

PORTARIA Nº 24 DE 11 DE FEVEREIRO DE 2009.

**O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, Parágrafo único, inciso II, da Constituição, e

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei n.º 11.652, de 7 de abril de 2008, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a entidade de sua administração indireta, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de normatizar a operação compartilhada dos Serviços de Televisão e de Retransmissão de Televisão Pública Digital explorada por entes integrantes dos Poderes da União, no âmbito do Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre - SBTVD-T, conforme estabelecido no artigo 13 do Decreto n.º 5.820, de 29 de junho de 2006, resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma Geral para Execução dos Serviços de Televisão Pública Digital - Nº 01/2009, anexa a esta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

  
HÉLIO COSTA

## NORMA GERAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO PÚBLICA DIGITAL

Estabelecer a normatização da operação compartilhada dos canais a serem utilizados para a execução dos Serviços de Televisão e de Retransmissão de Televisão Pública Digital explorada por entes integrantes dos Poderes da União, no âmbito do Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre - SBTVD-T.

### 1. REFERÊNCIAS

Os Serviços de Televisão e de Retransmissão de Televisão Pública Digital, doravante denominados Serviço de Televisão Pública Digital, explorados por entes integrantes dos Poderes da União, serão prestados conforme as determinações desta Norma, obedecidas as disposições na seguinte legislação:

- a) Constituição da República Federativa do Brasil.
- b) Lei n.º 11.652, de 7 de abril de 2008, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a interessadas de sua administração indireta; autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil de Comunicação – EBC; altera a Lei n.º 5.070, de 7 de julho de 1966; e dá outras providências.
- c) Lei n.º 4.117, de 27 de agosto de 1962, que institui o Código Brasileiro de Telecomunicações.
- d) Decreto 52.795, de 31 de outubro de 1963, que aprova o Regulamento dos Serviços de Radiodifusão.
- e) Decreto n.º 4.901, de 26 de novembro de 2003, que institui o Sistema Brasileiro de Televisão Digital – SBTVD, e dá outras providências.
- f) Decreto n.º 5.820, de 29 de junho de 2006, que dispõe sobre a implantação do SBTVD-T, estabelece diretrizes para a transição do sistema de transmissão analógica para o sistema de transmissão digital do serviço de radiodifusão de sons e imagens e do serviço de retransmissão de televisão, e dá outras providências.
- g) Portaria MC n.º 652, de 10 de outubro de 2006.

### 2. DEFINIÇÕES.

#### 2.1 – Disposição Geral

Os termos não definidos nesta Norma têm o significado estabelecido no Regulamento dos Serviços de Radiodifusão e no Regulamento de Radiocomunicações da União Internacional de Telecomunicações.

## 2.2 – Termos Específicos

Para os fins desta Norma, serão adotados os seguintes termos específicos:

***Estação Reforçadora de Sinal*** – É a estação destinada a melhorar a recepção do sinal da estação geradora ou retransmissora de televisão digital terrestre em área de sombra no interior do seu contorno de serviço, localizada no município objeto da outorga.

***Interatividade*** – é a funcionalidade de uma determinada mídia em proporcionar que o telespectador exerça qualquer forma de atuação sobre o conteúdo ou a forma de comunicação por ele acessível, localmente ou mediante canal de retorno para a emissora de televisão pública digital.

***Multiprogramação*** – é a transmissão simultânea de vários programas dentro de um mesmo canal de 6 MHz.

***Multisserviços*** – é a oferta de serviços proveniente da convergência de mídias, tais como vídeo, áudio e dados, em um mesmo canal consignado.

***Operador da Rede de Televisão Pública Digital*** – é a entidade encarregada do transporte dos sinais de radiodifusão pública, produzidos, gerados ou retransmitidos pelas consignatárias e destinados aos telespectadores.

***Plataforma única e Integrada de Multisserviços e Multiprogramação*** – infraestrutura comum e compartilhada capaz de possibilitar a oferta de multisserviço e multiprogramação.

***Rede Nacional de Televisão Pública Digital*** - é a rede integrada por interessadas públicas ou privadas, associadas ou afiliadas, que explorem serviço de radiodifusão pública digital.

***Retransmissora de Televisão Pública Digital*** - é o conjunto de receptores e transmissores, incluindo equipamentos acessórios, capaz de captar sinais de sons e imagens e retransmiti-los, para recepção pelo público em geral, bem como inserir programação local.

***Serviço de Televisão Pública Digital*** – é o serviço de televisão digital explorado diretamente pela União, ou mediante outorga, a interessadas de sua administração indireta, no âmbito federal.

## 3. OBJETIVOS

3.1 – Esta Norma tem por objetivo regulamentar a operação compartilhada dos canais a serem utilizados para a execução dos Serviços de Televisão Pública Digital explorada por entes integrantes dos Poderes da União, no âmbito do Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre - SBTVD-T, com a finalidade de:

- a) auxiliar os responsáveis pelos órgãos da União na apresentação de documentação ao Ministério das Comunicações, objetivando a análise dos projetos de instalação das estações destinadas à transmissão do Serviço de Televisão Pública Digital;
- b) assegurar a qualidade do sinal transmitido nas áreas de prestação do serviço;
- c) estabelecer os critérios de instalação e operação das estações.

#### 4. DA CANALIZAÇÃO

Os canais a serem consignados deverão obedecer às características determinadas pelo Plano Básico de Distribuição de Canais de Televisão Digital - PBTVD, em UHF – listados na Tabela 1, alocados para o Serviço de Televisão Pública Digital, nos termos da regulamentação vigente e:

- a) o canal alocado terá uma largura de faixa de 6 MHz com utilização de multiprogramação e multisserviços;
- b) poderão ser utilizados pelas consignatárias dos Serviços de Televisão e de Retransmissão de Televisão Pública Digital os canais 14 a 59 previstos no Plano Básico de Distribuição de Canais de Televisão Digital, e os canais 60 a 68 a serem incluídos no referido Plano.
- c) os canais 60 a 68 serão de uso exclusivo das consignatárias dos Serviços de Televisão e de Retransmissão de Televisão Pública Digital.

**Tabela 1 - Canalização a ser utilizada pelo Serviço de Televisão e Retransmissão Pública Digital**

Canal	Frequência inicial (MHz)	Frequência final (MHz)	Frequência central (MHz)
14	470	476	473 + 1/7
15	476	482	479 + 1/7
16	482	488	485 + 1/7
17	488	494	491 + 1/7
18	494	500	497 + 1/7
19	500	506	503 + 1/7
20	506	512	509 + 1/7
21	512	518	515 + 1/7
22	518	524	521 + 1/7
23	524	530	527 + 1/7
24	530	536	533 + 1/7
25	536	542	539 + 1/7
26	542	548	545 + 1/7
27	548	554	551 + 1/7
28	554	560	557 + 1/7
29	560	566	563 + 1/7
30	566	572	569 + 1/7
31	572	578	575 + 1/7
32	578	584	581 + 1/7
33	584	590	587 + 1/7
34	590	596	593 + 1/7
35	596	602	599 + 1/7
36	602	608	605 + 1/7

	Não usado	Não usado	Não usado
37			
38	614	620	617 + 1/7
39	620	626	623 + 1/7
40	626	632	629 + 1/7
41	632	638	635 + 1/7
42	638	644	641 + 1/7
43	644	650	647 + 1/7
44	650	656	653 + 1/7
45	656	662	659 + 1/7
46	662	668	665 + 1/7
47	668	674	671 + 1/7
48	674	680	677 + 1/7
49	680	686	683 + 1/7
50	686	692	689 + 1/7
51	692	698	695 + 1/7
52	698	704	701 + 1/7
53	704	710	707 + 1/7
54	710	716	713 + 1/7
55	716	722	719 + 1/7
56	722	728	725 + 1/7
57	728	734	731 + 1/7
58	734	740	737 + 1/7
59	740	746	743 + 1/7
60	746	752	749 + 1/7
61	752	758	755 + 1/7
62	758	764	761 + 1/7
63	764	770	767 + 1/7
64	770	776	773 + 1/7
65	776	782	779 + 1/7
66	782	788	785 + 1/7
67	788	794	791 + 1/7
68	794	800	797 + 1/7

## 5. DOS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONSIGNAÇÃO DE CANAIS DO SERVIÇO DE TELEVISÃO PÚBLICA DIGITAL

5.1 - A interessada em executar o Serviço de Televisão ou de Retransmissão Pública Digital deverá, por intermédio de seu representante legal, dirigir requerimento ao Ministro de Estado das Comunicações, demonstrando o seu interesse, bem como solicitando a consignação de canal de operação.

5.1.1 – Ao requerimento deverá ser juntado formulário padronizado, conforme constante no Anexo I, e apresentado à Secretaria de Serviços de Comunicação Eletrônica do Ministério das Comunicações, em Brasília, ou encaminhado via postal.

5.1.2 - No requerimento deverão ser informados os seguintes dados:

- a) nome da interessada;
- b) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;
- c) endereço da sede;

- d) endereço pretendido para a instalação do sistema irradiante, bem como as respectivas coordenadas geográficas;
- e) canal pretendido;
- f) local e data;
- g) assinatura do representante legal;
- h) nome do representante legal;
- i) endereço para correspondência e o telefone para contato.

5.2 - A consignação de canal para execução dos Serviços de que trata a presente portaria será formalizada por ato do Ministro das Comunicações, o qual deverá conter:

- a) nome da interessada;
- b) endereço da estação e suas coordenadas geográficas;
- c) Município e UF da estação;
- d) canal de operação;
- e) prazo para início efetivo da execução do serviço.

5.2.1 - Quando se tratar de consignação para instalação de estação retransmissora, o ato indicará ainda:

- a) identificação da geradora cedente da programação; e
- b) a forma com serão recebidos os sinais na respectiva estação (enlace terrestre ou via satélite).

5.3 - O Ministério das Comunicações providenciará a publicação, no Diário Oficial da União, do resumo do ato de consignação do canal para a execução do Serviço de Televisão Pública Digital, como condição indispensável à sua eficácia.

5.4 - Publicado o ato de consignação do canal, a Secretaria de Serviços de Comunicação Eletrônica adotará as providências de encaminhamento do processo à Agência Nacional de Telecomunicações para o registro no respectivo Plano Básico do canal consignado.

5.5 - A partir da data de publicação do ato de consignação, a interessada autorizada a executar o Serviço de Televisão Pública Digital deverá, no prazo de até seis meses, apresentar ao Ministério das Comunicações o formulário padronizado com os dados técnicos de instalação da estação.

5.6 - O prazo estabelecido no item 7.5 poderá ser prorrogado, mediante razões fundamentadas pela interessada.

## **6. DA INSTALAÇÃO DAS ESTAÇÕES**

6.1 - As estações devem estar localizadas de forma a assegurar o atendimento da localidade constante do ato de consignação, com serviço adequado, dentro das possibilidades técnicas resultantes das características a elas atribuídas.

6.2 - As características técnicas de instalação das TV's Públicas deverão constar de formulário padronizado a ser elaborado pelo Ministério das Comunicações.

6.3 - O sistema irradiante deve ser instalado em local onde não cause interferência prejudicial e, nem tenha o serviço interferido por outros sistemas de radiodifusão e de telecomunicações autorizados e regularmente instalado.

6.4 - Poderá ser utilizada uma plataforma única integrada de transmissão de multiprogramação e multisserviços, com compartilhamento de infra-estrutura de transmissão, desde que tecnicamente viável.

6.4.1 - Consideram-se parte integrante do sistema irradiante a antena, sua estrutura de sustentação e os dispositivos destinados a transferir a energia de radiofrequência do transmissor para a antena.

6.5 - O sistema irradiante da estação de televisão digital não deve obstruir o cone de proteção das antenas transmissoras ou receptoras de microondas.

6.6 - A potência efetiva irradiada deverá ser aquela necessária para assegurar serviço adequado ao público atendido pela estação.

6.7 - Os valores mínimos da ERP serão determinados de forma a atender as áreas de serviço de 51 dB $\mu$ V.

6.8 - Nenhuma modificação que altere as características do sistema irradiante poderá ser feita sem a prévia autorização do Ministério das Comunicações.

6.9 - De modo a prevenir interferência entre estações do Serviço de Televisão Pública Digital, que operam em canais adjacentes, as emissões devem atender à máscara do espectro de transmissão adequada a cada situação, conforme especificados na Tabela 2, Figura 1 e Tabela 3.

**Tabela 2 - Critérios para Emprego das Máscaras do Espectro de Transmissão**

Classe da estação digital	A, B e C			Na ausência de canal adjacente na mesma localidade	Especial
	Digital	Analógica			
Tipo de modulação do canal adjacente previsto ou instalado na mesma localidade					Na presença ou na ausência de canal adjacente na mesma localidade
Distância em relação à estação de canal adjacente na mesma localidade	< 400 m	> 400 m	-		
$P_{\text{digital}} \leq P_{\text{adjacente}} + 3 \text{ dB}$	SUB CRÍTICA	CRÍTICA	CRÍTICA	NÃO- CRÍTICA	CRÍTICA
$P_{\text{digital}} > P_{\text{adjacente}} + 3 \text{ dB}$	CRÍTICA				

$P_{\text{digital}}$  = Potência ERP da estação Digital

$P_{\text{adjacente}}$  = Potência ERP da estação Adjacente

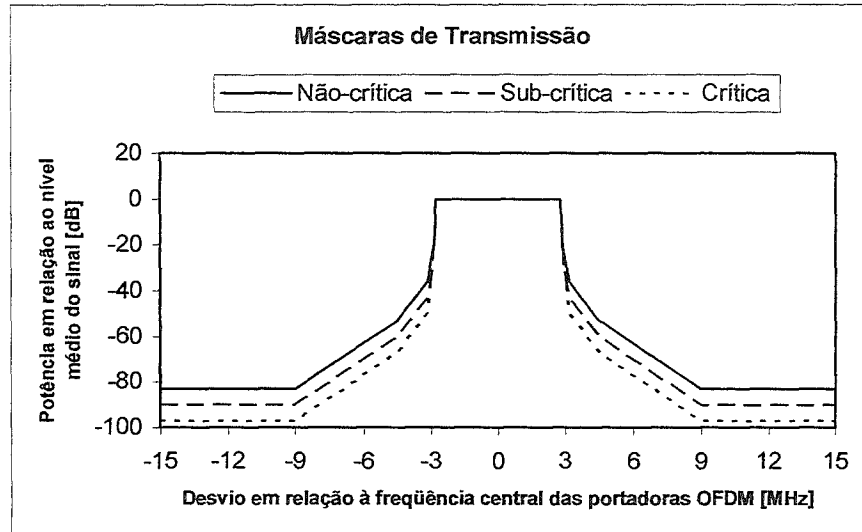


Figura 1 - Ilustração das Máscaras do Espectro de Transmissão para Televisão Digital

Tabela 3 - Especificação das Máscaras do Espectro de Transmissão

Desvio em relação à frequência central das portadoras OFDM	Atenuação mínima em relação à potência média, medida na frequência central para uma banda de 10 kHz		
	Máscara não-crítica	Máscara sub-crítica	Máscara crítica
-15 MHz	83,0 dB	90,0 dB	97,0 dB
-9 MHz	83,0 dB	90,0 dB	97,0 dB
-4,5 MHz	53,0 dB	60,0 dB	67,0 dB
-3,15 MHz	36,0 dB	43,0 dB	50,0 dB
-3,00 MHz	27,0 dB	34,0 dB	34,0 dB
-2,86 MHz	20,0 dB	20,0 dB	20,0 dB
-2,79 MHz	0,0 dB	0,0 dB	0,0 dB
2,79 MHz	0,0 dB	0,0 dB	0,0 dB
2,86 MHz	20,0 dB	20,0 dB	20,0 dB
3,00 MHz	27,0 dB	34,0 dB	34,0 dB
3,15 MHz	36,0 dB	43,0 dB	50,0 dB
4,5 MHz	53,0 dB	60,0 dB	67,0 dB
9 MHz	83,0 dB	90,0 dB	97,0 dB
15 MHz	83,0 dB	90,0 dB	97,0 dB

6.9.1 - A frequência central das portadoras OFDM deverá estar deslocada positivamente em 1/7 MHz com relação à frequência central do canal de televisão utilizado.

6.9.2 - Ficam estabelecidos 3 tipos de máscaras: não-crítica, sub-crítica e crítica, conforme disposto em Instrução Normativa de Radiodifusão de Sons e Imagens e de Retransmissão de Televisão com utilização de Tecnologia Digital.



6.9.3 - A estação geradora ou retransmissora de Televisão Pública Digital deve obedecer às características, de localização e de máxima potência efetiva irradiada referida a uma altura de 150 metros sobre o nível médio da radial, estipuladas no PBTVD.

6.9.4 - A área da prestação do serviço da estação geradora ou retransmissora de Televisão Pública Digital corresponde à área delimitada pelo contorno de intensidade de campo elétrico de 51 dB $\mu$ V.

## **7. ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO DE INSTALAÇÃO OU DE ALTERAÇÃO TÉCNICA DE ESTAÇÃO**

7.1 - Quando se tratar de instalação ou de alteração técnica de qualquer das estações de que trata esta Norma, o projeto deverá ser elaborado por profissional habilitado e a seguinte documentação deverá ser apresentada ao Ministério das Comunicações:

- a) requerimento padronizado firmado pelo responsável legal pela consignatária, solicitando a análise do respectivo projeto, conforme Anexo I;
- b) formulário padronizado de Informações Técnicas TVPD - 01, conforme Anexo II;
- c) declaração do responsável legal de que interromperá a operação de seus transmissores, em casos de interferências em estações de telecomunicações e de radiodifusão regularmente autorizadas e instaladas;
- d) declaração do profissional habilitado, responsável pelo projeto, atestando que a instalação proposta não fere os gabaritos de proteção ao voo, ou do órgão competente do Ministério da Aeronáutica autorizando a instalação proposta ou, se for o caso, declaração de inexistência de aeródromos na região;
- e) declaração do representante legal, com base no Relatório de Conformidade resultante da avaliação das características da estação por profissional habilitado, de que o funcionamento da estação transmissora, no local e nas condições indicadas, não submeterá trabalhadores e população em geral a Campos Elétricos, Magnéticos e Eletromagnéticos, na faixa de Rádio Frequências entre 9 kHz e 300 GHz (CEMRF) a valores superiores aos limites estabelecidos na Resolução Anatel n.º 303, de 02/07/2002, publicada no D.O.U. de 10/07/2002;
- f) declaração do profissional habilitado, responsável pela instalação, atestando que a mesma atende à regulamentação aplicável;
- g) diagramas de irradiação horizontal e vertical da antena proposta. O diagrama horizontal deverá indicar o norte verdadeiro e o vertical deverá indicar a inclinação, se for o caso;
- h) plantas, cartas topográficas ou mapas digitalizados, em escala adequada, onde deverá estar traçada a figura geométrica que limita a área abrangida pelo contorno de serviço (contorno de 51 dB $\mu$ V/m);
- i) A ERPmáx proposta para a instalação da estação deverá superar 80% da ERPmáx, corrigida para 150 metros, estabelecida no respectivo Plano Básico em pelo menos 1 (uma) das radiais;
- j) croquis das instalações de campo, em escala adequada, indicando:
  - casa do transmissor;
  - antena e sua estrutura de sustentação;

- altura do centro de irradiação da antena em relação à base da estrutura de sustentação (solo);
  - altitude da base estrutura de sustentação (solo) sobre o nível do mar.
- k) Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;
- l) indicar, no formulário “Informações Adicionais”, a forma como se dará a ligação entre a estação transmissora e o estúdio principal, nos casos de não-coincidência dos respectivos endereços. Caso se deseje utilizar o espectro radioelétrico de frequências para a ligação entre estúdio-transmissor, deverá ser solicitada autorização para a execução do Serviço Auxiliar de Radiodifusão de Ligação para Transmissão de Programas, acompanhada do respectivo projeto técnico e a correspondente ART.

7.2 - Após avaliação e aceitação da documentação elencada no subitem 7.1, o Ministério das Comunicações expedirá o ato de aprovação de locais ou de alteração técnica.

7.3 - A Anatel expedirá o ato de autorização do uso de radiofrequência.

## **8. ESTAÇÃO REFORÇADORA DE SINAL**

8.1 – As executantes dos Serviços de Televisão Pública Digital que necessitem instalar estações reforçadoras de sinal deverão comunicar ao Ministério das Comunicações a instalação de estação para teste e a realização de medidas que comprovem a necessidade de sua utilização.

8.1.1 – O prazo para realização das medidas de que trata o subitem anterior, não poderá ser superior a 60(sessenta) dias.

8.2. – As estações reforçadoras de sinal deverão estar licenciadas e estarão sujeitas ao recolhimento das taxas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações - FISTEL nos termos da legislação vigente.

8.3 - A instalação de estações reforçadoras em ambientes confinados, localizadas na área do contorno de serviço da estação geradora ou retransmissora e com potência efetiva irradiada (ERP) máxima de 100mW, deverá ser precedida de comunicação ao Ministério das Comunicações, juntamente com as informações das características técnicas da estação, para fins de cadastramento e posterior licenciamento.

8.4 – As estações reforçadoras de sinal deverão operar na mesma faixa de frequência da estação principal, respeitando os limites, de emissões espúrias e de emissões fora de faixa, estabelecidos para a estação principal.

8.5 – Constatadas interferências prejudiciais em quaisquer serviços de radiodifusão e telecomunicações regularmente instalados, produzidas por estação reforçadora de sinal, a mesma deverá ser imediatamente desligada até a solução do problema.

8.6 – As interessadas em instalar estações reforçadoras de sinal deverão apresentar o formulário padronizado de Informações Técnicas RTVD FMC 17 (Anexo II), e os documentos constantes do item 9, letras (a), (e) e (g).

## **9. DA ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

9.1 - A alteração de Características Técnicas será estabelecida conforme disposto em Norma de Radiodifusão de Sons e Imagens e de Retransmissão de Televisão com utilização de Tecnologia Digital.

## 10. LICENCIAMENTO DAS ESTAÇÕES

As estações do Serviço de Televisão Pública Digital deverão estar licenciadas nos termos da legislação vigente.

## 11. CRITÉRIOS DE QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 11.1 Disponibilidade do Serviço

- a) o serviço deverá estar disponibilizado à população durante as vinte e quatro horas do dia;
- b) a disponibilidade do serviço é definida como o percentual do tempo em que o serviço esteja em execução;
- c) a indisponibilidade do serviço é definida como o percentual do tempo em que o serviço não estiver sendo executado ou não atender a todos os requisitos de desempenho;
- d) o Serviço de Televisão Pública Digital deverá ter um índice de disponibilidade superior a 99,8%. O índice de indisponibilidade não deverá ser superior a 0,2%;
- e) o total do tempo de indisponibilidade diária do Serviço de Televisão Pública Digital não deverá ser superior a 2 minutos;
- f) o total do tempo de indisponibilidade mensal do Serviço de Televisão Pública Digital não deverá ser superior a 60 minutos;
- g) o índice de **disponibilidade** é definido pela seguinte expressão:

$$ID\% = [(DR + IJ)/DP] * 100\%$$

Onde:

ID% é o Índice de Disponibilidade

DR é a Disponibilidade Real (Total do tempo em que o sistema esteve operação)

IJ é a Indisponibilidade Justificada e comprovada (total do tempo em que o sistema esteve fora de operação por motivo justificado e comprovado)

DP é a disponibilidade prevista. A disponibilidade prevista diária é de 1.440 minutos e a disponibilidade prevista mensal é 43.200 minutos.

- h) o índice de **indisponibilidade** é definido pela seguinte expressão:

$$II\% = (IR / DP) * 100\%$$

Onde:

II% é o Índice de indisponibilidade

IR é o tempo total de Indisponibilidade Real (Total do tempo em que o sistema esteve fora de operação ou não atendeu a todos os requisitos de desempenho)

- h) as consignatárias do Serviço de Televisão Pública Digital deverão encaminhar ao Ministério das Comunicações, Relatório Mensal de Desempenho, visando o acompanhamento da disponibilidade do serviço, com os Índices de Disponibilidade e Indisponibilidade Diário e Mensal, consolidados por localidade, município, estado, região e área total de prestação do serviço.

#### 11.2 Interrupções

- a) O número de interrupções do Serviço de Televisão Pública Digital não deverá ultrapassar o total estabelecido em conformidade com a Tabela 4;

**Tabela 4**

Número de Habitantes da Localidade	Total de Interrupções Mensais	Total de Interrupções Anuais
Mais de 5.000.000	2	18
Entre 1.000.000 e 5.000.000	3	28
Entre 500.000 e 1.000.000	4	38
Entre 100.000 e 500.000	5	48

- b) é considerada interrupção, qualquer evento em que o serviço esteve fora de operação e completamente indisponível;
- c) deverá ser contabilizado um evento de interrupção para indisponibilidade que afete qualquer dos canais das consignatárias do Serviço de Televisão Pública Digital;
- d) o Operador da Rede do Serviço de Televisão Pública Digital deverá emitir Relatório Mensal de Interrupções, consolidado por localidade, município, estado e região.

#### 11.3 Atendimento a Solicitações e Reclamações dos Telespectadores

- a) o Operador da Rede do Serviço de Televisão Pública Digital deverá manter um Centro de Atendimento Telefônico para solicitações de informações e reclamações de telespectadores, realizadas por meio do serviço 0800, em território nacional;
- b) o Centro de Atendimento deverá ter funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana;
- c) o atendimento telefônico deverá ser realizado de forma gratuita para o telespectador;
- d) todo atendimento deverá ser registrado e gerar um número de identificação (protocolo), o qual deverá ser informado ao telespectador;
- e) no caso de atendimento automatizado, o usuário deve ter acesso imediato ao sistema após o completamento da chamada telefônica;
- f) nos casos de atendimento realizado por telefonista/atendente, o tempo até o início deste atendimento deverá ser de até 10 segundos em 95% dos casos;

- g) em nenhum caso o tempo máximo para o início do atendimento poderá ultrapassar 60 segundos;
- h) nos casos de atendimento realizado por telefonista/atendente, as chamadas deverão ser gravadas eletronicamente, diariamente e por amostragem, para fins de avaliação e monitoramento da qualidade do atendimento realizado ao telespectador. As gravações deverão ser realizadas com o conhecimento prévio dos respectivos interlocutores e armazenadas em mídia eletrônica por um período mínimo de 90 (noventa) dias;
- i) as gravações deverão ser realizadas utilizando-se a melhor técnica, com locução inteligível e com informações claras e objetivas.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 - As características técnicas não mencionadas nesta Norma deverão ser as constantes da legislação vigente.

12.2 - A programação e a operação do Canal da Cidadania serão objeto de norma específica, expedida pelo Ministério das Comunicações.

12.2.1 As consignatárias dos demais canais do Serviço de Televisão Pública Digital serão responsáveis pelos procedimentos específicos para inserção local de sua própria programação.

12.3 - O Serviço de Televisão Pública Digital <sup>deverá ser</sup> executado, utilizando-se de plataforma única integrada de multiprogramação e multisserviço.

12.3.1 - O acesso à plataforma única integrada de multiprogramação e multisserviços, de que trata o subitem 6.4, fica garantido exclusivamente às consignatárias do Serviço de Televisão Pública Digital explorado diretamente pela União, ou mediante outorga, a interessadas de sua administração indireta, no âmbito federal.

## ANEXO I

**Modelo de Requerimento para Consignação de Canal de Radiofrequência para o Serviço de  
Televisão Pública Digital**

**Excelentíssimo Sr. Ministro de Estado das Comunicações,**

A \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (razão social)  
 CNPJ n.º \_\_\_\_\_, com endereço na \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ( rua, nº, bairro, CEP)  
 na localidade de \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (distrito, município, Estado)  
 vem, por seu representante legal, solicitar a Vossa Excelência consignação de canal de  
 radiofrequência para executar o Serviço de Televisão Pública Digital, na localidade de \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (distrito, município, Estado)  
 no endereço \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ( rua, nº, bairro, CEP)  
 coordenadas geográficas \_\_\_\_\_  
 O referido serviço utilizará o canal \_\_\_\_\_ de frequência \_\_\_\_\_  
 Conforme previsto no Plano Básico de Distribuição de Canais do serviço.  
 Endereço de correspondência: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (rua, nº, bairro, distrito, município, Estado, CEP)  
 Telefone de contato: \_\_\_\_\_  
 Segue anexa a documentação exigida, de acordo com a regulamentação em vigor.  
 Nestes termos,  
 Pede deferimento.  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (local/UF) \_\_\_\_\_ (data)  
 Representante Legal: \_\_\_\_\_  
 CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ Órgão expedidor: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Representante Legal da Consignatária

**ANEXO II**  
**FORMULÁRIOS TÉCNICOS**

**RETIFICAÇÃO**

Em 27 de fevereiro de 2009.

Na Portaria nº 24, de 11 de fevereiro de 2009, publicada no Diário Oficial da União Nº 38, de 26 de fevereiro de 2009, Seção 1, págs. 33 a 38, onde se lê: Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação., leia-se: Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.; e na “Tabela 2 – Critérios para Emprego das Máscaras do Espectro de Transmissão” do ANEXO 1, publicada na pág. 35, onde se lê:

leia-se:

**HÉLIO COSTA**

Ministro de Estado das Comunicações