GRUPO DE IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE REDISTRIBUIÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DE CANAIS DE TV E RTV – GIRED

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA

DATA: quarta-feira, 11 de fevereiro de 2015

HORÁRIO: 10h às 16h30min

LOCAL: Agência Nacional de Telecomunicações, Brasília-DF – SAUS Quadra 06, Bloco H, 9º Andar, Ala Sul

MEMBROS DO GIRED PRESENTES:

Rodrigo Zerbone Loureiro – Presidente do GIRED – Anatel

José Alexandre Bicalho – Secretário do GIRED – Anatel

Denise Menezes de Oliveira – Ministério das Comunicações (suplente)

Átila Araújo Branco – Telefônica Brasil S. A. (suplente)

Mario Girasole – Tim Celular S. A. (titular)

Leonardo Capdeville – Tim Celular S. A. (suplente)

Oscar Petersen – Claro S. A. (titular)

Christian Wickert – Claro S. A. (suplente)

Renato Pachoreli – Algar Celular S. A. (titular)

Cristiene Abadia Evaristo – Algar Celular S. A. (suplente)

André Felipe Trindade – Radiodifusão (titular)

Fernando Ferreira – Radiodifusão (titular)

Liliana Nakonechnyj – Radiodifusão (titular)

Luis Roberto Antonik – Radiodifusão (titular)

André Barbosa Filho – Radiodifusão (suplente)

Cristiano Lobato Flores – Radiodifusão (suplente)

Evelin Maciel Brisolla – Radiodifusão (suplente)

Paulo Ricardo Balduíno – Radiodifusão (suplente)

OUTROS PARTICIPANTES:

Daniel Cavalcanti – Anatel

Egon Guterres – Anatel

Ronaldo Moura – Anatel

Augusto Moraes – Anatel

Agostinho Linhares – Anatel

Alex Pires – Anatel

Martim Hon – Anatel

Nilo Pasquali – Anatel

William Lampelli – Ministério das Comunicações

Alexandre Montoro – McKinsey Consultoria

Carlos Neiva – Radiodifusão (TV Câmara)

Ana Eliza Silva – Radiodifusão (Grupo Globo)

Luiz Nicolaewsky – Radiodifusão (Grupo Globo)

Sandra Rogenfisch – Radiodifusão (Grupo Globo)

Nilson da Silva – Radiodifusão (EBC)

Teresa Azevedo – Radiodifusão (ABERT)

Ivan Miranda – Radiodifusão (ABERT)

Érica Neves – Proponentes Vencedoras (Claro S/A)

ASSUNTOS:

1. **Aprovação da Ata da 2ª Reunião Ordinária do GIRED**

2. **Apresentação dos trabalhos desenvolvidos no âmbito dos Grupos Técnicos de apoio do GIRED**

3. **Aprovação do documento "Orientações para o provimento, pela EAD, de central de atendimento telefônico e página na internet", submetido pelo Grupo Técnico de Comunicação (GT-Com)**

4. **Andamento das atividades relacionadas à criação da Entidade Administradora do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (EAD)**

5. **Apresentação do documento *A visão da radiodifusão sobre a complexidade das tarefas da EAD***

6. **Solicitação de Inclusão de Assunto**

7. **Data da Reunião Ordinária de março de 2015**

1. **Aprovação da Ata da 2ª Reunião Ordinária do GIRED**

O Presidente do GIRED, Conselheiro Rodrigo Zerbone, deu início à 3ª Reunião Ordinária e pôs em debate a Ata da 2ª Reunião Ordinária, realizada em 23 de janeiro de 2015. A única alteração na minuta encaminhada em anexo ao convite para a 3ª Reunião foi feita a partir de sugestão do Representante titular da Claro S/A, Oscar Petersen. Sua contribuição foi no sentido de acrescentar, na descrição da discussão relativa ao item 3 da Ata em questão, que trata da elaboração de *script* de *call center*, a seguinte informação adicional (quarto parágrafo da sexta página): "*especialmente por não ser necessário ter todas as respostas inicialmente, sendo considerado aceitável respostas tais como "esta definição ocorrerá em x meses, por favor entre em contato novamente*". A Ata da 2ª Reunião Ordinária do GIRED foi então aprovada por unanimidade dos Membros.

2. **Revisão da Apresentação dos trabalhos desenvolvidos no âmbito dos Grupos Técnicos de apoio do GIRED**

O Coordenador do Grupo Técnico de Recepção (GT-Rx), Agostinho Linhares, fez apresentação aos Membros do GIRED que cobriu os seguintes temas: i) missão do GT-Rx; ii) principais pontos tratados na 2ª Reunião do GT-Rx; iii) cronograma de reuniões do GT-Rx; e iv) expectativas para essas reuniões.

O Coordenador do Grupo Técnico de Remanejamento (GT-Rm), Martin Jales Hon, fez apresentação na qual expôs suscintamente aos Membros do GIRED o andamento dos trabalhos daquele Grupo, com especial referência aos temas discutidos na 2ª reunião do GT.

O Substituto do Coordenador do Grupo de Comunicação (GT-Com), Augusto Drummond, fez apresentação a respeito dos resultados dos recentes trabalhos daquele Grupo, relativos às propostas de orientações para o provimento, pela EAD, de *call center* e *site*.

O Representante suplente da Radiodifusão, André Barbosa, manifestou-se a respeito da questão das "antenas coletivas", relatando ser um problema disseminado em condomínios o da vedação dos dutos de passagem dos cabos. Ainda, que isto pode vir a constituir obstáculo considerável à entrega do sinal digital para número significativo de pessoas. O Presidente do GIRED ponderou que o tema poderia ser incluído nas discussões do GT-Com para melhor avaliação.

3. **Aprovação do documento "Orientações para o provimento, pela EAD, de central de atendimento telefônico e página na internet", submetido pelo Grupo Técnico de Comunicação (GT-Com)**

A proposta encaminhada pelo GT-Com para a fixação de diretrizes para o provimento, pela EAD, da central de atendimento telefônico e página na internet foi examinada ponto a ponto pelos Membros do GIRED[1], manifestando-se o Substituto do Coordenador do Grupo de Comunicação (GT-Com) quando necessário esclarecimento.

De início tratou-se das "**Diretrizes para a página na internet**". Em relação ao Item 01, Paulo Balduíno, Representante suplente da Radiodifusão, reforçou a necessidade de que o *site* contivesse direitos dos usuários e responsabilidades decorrentes do Edital e das Portarias aplicáveis, e que isto estivesse consolidado em documento único ("código"). Frisou que isto seria importante para que sejam evitadas reclamações indevidas da parte dos usuários.

O Representante titular da Claro S/A, Oscar Petersen, ponderou que embora seja evidente a necessidade de que essas informações constem do sítio eletrônico, deveria haver liberdade na escolha da EAD a respeito do processo de comunicação para sua apresentação. Liliana Nakonechnyj e Luis Antonik, Representantes titulares da Radiodifusão, apoiaram tal ponderação: a diretriz deve explicitar a necessidade de apresentação dos direitos dos usuários no *site*, mas sem que se adentre na forma de sua apresentação.

Com isto, acordou-se em unanimidade que o texto do Item 01 proposto pelo GT-Com recebesse acréscimo[2] para que a página na internet contemple *direitos e deveres dos usuários*.

A seguir, ainda sobre o Item 01, e após debate, os Membros do GIRED reconheceram a necessidade de que o documento fosse mais explícito em relação às formas de mitigação das possíveis interferências prejudiciais quando da implantação das redes SMP na subfaixa de 700 MHz, de acordo com as previsões do Edital. Assim, o item ganhou o acréscimo de novo requisito de conteúdo para o *site*[3].

A respeito da implantação das diretrizes, o Presidente do GIRED fez reflexão, acatada por unanimidade pelos Membros, a respeito de ser razoável o estabelecimento de diretriz adicional sinalizando que a apresentação do conteúdo da página pode ser escalonada e adaptada conforme cronograma de atividades de remanejamento e desligamento dos canais de televisão e a entrada em operação do SMP[4], conforme, aliás, prevê o Edital de Licitação.

O Item 02 foi mantido, por unanimidade dos Membros, tal como proposto pelo GT-Com.

A redação do Item 03 sofreu ajustes em virtude de ponderações feitas pelos Representantes das Proponentes Vencedoras, nas quais se frisava, sobretudo, a impossibilidade de responsabilidade absoluta das empresas pelo surgimento de um eventual endereço eletrônico aproximado àquele a ser escolhido para a EAD. Nesse

[1] As referências numéricas aqui utilizadas têm como base a minuta de documento encaminhada aos Membros do GIRED em anexo ao convite para a 3ª Reunião Ordinária.
[2] O acréscimo corresponde à alínea "b" do Item 01 da versão final do Documento.
[3] O acréscimo corresponde à alínea "e" do Item 01 da versão final do Documento.
[4] A nova diretriz acrescentada para a página na internet foi numerada inicialmente como 14. Contudo, em virtude da exclusão do Item 13 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 13.

contexto, o Presidente do GIRED ressaltou a importância da diretriz para que as pessoas interessadas não sejam confundidas por informações lançadas em *sites* de nomenclatura aproximada; destacou ainda o baixo custo da implantação da medida. Ao final, as alterações realizadas, de comum acordo por todos os Membros, pretenderam deixar claro que a diretriz não diz respeito a *bloqueio*, mas a *registro preventivo* cujo resultado deve ser uma *mitigação* das eventuais confusões.

Os Itens 04 a 11 foram mantidos, por unanimidade dos Membros, tais como propostos pelo GT-Com.

O Item 12, por acordo de todos os Membros e a partir de proposta feita pelo Representante titular da Algar Celular S/A, Renato Pachoreli, sofreu ajuste para que, mantida a premissa de reunião das *informações mais procuradas e dúvidas mais comuns*, fosse retirada a referência à possibilidade de confecção de relatório, com o que o tratamento desses dados poderá ser feito de diferentes formas.

O Item 13 da proposta foi inicialmente questionado pelo Representante titular da Claro S/A, Oscar Petersen, que se manifestou contra a possibilidade do autocadastramento de antenistas no sítio eletrônico, devendo este limitar-se a fazer direcionamento a outros *sites* onde lista desses profissionais pudesse estar disponível, como os de sindicatos ou do SENAI. No debate que se seguiu predominaram as questões relacionadas à eventual responsabilidade da EAD sobre os profissionais ali divulgados. Diante disto, o Presidente do GIRED apresentou proposta de exclusão do Item, acatada por decisão unânime dos demais Membros. Além disso, decidiu-se que a discussão sobre os temas “antenistas” e “instalação das antenas” devem prosseguir no âmbito dos Grupos Técnicos de apoio.

Em seguida, foram tratadas as “**Diretrizes para a central de atendimento telefônico**”. O Item 01 foi mantido, por unanimidade dos Membros, tal como proposto pelo GT-Com.

O debate a respeito dos Itens 02 e 13 da proposta ocorreu de forma conjunta. De plano, o Representante da Claro S/A, Oscar Petersen, sugeriu a retirada à menção da expressão “todas” que precedia a indicação das informações a serem fornecidas pela central. Em sua ponderação, além da geração de custos, há sensível distinção entre prestar as informações adequadas à demanda do interessado e disponibilizar um grande volume de informações não solicitadas.

Na sequência discutiu-se a respeito da necessidade de que essas diretrizes incorporassem previsão de implantação escalonada das funções da central. Para os Representantes das Proponentes Vencedoras, a restrição inicial (priorização) do atendimento por atendente humano apenas aos residentes das áreas atingidas pela migração seria oportuna para uma maior atenção a essas populações, favorecendo – a partir dessa experiência inicial – um melhor dimensionamento para a central de atendimento telefônica.

Os Representantes da Radiodifusão manifestaram-se pela necessidade de realização de pesquisa prévia antes da realização das campanhas de comunicação, com o objetivo de auxiliar em sua elaboração, garantindo-se sua maior efetividade.

O Presidente do GIRED sugeriu que a diferenciação no atendimento da central se fizesse, inicialmente, entre as localidades atingidas em prazo igual ou menor a 01

(um) ano e as demais. As primeiras deveriam contar obrigatoriamente com atendimento pessoal, enquanto para as últimas ele poderia se limitar ao atendimento por URA (Unidade de Resposta Audível) e direcionamento ao sítio eletrônico da EAD. Consignou ainda o Presidente do GIRED que, a partir dos relatórios de operação e dos dados e informações reais colhidos dos primeiros meses de operação da central, as condições de operação da central, em quesitos tais como a diferenciação por região e o atendimento por atendente humano ou URA, poderiam ser reexaminadas pelo GIRED.

Como conclusão do debate, na diretriz do Item 02 foi suprimida a expressão "todas" e acrescida a referência à implementação *de acordo com o cronograma de atividades*. O Item 13 foi reescrito para incorporar a acima aludida sugestão do Presidente do GIRED, acatada por unanimidade dos demais Membros[5].

O Item 03 foi aprovado com modificação para harmonização com as disposições adotadas nos Itens 02 e 13.

O Item 04, por seu turno, recebeu acréscimo a partir de sugestão feita pelo Representante titular da Radiodifusão, Luis Antonik. Foi incorporada explicitamente a premissa, presente no Edital, de que a central telefônica atue para dirimir dúvidas e auxiliar toda da população na instalação dos filtros e conversores.

Por sugestão do Presidente do GIRED, acatada pelos demais Membros, foi excluído o Item 05 da proposta. Tal retirada justifica-se pela premissa de que a central telefônica deve ser capaz de garantir atendimento suficiente aos interessados, evitando-se que se torne mero ponto de "encaminhamento padrão" para o sítio eletrônico.

O Item 06 foi mantido, por unanimidade dos Membros, tal como proposto pelo GT-Com[6].

A respeito do Item 07, o Representante suplente da Radiodifusão, André Barbosa, apontou omissão na redação que não evidenciava a responsabilidade das famílias cadastradas no Programa Bolsa Família do Governo Federal pela instalação da antena que receberão. Levando tal ponto em consideração, os Membros do GIRED optaram por acréscimo na proposta que esclarece a questão[7].

O Item 08 foi mantido, por unanimidade dos Membros, tal como proposto pelo GT-Com[8]. O Item 09 foi aprovado com ajuste (exclusão da referência à elaboração de relatório) por razão idêntica àquela mencionada no Item 12 das "Diretrizes para a página na internet"[9]. O Item 10 da proposta foi excluído pelo mesmo motivo de retirada do Item 13 das "Diretrizes para a página na internet".

No que toca ao Item 11, havia divergência inicial entre Radiodifusão e Proponentes Vencedoras em relação ao dever da central de explicar, além dos outros assuntos, a "ampliação do serviço de banda larga" aos interessados. Alegavam os Representantes da primeira que informações a respeito desse tema poderiam "confundir os usuários", "contaminando" mensagem que deveria se

[5] Em virtude da exclusão dos Itens 05 e 10 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 11.
[6] Em virtude da exclusão do Item 05 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 05.
[7] Em virtude da exclusão do Item 05 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 06.
[8] Em virtude da exclusão do Item 05 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 07.
[9] Em virtude da exclusão do Item 05 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 08.

restringir ao processo de digitalização da TV. De outro lado, as Proponentes Vencedoras encareciam a relevância de divulgação da integralidade do processo e de seus benefícios para a sociedade.

O Presidente do GIRED reforçou para os demais Membros a importância de que seja demonstrado aos interessados as vantagens do processo de limpeza e reocupação da subfaixa de 700 MHz como um todo. Além disso, pontuou o indubitável dever da central de prestar esclarecimentos a respeito das possíveis interferências. Com isto, houve consenso e foi aprovada a proposta de redação apresentada pelas Proponentes Vencedoras[10].

Por fim, discutiu-se o período de funcionamento da central, objeto do Item 12 da proposta, em torno do qual também havia divergência entre Radiodifusão e Proponentes Vencedoras. Enquanto os representantes da primeira insistiam na necessidade de funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias da semana, a partir de sua instalação; os representantes das Empresas Vencedoras pretendiam aprovar funcionamento "nos dias e horários que melhor convenham à população", podendo chegar a 24 horas caso tal necessidade viesse a ser posteriormente detectada por estudo.

O Presidente do GIRED fez intervenção reforçando: i) a importância do atendimento 24 horas, sete dias por semana, de forma a garantir o acesso do interessado às informações a qualquer tempo; e a ii) a ausência de determinação relativa ao dimensionamento da central, estando a EAD livre para estruturá-la da forma que melhor julgar, desde que garanta o atendimento em tempo integral.

Diante disso, houve consenso para que na diretriz aprovada[11] prevalecesse o posicionamento apresentado pela Radiodifusão, com exceção da referência ao tempo de instalação, uma vez que aderência das atividades da central ao cronograma do desligamento já se encontrava disciplinada em outras diretrizes (Itens 02 e 13).

Nesses termos foi aprovado, por unanimidade dos Membros do GIRED, o documento "Orientações para o provimento, pela EAD, de central de atendimento telefônico e página na internet", cujas diretrizes tornaram-se obrigatórias para a Entidade.

4. Andamento das atividades relacionadas à criação da Entidade Administradora do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (EAD)

Os Representantes das Proponentes Vencedoras informaram que o consórcio de consultorias por ela contratado continuava dando andamento à constituição da Entidade e que o prazo fixado no Edital será observado, prevendo-se como data o dia 19/03/2015.

Em seguida, Alexandre Montoro, o representante da Consultoria McKinsey, parte do aludido consórcio, conduziu apresentação sobre a organização prevista e as atividades da EAD.

[10] Em virtude da exclusão dos Itens 05 e 10 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 09.
[11] Em virtude da exclusão dos Itens 05 e 10 da proposta, deverá constar da versão final do Documento como 10.

5. Apresentação do documento *A visão da radiodifusão sobre a complexidade das tarefas da EAD*

A apresentação do documento foi realizada pelo Representante suplente da Radiodifusão, Paulo Balduíno.

O debate que se seguiu voltou a ter como tema a eventual necessidade de que seja realizada pesquisa específica[12], prévia à realização da campanha de comunicação, e elaborada com a finalidade própria de subsidiá-la, tornando-a mais efetiva. Nesse contexto, o Presidente do GIRED recomendou ao Substituto do Coordenador do Grupo de Comunicação (GT-Com), Augusto Drummond, que o tema seja objeto de discussão e avaliação no âmbito daquele Grupo; devendo serem reportadas as conclusões ao GIRED.

6. Solicitação de Inclusão de Assunto

Aprovada a inclusão de assunto extrapauta por consenso dos Membros presentes, nos termos do art. 10, § 2º, do Regimento Interno do GIRED, a Representante titular da Radiodifusão, Liliana Nakonechnyj, trouxe ao GIRED questão afeta à identificação de canais digitais por meio do "canal virtual" das emissoras de radiodifusão, sobretudo tendo em vista a previsão contida no art. 2º, §1º, inciso IV, alínea *a*, da Portaria nº 3.2015/2014 do Ministério das Comunicações.

O Presidente do GIRED afirmou, primeiro, que havia dúvida razoável a respeito da competência do Grupo para tratar do assunto, consideradas as competências do Ministério das Comunicações. Além disso, que seria pertinente avaliar os possíveis impactos técnicos e suas eventuais soluções antes de tomar qualquer medida. Dessa forma, com a concordância dos demais Membros, assentou-se que o debate sobre o tema deveria ser encaminhado inicialmente ao âmbito do Grupo Técnico de Remanejamento (GT-Rm), examinando-se, de forma preliminar, o requisito da competência do GIRED, seguido das demais questões técnicas pertinentes.

7. Data da Reunião Ordinária de março de 2015

O Presidente do GIRED informou que a 4ª Reunião Ordinária será realizada, a princípio, no dia 25 de março de 2015, no mesmo horário e local.

ASSINATURA DOS MEMBROS DO GIRED PRESENTES:

Rodrigo Zerbone Presidente do GIRED – Anatel	José Alexandre Bicalho Secretário do GIRED – Anatel
- AUSENTE - Patrícia Ávila Ministério das Comunicações (titular)	Denise Menezes de Oliveira Ministério das Comunicações (suplente)

[12] Na discussão sempre restou reforçado que esta pesquisa não se confunde com a pesquisa prevista na Portaria nº 481/2014 do Ministério das Comunicações, voltada à aferição do percentual de domicílios que acessem a TV digital.

- AUSENTE - Leila Abraham Loria Telefônica Brasil S. A. (titular)	Átila Araújo Branco Telefônica Brasil S. A. (suplente)
Oscar Petersen Claro S. A. (titular)	Christian Wickert Claro S. A. (suplente)
Renato Pachoreli Algar Celular S. A.	Cristiene Abadia Evaristo Algar Celular S. A. (suplente)
Mario Girasole Tim Celular S. A. (titular)	Leonardo Capdeville Tim Celular S. A. (suplente)
Luis Roberto Antonik Radiodifusão (titular)	André Barbosa Filho Radiodifusão (suplente)
Fernando Ferreira Radiodifusão (titular)	Paulo Ricardo Balduíno Radiodifusão (suplente)
Liliana Nakonechnyj Radiodifusão (titular)	Cristiano Lobato Flores Radiodifusão (suplente)
André Felipe Trindade Radiodifusão (titular)	Evelin Maciel Brisolla Radiodifusão (suplente)

-