGE	Id. Favela / Comunidade Urbana
N/A	Município	Sul	SC	Nova Itaberaba	4211454	N/A	N/A	N/A
N/A	Município	Sul	SC	Nova Itaberaba	4211454	N/A	N/A	N/A
N/A	Município	Sul	SC	Nova Itaberaba	4211454	N/A	N/A	N/A
N/A	Município	Sul	SC	Nova Itaberaba	4211454	N/A	N/A	N/A
N/A	Município	Sul	SC	Nova Itaberaba	4211454	N/A	N/A	N/A



Favela / Comunidade Urbana	Código INEP	Nome da Escola	Num. de Matrículas	Prazo máximo para atendimento	Ano do Prazo	Dt. de Atendimento	Ano de Atendimento	Status
N/A	N/A	N/A	N/A	30/04/2010	2010	2010	2010	Atendido
N/A	N/A	N/A	N/A	N/D	N/D	N/D	2017	Atendido
N/A	N/A	N/A	N/A	N/D	N/D	N/D	2015	Atendido
N/A	N/A	N/A	N/A	31/12/2029	2029	2029		A vencer
N/A	N/A	N/A	N/A	31/12/2024	2024	2024	2023	Atendido

