

# **"Desafios, Necessidades e Perspectivas na Formação e Capacitação de Recursos Humanos na Área das Telecomunicações"**

**maio/2010**

**Superintendência de Administração-Geral – SAD  
Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel**

**Evolução do Setor no Mundo e no Brasil**

**Dados de Trabalho no Setor de Telecomunicações**

**Desafios na gestão de pessoas em ambiente  
de rápida evolução tecnológica**

**Política de RH da Anatel**

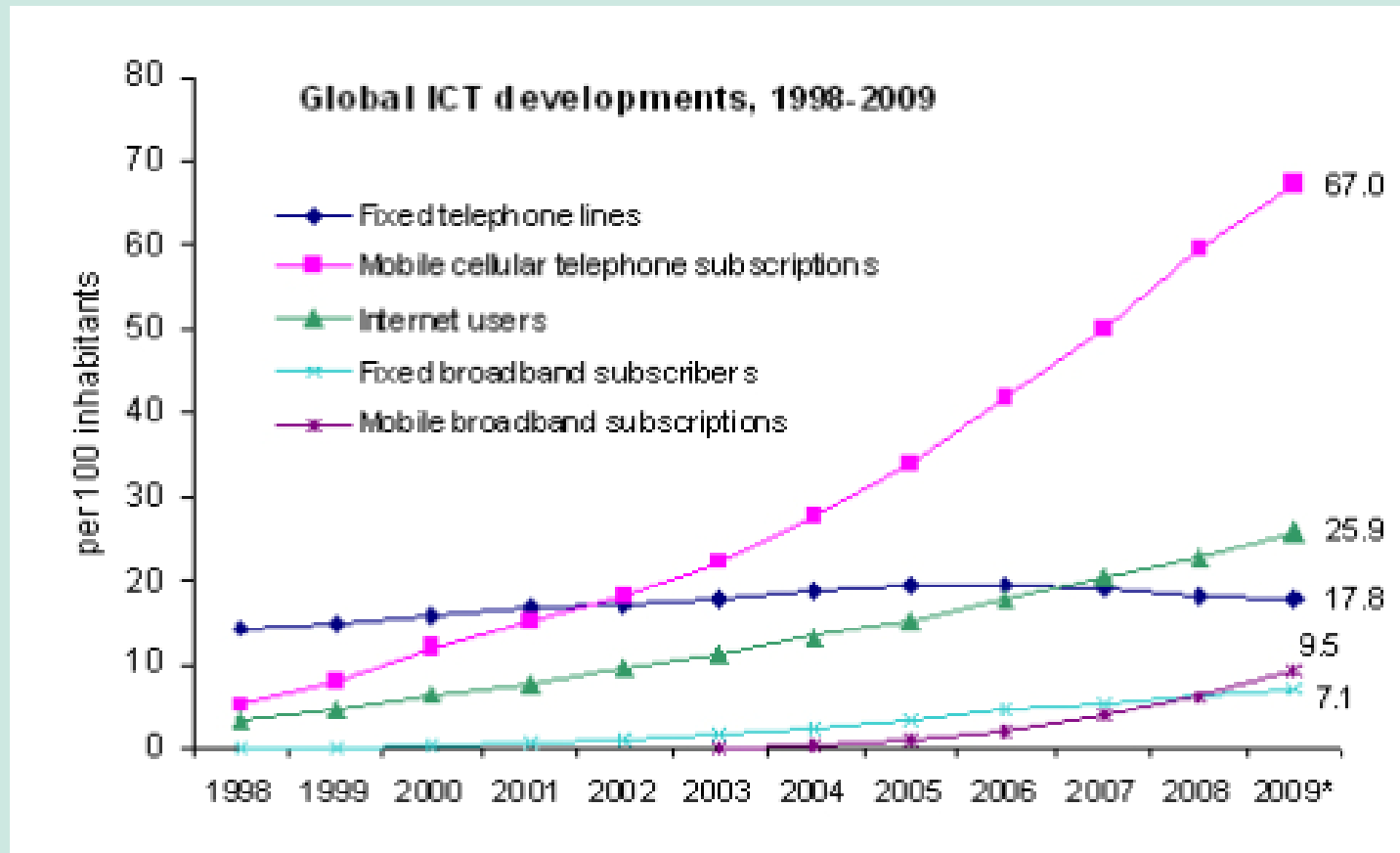
**Evolução do Setor no Mundo e no Brasil**

**Dados de Trabalho no Setor de Telecomunicações no Brasil**

**Desafios na gestão de pessoas em ambiente  
de rápida evolução tecnológica**

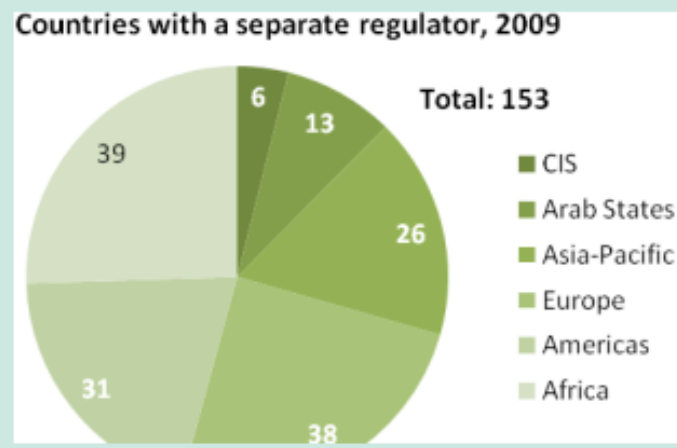
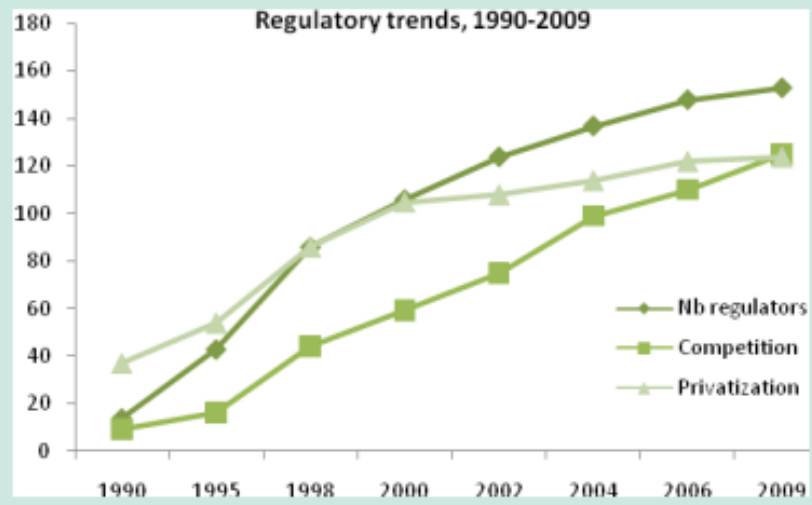
**Política de RH da Anatel**

Figure 1: ICT Market Growth Undaunted



Note: \*2009 data are estimates.

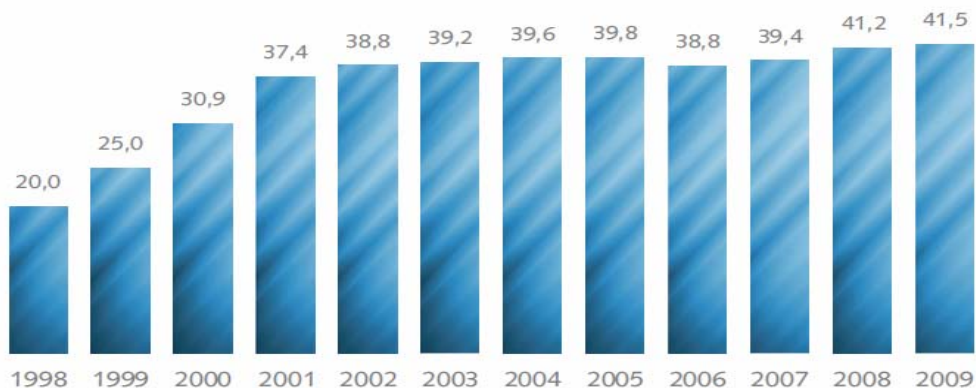
Source: ITU World Telecommunication/ICT Indicators Database



Source: ITU World Telecommunication Regulatory Database.

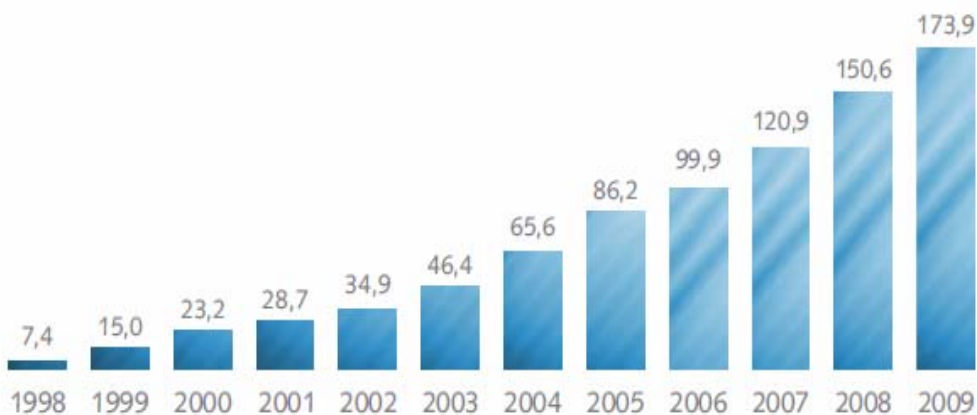
## Telefonia fixa

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO  
(em milhões)



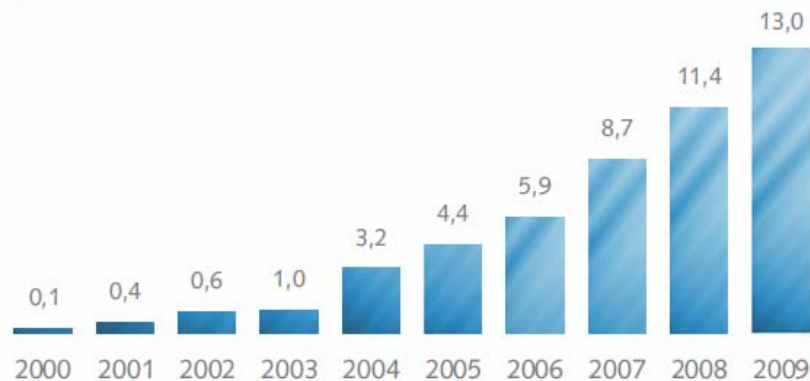
## Telefonia móvel

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL  
(em milhões)



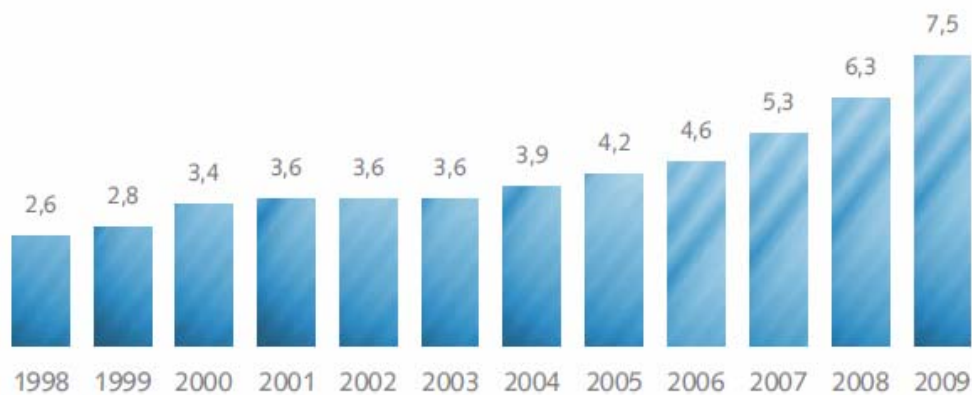
## Comunicação Multimídia

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA  
(em milhões)



## Serviços de Comunicação de Massa

EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA  
(em milhões)



Evolução do Setor no Mundo e no Brasil

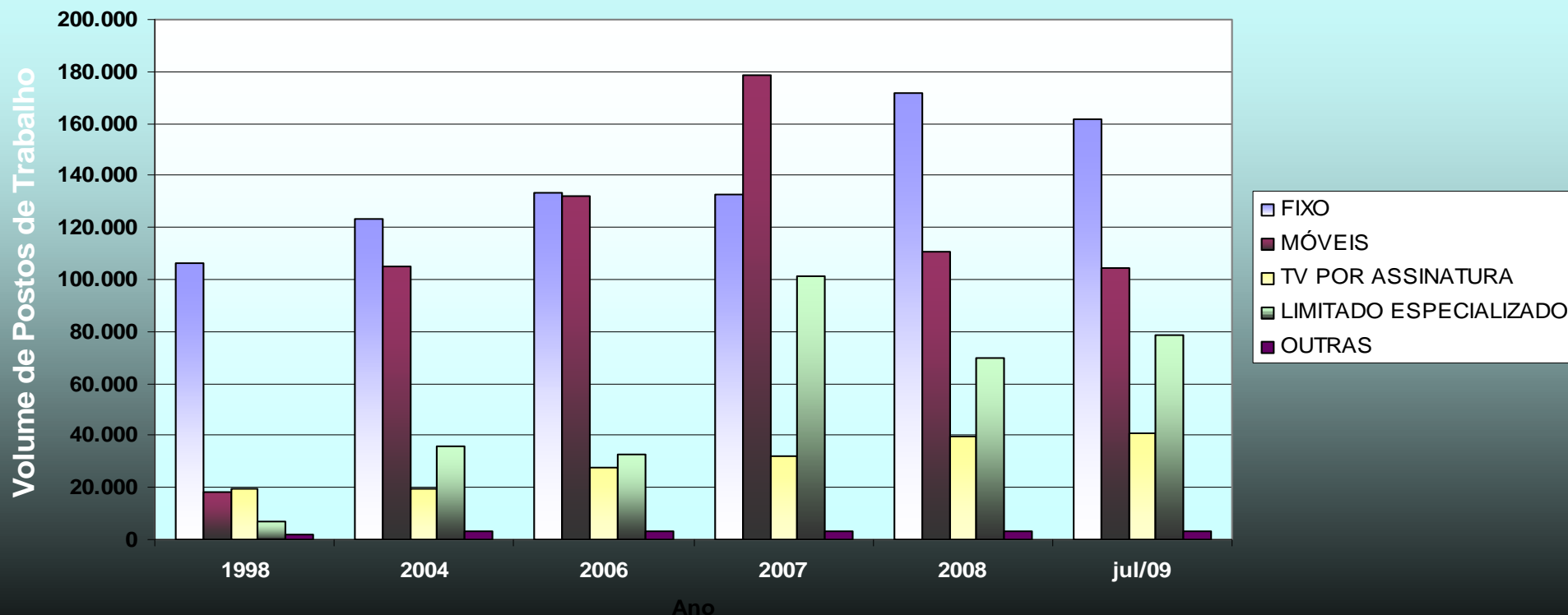
**Dados de Trabalho no Setor de Telecomunicações**

Desafios na gestão de pessoas em ambiente  
de rápida evolução tecnológica

Política de RH da Anatel

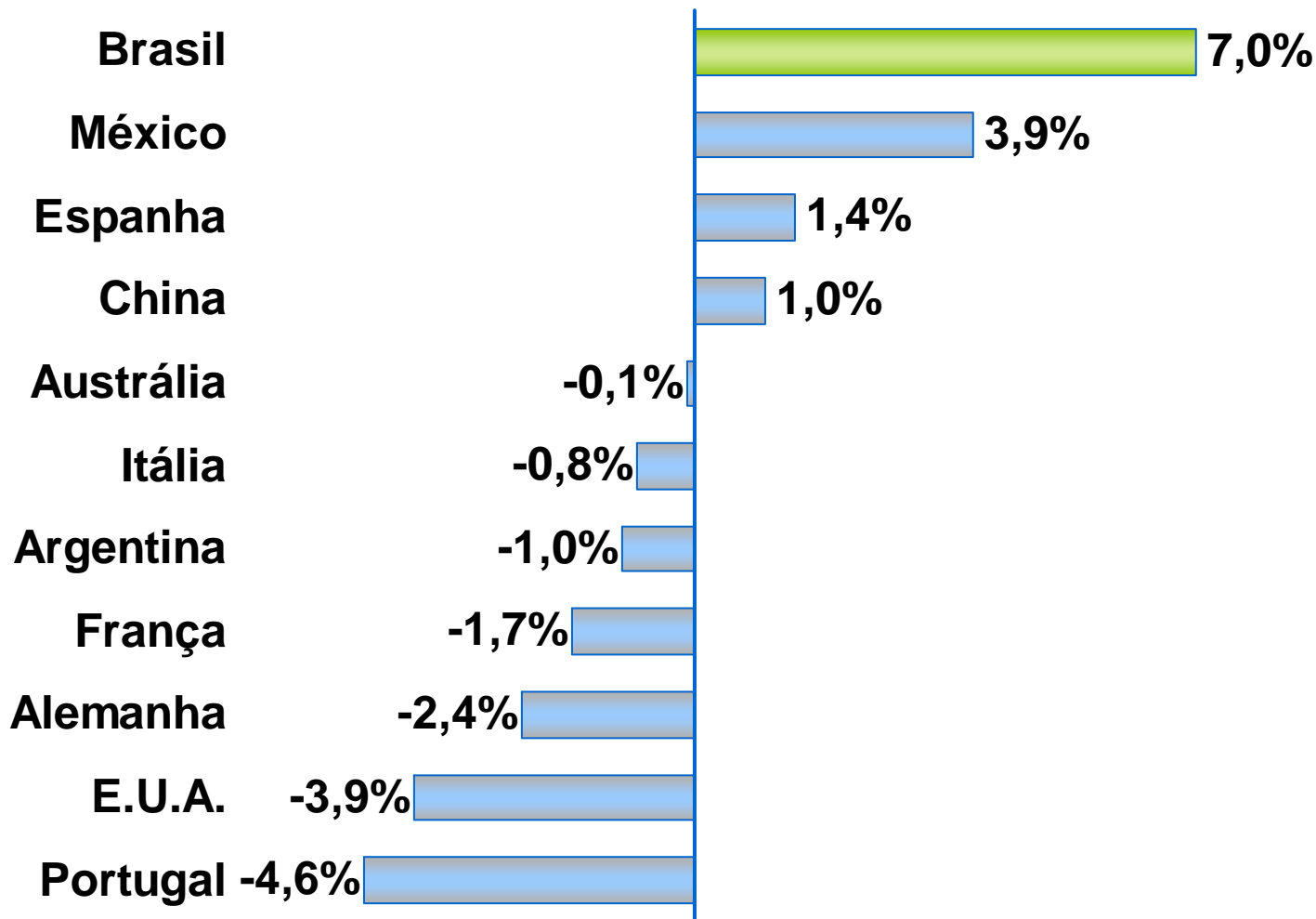
## Evolução dos Postos de Trabalho no Setor de Telecomunicações

Evolução dos Postos de Trabalho no Setor de Telecom por serviço





CAGR (2003-2006), %



Notas: Empregados considera o *staff* de prestadoras de telecomunicações; CAGR dos E.U.A. de 2003 a 2005

Fonte: ITU – World Telecommunication Indicators Database

Evolução do Setor no Mundo e no Brasil

Dados de Trabalho no Setor de Telecomunicações no Brasil

**Desafios na gestão de pessoas  
em ambiente de rápida evolução tecnológica**

Política de RH da Anatel

## Novos atributos do Setor



## Público X Privado ?

- Assimetria informacional
- Ética
- Novos perfis profissionais
- Capacitação
  - identificação das necessidades
  - atendimento de todas as necessidades
  - proativa e não reativa
  - gerencial

## Público X Privado ?

- **Gestão por competências**
- **Gestão do conhecimento**

Evolução do Setor no Mundo e no Brasil

Dados de Trabalho no Setor de Telecomunicações no Brasil

Desafios na gestão de pessoas em ambiente  
de rápida evolução tecnológica

**Política de RH da Anatel**

## Gestão de Pessoas

- Processos seletivos para cargos comissionados
- Flexibilidade na jornada de trabalho
- Mapa de conhecimentos
- Plano de Capacitação



## Como é feita a capacitação na Anatel hoje:

- **O Plano Anual de Capacitação da Anatel é construído com base...**
  - ...nos objetivos estratégicos da Agência alinhados com o **Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil – PGR**; e
  - ...nos resultados do **Levantamento de Necessidades de Capacitação (LNC)** realizado anualmente.
- e orientado por cinco níveis de capacitação:**
  - Formação Básica,
  - Formação Técnica Especializada,
  - Formação Avançada,
  - Desenvolvimento Gerencial e
  - Eventos Técnicos



## Parcerias

- **A Anatel firmou três grandes parcerias para o ano de 2010:**
  - Com a **Fundação Universidade de Brasília (FUB)**, para a realização de cursos técnicos e operacionais;
  - Com a União Internacional de Telecomunicações (**UIT**) e o Instituto Nacional de Telecomunicações (**Inatel**), para realização do **Curso Avançado de Especialização em Regulação de Telecomunicações**;
  - Com o **Centro de Excelência da UIT para as Américas**, que está agora sediado em Brasília, nas instalações da Agência
  - ENAP (em elaboração)

## Capacitação na Anatel em 2010

- Quantidade de pessoal na Anatel: **1.676** (na sede: 832; nos ERs: 844)
- Quantidade de funcionários capacitados: **1500**
- Quantidade de eventos: **272**
- Carga Horária Total de Capacitação: **105.000 horas**
- **245** servidores participando de cursos de pós-graduação com apoio institucional,
  - **19** servidores em cursos de pós-graduação *stricto sensu* (16 em mestrado e 3 em doutorado)
  - **217** servidores em cursos de pós-graduação *lato sensu*
    - ✓ **184** participam do Curso Avançado promovido em parceria com a UIT/Inatel.
    - ✓ **5** participam de cursos de especialização sem ônus para a Anatel.
    - ✓ **28** participam de cursos abertos.
  - **09 bolsas previstas**

➤ Fórum Regional da UIT – Desenvolvimento de Capacidades nas Américas

➤ 170 participantes

Principais conclusões:

➤ Órgãos reguladores devem **estabelecer objetivos estratégicos de curto, médio e longo prazo**, e, para implementá-los, devem dar ênfase à capacitação de seu pessoal.

➤ **A autonomia dos reguladores é reforçada quando seus funcionários têm condições de trabalho seguras e estáveis.** Ademais, é necessário que tenham conhecimentos multidisciplinares para enfrentar a complexidade do setor.

➤ Principais conclusões (cont):

- Baixo nível de conectividade nas Américas deve ser arrostado.
- Promover maior coordenação com organizações internacionais e desenvolver a capacitação sob uma perspectiva holística, que envolva governos, academia, reguladores, operadores e a sociedade civil.
- As novas tecnologias e um marco jurídico adequado permitem avançar na capacitação.

■ Principais conclusões (cont):

- O ensino deve ter maior nível de **interdisciplinaridade, independência, criatividade e interatividade**.
- Face ao dinamismo do setor de TIC/telecomunicações, os funcionários do setor devem ser capacitados para **dominar tecnologias passadas, presentes e futuras**, e ter condições e meios para prever tendências e harmonizá-las com a realidade presente.

➤ Principais conclusões (cont):

- **Micro, pequenas e médias operadoras (MPMOs) de telecomunicações têm necessidades específicas em termos de capacitação.** Para a região das Américas, seria importante ter ainda mais MPMOs na cadeia da prestação de serviços de telecomunicações.
- **Adequação das diferentes metodologias de ensino** (presencial ou à distância) à luz das circunstâncias concretas de cada país e do tipo de temática que se deseja compartilhar. O **teletrabalho** é uma aplicação pioneira para desenvolver meios alternativos de desempenho profissional.
- Os Centros de Excelência da UIT têm potencial para o desenvolvimento de recursos humanos como enlace entre os reguladores e a academia, assim como na identificação de necessidades de capacitação.

**Obrigado!**

**Rodrigo Augusto Barbosa**

**Superintendente de Administração-Geral**

**[rodrigoab@anatel.gov.br](mailto:rodrigoab@anatel.gov.br)**