



Ofício nº 050 - DIRETORIA LABRE/2021

Brasília-DF, 22 de fevereiro de 2021.

À Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Quadra 6 - Bloco H - 10º andar - Ala Sul
Brasília – DF CEP: 70070-940

Att.: Sr. Vinícius Oliveira Caram Guimarães
Superintendente de Outorga e Recursos à Prestação

Assunto: Exames de Ingresso no Serviço de Radioamador

Prezado Senhor,

A LABRE, Liga de Amadores Brasileiros de Rádio Emissão, como reconhecida representante dos radioamadores brasileiros e defensora do desenvolvimento desse serviço em nosso território, vem, por meio deste instrumento, externar a esta Agência nossa grande preocupação, compartilhada também pelos radioamadores, no tocante aos processos de ingresso e de primeiro licenciamento do Serviço de Radioamador. Devido às mudanças recentes no processo de provas online, especialmente devido à adoção e exigência de cadastro em múltiplos sistemas distintos, temos detectado um acentuado desestímulo ao ingresso de novos radioamadores, especialmente os jovens, o que tem impactado diretamente no crescimento do serviço.

Este documento tem por objetivo dar o feedback do usuário final, ou seja, do cidadão brasileiro que deseja ingressar no serviço radioamador com o objetivo de desenvolver-se tanto técnica quanto operacionalmente, estando assim capacitado para servir à sociedade nas mais diversas aplicações do radioamadorismo. Dentre estas, podemos citar as áreas de pesquisas científicas e desenvolvimento tecnológico, a área educacional e, de forma especial, como instrumento de apoio à defesa civil, tanto na prevenção junto às comunidades, como no apoio a catástrofes.

1. Problemas de acesso aos sistemas

As provas online foram, em um primeiro momento, um grande avanço para o atendimento à demanda represada, não somente por causa da pandemia, mas também para o atendimento e interiorização do acesso às provas em nosso território. Porém, a burocracia durante a realização dos cadastros em vários sistemas como o SEC e SCRA, e a exigência do navegador Internet Explorer versão 8 “ou inferior”, conforme indicado por esta Agência em seu manual de procedimentos vem causando sérios problemas.

É importante lembrar que o Internet Explorer versão 8, assim como as versões 9 e 10, são softwares obsoletos, estão sem suporte por parte do fabricante e possuem diversas falhas de segurança desde janeiro de 2016. Logo, exigir que o candidato instale um software ultrapassado, o que nem sempre é possível, e com falhas de segurança como requisito para fazer os exames é temerário, incoerente e sem justificativa plausível.



2. Problemas no agendamento e realização das provas

Quanto ao processo de inscrição para a prova, além do acesso ao SEC, existe a exigência para o candidato solicitar o cadastro no sistema SEI, cadastro este que exige o envio de um Termo de Compromisso autenticado em cartório com firma reconhecida para a sede da Anatel em Brasília via correios. Este procedimento segue na contramão da ideia de desburocratização dos processos públicos e da facilidade das ações digitais do mundo atual. Justificar para um cidadão que hoje abre uma conta em banco por meio de seu smartphone, sem absolutamente nenhuma exigência de ação, que para prestar exames de radioamador ele deverá enviar um documento em papel assinado e com firma reconhecida para a capital federal via correios é um contrassenso, especialmente os mais jovens.

Após a aprovação no SEI, inicia-se um outro longo caminho para o interessado, caminho este que a própria Agência descreve em nada menos que 13 passos, os quais, por sua vez, têm consumido em média mais de 60 dias para que haja algum resultado prático. Este tempo de espera absurdo tem feito com que os aprovados nos exames desistam durante o processo – desestimulados em completarem a obtenção do COER e licenciamento de estação devido à burocracia.

3. Problemas após a aprovação nos exames

Após a aprovação na prova, o interessado é obrigado se cadastrar no sistema MOSAICO – o que inclui não somente o cadastro em si, mas inserir o número do processo de solicitação, gerar e pagar um DARF, aguardar compensação bancária do boleto, o que nem sempre ocorre em tempo hábil se o boleto não for pago no Banco do Brasil, e ainda aguardar que a outorga seja publicada no Diário Oficial da União. Esta parte do processo é uma das que mais tem gerado frustração e dificuldades nos aprovados nos exames, fazendo-os desistirem.

Posteriormente, os interessados ainda têm que entrar novamente no sistema SEI, caso seu acesso tenha sido liberado e ele tenha recebido sua chave de acesso, localizar seu processo no sistema, acompanhar este processo até receber o “OK” no passo anterior.

Posteriormente, o interessado terá que inserir no sistema seus documentos digitalizados, preencher o formulário Nº 014, o qual se encontra escondido no sistema e com difícil localização, anexar este formulário assinado em PDF – passos duplos e sem sentido. E ainda ter que aguardar a GR do seu estado processar a documentação.

O cidadão que foi aprovado na prova há mais de 60 dias terá ainda que aguardar a disponibilização via sistema SEI de mais alguns DARFs a serem pagos de acordo com o número de licenças solicitadas. No fim, ainda terá de retornar uma vez mais ao SEI para receber o ofício com sua licença.

4. Resumo

O demonstrado acima pode ser sintetizado da seguinte forma: O processo para exames e licenciamento do Serviço de Radioamador, desde o início (agendamento das provas) até a finalização (licenciamento) está terrivelmente moroso e burocrático. Exigindo do cidadão que realize cadastro em pelo menos quatro sistemas diferentes, com interfaces não intuitivas e enorme burocracia. Os sistemas parecem não ter integração entre si, resultando em um processo complexo, moroso e burocrático.



5. Relato de situação real

A ROER, Rede de Operações de Emergência de Radioamadores da cidade de Petrópolis-RJ é uma entidade que tem promovido desde sua fundação cursos gratuitos para ingresso no radioamadorismo. Nas últimas provas presenciais solicitadas pela entidade no ano de 2019, os seus alunos obtiveram um índice de aprovação da ordem de 70% e de efetivo licenciamento de 50%. No ano seguinte, foram solicitadas novas provas presenciais, nas quais foram inscritos 48 candidatos. Os exames, marcados para o dia 16 de março de 2020, foram suspensos devido à pandemia.

Assim, foram mantidos contatos com estes alunos e assim que foi liberada a prova online os mesmos foram comunicados sobre os procedimentos. Para surpresa geral, somente 4 dos 48 inscritos previamente se submeteram às provas online. Segundo a ROER, o motivo informado pelos candidatos para não prestarem os exames foi a dificuldade em acessar e se inscrever pelo sistema SEC. Observe-se que a equipe da ROER já havia cadastrado a todos no sistema.

Num segundo momento, a ROER promoveu um curso online com 4 turmas de 100 alunos totalizando 400 interessados no radioamadorismo. Após ao término do curso, apenas 78 conseguiram prestar os exames online. Destes 78, somente 12 completaram o processo de licenciamento até o presente momento. Do restante, muitos já desistiram e ficaram somente com o COER. Outros aguardam a conclusão de seus processos, desestimulados por sequer saberem qual o problema que travou o andamento dos mesmos.

Um caso emblemático: Um dos alunos do curso presencial foi o primeiro radioamador a prestar a prova online no Brasil. Após sua aprovação, ele decidiu ajudar os demais a fazer as provas e realizou a inscrição de muitos do curso seguinte, aquele com 400 inscritos. Porém, ele recentemente desistiu de ajudar devido aos problemas já mencionados. Por causa deles, seus tutorados foram perdendo o estímulo, incluindo até seu próprio filho, o qual estava bastante empolgado com o radioamadorismo mas foi desestimulado devido à burocracia.

Transcrevemos em seguida o relato enviado à LABRE por parte de um jovem estudante universitário descrevendo sua experiência no processo de obtenção do COER e licenciamento de uma estação de radioamador:

Aqui vai meu relato sobre a experiência que tive com a obtenção de meu prefixo Classe C:

Antes disso, preciso dizer que até o momento do início do processo (25-11-2020) eu não tinha qualquer experiência com esse sistema.

Fiz meu cadastro no SEI normalmente e, em um segundo momento busquei conhecer um pouco mais do site (<https://sistemas.anatel.gov.br/sec/>), mas tive vários problemas de compatibilidade com meu navegador (Opera). Para contornar, fiz testes com outros navegadores até chegar ao Explorer, no qual as funções do site funcionaram normalmente. Fiquei um pouco impressionado, pois isso me sugeriu a impressão de que a atenção ao radioamadorismo não é uma prioridade para a Anatel.

Depois da prova, os avaliadores me passaram um site (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/radioamador>) para obter as instruções. Pra não deixar de fora, é interessante que as resoluções eu encontrei em outro site (<https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/>), o



que mostra uma falta de concentração de informações. Até aqui foram três sites. Essa informação é importante porque esse número ainda aumenta muito! Pra uma pessoa que não tem uma imersão mais avançada na internet, isso é uma tortura.

O próximo passo foi visitar o sistema Mosaico (<http://sistemas.anatel.gov.br/se/>). O pedido de outorga foi confuso, especialmente pelo fato de ter formulários de preenchimento genérico. Como leigo, eu só queria meu indicativo, mas fiquei bem perdido quando vi espaços para preenchimento como: "Serviço Prestado > Aplicação Especial"; "Endereço Sede"; "Área de Prestação"; "Descrição do Sistema" ou "Notas > Objeto da Solicitação e Justificativa".

Seguindo, o próximo passo foi pagar o boleto do FISTEL. Precisei ir até outro site (<http://sistemas.anatel.gov.br/scra>) para o imprimir.

Uma pequena confusão acontece na consulta ao SEI para saber o andamento do processo. "Usuário" ou "Usuário Externo", perdi algum tempo para entender isso. Não foi tão óbvio pra mim.

Senti falta de algo dizendo: "O processo começa aqui e acaba aqui".

Digo isso porque se você olhar a descrição do processo no SEI, na "Lista de Andamentos", como um leigo, ela não faz o menor sentido... Abre processo, conclui processo, altera isso, altera aquilo, conclui, reabre, conclui... Fiquei bastante confuso por não saber em quais status do processo precisaria de uma intervenção minha e, até mesmo, qual a utilidade dessas informações para mim.

O processo no SEI ficou restrito. Tive que entrar em um site (<https://antigo.anatel.gov.br/institucional/solicitacao-de-vista-copia-de-processo-documento>) para descobrir que teria que acessar outro site (<https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/>) e solicitar permissão para visualizar meu processo.

Próximo passo foi esperar sair o Ato de Outorga, depois voltar ao site (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/radioamador>) e baixar o formulário "Requerimento do Serviço de Radioamador".

Em seguida, tive que visitar mais dois sites (<https://sistemas.anatel.gov.br/scra/> e <https://sistemas.anatel.gov.br/easp/>) para escolher o indicativo e preencher o formulário anterior.

Seguindo, fui até o site do SEI para abrir um novo processo e submeter o formulário com alguns documentos. Esse preenchimento não é tão amigável. "Nível de Acesso" e "Hipótese Legal" foram alguns dos campos que me fizeram refletir o quão distante estava quem projetou essas etapas de quem realmente estaria usando o sistema.

Por fim, esperei os dois processos no SEI chegarem às etapas finais, paguei mais um boleto (<http://sistemas.anatel.gov.br/scra>) e finalizei completamente o processo.

Considerando essa grande quantidade de sites visitados, é preciso ter em mente que eu não tinha experiência com o sistema e, por esse motivo, tive que fazer inúmeras buscas em outros sítios, além de longos períodos tentando me familiarizar com o sistema ou garimpando informação.



Minhas sugestões:

Falando como usuário, eu gostaria que o sistema fosse mais "plug'n play", sem a necessidade de cadastro em tantas plataformas (SEC, Anatel Consumidor, SEI, Mosaico), além de ter processos simplificados: abertura, inserção de dados, preenchimento de formulários, pagamento de boleto e encerramento num mesmo local, sem tantas informações desnecessárias (como as etapas de processos no SEI, dentre outros). Informações concentradas tornaria o processo mais prático e fácil também.

Essa foi minha experiência! Qualquer coisa, estou à disposição. Abraço!

6. Conclusão

A LABRE está ciente que algumas dessas exigências foram inseridas no processo por conta de mudanças na legislação, como a entrada em vigor do RGO e do RGL. Porém afirmamos e sugerimos que o processo como um todo poderia ser racionalizado por meio da consolidação dos sistemas. Uma solução alternativa seria a implementação de uma interface específica para o serviço de radioamador alimentando os demais sistemas, gerando um processo único e desburocratizado para um cidadão ou por seu procurador.

A LABRE entende ainda que é importante a emissão de um DARF ou documento único com todas as taxas a serem pagas, objetivando a simplificação do processo – como sugerido no item 2.15 na Consulta Pública 65 – assim como problemas nos sistemas bancários.

Cabe aqui, por fim, o nosso elogio a esta Agência e aos seus servidores pela celeridade e competência que tem sido a tônica nos demais processos instruídos por meio do sistema SEI. Isto demonstra não somente o comprometimento da ANATEL com o cidadão mas também que os problemas no processo de ingresso de novos radioamadores descritos neste ofício são pontuais e possibilitarão os devidos ajustes, de forma que o trabalho desenvolvido por esta Liga, pelas associações correlatas, por radioamadores voluntários e até pelo poder executivo no cumprimento da lei 12608/2012, que prevê o fomento do radioamadorismo nas políticas de defesa civil pelos municípios, possam ser efetivadas nas emissões de licenças de estação para os cidadãos interessados. Disto resultará em uma maior popularização do radioamadorismo e conseqüentemente em seus serviços prestados.

Assim, esperamos contar com vossa compreensão e mantemo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais necessários e parcerias visando o fomento e desenvolvimento do Radioamadorismo e das Telecomunicações em nosso país.

Cordialmente,

LIGA DE AMADORES BRASILEIROS DE RÁDIO EMISSÃO – LABRE
CNPJ/MF sob nº 34.165.977/0001-80
Marcone dos Reis Cerqueira – PY6MV
Presidente do Conselho Diretor