

ANÁLISE DE IMPACTO (AI)

<b>ANÁLISE DE IMPACTO Nº. 1/2016/SFI</b>		<b>DATA: 07.11.2016</b>
Unidade responsável: <b>Superintendência de Fiscalização – SFI</b>	Assinatura/Carimbo:	
Processo nº. 01580.031349/2016-48		

**1. Delimitação do problema**

1.1. A questão a ser enfrentada pela ANCINE no que diz respeito ao tema mediação relaciona-se à possibilidade de ampliação da atuação da agência no sentido de possibilitar o oferecimento de assistência capacitada para facilitação do diálogo com objetivo de resolução das questões que envolvem as relações negociais entre os entes regulados e os conflitos que delas emergem.

1.2. É notória a existência de conflitos de interesses entre os agentes econômicos que compõem a cadeia do audiovisual (produtoras, distribuidoras, exibidores, empacotadoras, programadoras e distribuidoras). Embora não exista um canal específico para encaminhamento desses conflitos no âmbito da ANCINE, estes são reportados informalmente pelos agentes em diversos momentos na sua relação com a agência. Com a finalidade de dar maiores subsídios a esta afirmação, foi prevista no Plano de Trabalho que precedeu a presente Análise de Impacto Regulatório uma consulta interna a todas as áreas da agência, tendo como pontos focais os servidores que participaram da atividade de capacitação acima referida. Os resultados e análise da referida consulta serão desenvolvidos mais adiante.

1.3. Os conflitos são fenômenos inerentes às relações humanas que emergem quando existem ao menos duas partes com relação de interdependência, e ao menos uma delas percebe os resultados de uma situação dada como não aceitáveis. Envolvem múltiplos aspectos, entre os quais podemos destacar, no que se refere às relações entre os agentes econômicos do audiovisual, questões relacionadas à assimetria de poder entre os agentes, questões políticas, questões técnicas, questões regulatórias, questões legais, aspectos financeiros, diversidade de interesses, aspectos imateriais, questões jurídicas e contratuais, mercado e perfil dos disputantes.

1.4. Embora sejam tradicionalmente entendidos como fonte de prejuízos para as relações, existem teorias contemporâneas que entendem os conflitos como fontes potenciais de mudanças positivas nas relações por eles

atingidos, a depender de como são canalizados ou conduzidos. Assim, além da dimensão negativa da crise, é possível enxergar nos conflitos uma dimensão positiva, da oportunidade de estímulo à mudança e desenvolvimento da relação. A ênfase nesta segunda dimensão é a base da gestão positiva de conflitos e do uso de métodos de composição cooperativos e autocompositivos para construção de consensos (métodos em que as partes trabalham juntas em busca de uma decisão que beneficie a ambas). A mediação é um destes métodos, assim como a negociação e a conciliação.

1.5. A opção por um dos métodos de resolução depende das partes, que usualmente levam em conta diversos fatores envolvidos. Como exemplos desses fatores podemos enumerar, além dos custos financeiros, a perspectiva de duração do processo, a possibilidade ou não de manutenção do sigilo acerca da existência do mesmo e o interesse na manutenção da relação entre as partes após a solução adotada.

1.6. No que se refere ao mercado audiovisual, embora não haja exemplos notórios ou reiterados de apresentação dos conflitos entre os agentes acima ao Poder Judiciário, é possível que estes permaneçam sem solução ou dificultando o desenvolvimento saudável das relações entre os agentes envolvidos.

1.7. A mediação encontra-se, portanto, situada entre os métodos de autocomposição dos conflitos por meio do processo de diálogo entre as partes. Pode ser definida, neste contexto, como o processo por meio do qual um terceiro não interessado (mediador) auxilia as partes em seu processo de negociação e na construção de soluções para o conflito. A mediação trabalha com o resgate do diálogo e do entendimento, o que pode ou não resultar na construção de um acordo.

1.8. Atualmente contamos com uma definição legal de mediação, trazida pelo art. 1º, parágrafo único da Lei n. 13.140/2015, que passamos a transcrever:

*“atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.*

1.9. Acreditamos que um dos maiores fatores de interesse na utilização deste método pela ANCINE envolve a tendência à manutenção e eventual fortalecimento das relações contínuas entre as partes envolvidas e a prevenção na reincidência ou desenvolvimento de novos conflitos, além de uma corresponsabilidade das partes na implementação das decisões por elas mesmas construídas.

## **2. Recomendação de Ação**

2.1. Criação de norma ampla e aberta no âmbito da ANCINE instituindo câmara de mediação e conciliação.

2.1.1. A câmara de mediação a ser instituída deverá ser aberta a todos os agentes econômicos da cadeia do audiovisual, funcionando de forma não onerosa, cabendo aos interessados apenas seus próprios custos de deslocamento.

2.1.2. Os mediadores deverão ser servidores efetivos da Ancine, devidamente capacitados. Recomenda-se que, ao menos num primeiro momento, os servidores não sejam dedicados exclusivamente à atividade de mediação, sendo requisitados pela câmara conforme a demanda.

2.1.3. A norma deverá estabelecer critérios e parâmetros para a mediação, incluindo:

- a. Procedimentos para instauração da mediação;
- b. Casos de inadmissibilidade da mediação no âmbito da ANCINE;
- c. Prazos máximos para obtenção de acordo;
- d. Procedimento para formalização do Termo de Compromisso, nos casos em que a mediação for bem sucedida, ou para encerramento do processo, nos casos em que não haja acordo.
- e. Código de ética e regras de confidencialidade.

2.2. Capacitação de no mínimo 10 servidores da agência para atuarem como mediadores, em curso ou seminário com carga horária de no mínimo 100 horas.

2.3. Revisão do art. 59 da Instrução Normativa 100/2012.

---

## **3. Premissas adotadas e fundamentação legal**

3.1. A elaboração da Agenda Regulatória da ANCINE para o biênio 2015/2016 contou com ativa participação social, inclusive por meio de consulta pública. Entre os temas que compõem a sua versão final, publicada no início de 2015, encontra-se justamente a mediação. A proposta de ação correspondente refere-se à possibilidade de regulamentação sobre mediação de conflitos por meio da criação de norma interna. Tal ação encontra fundamento em um dos objetivos que constam do Mapa Estratégico da ANCINE, qual seja, *“aperfeiçoar o ambiente regulatório e o marco legal”*, e se insere também no contexto da Diretriz 6 do Plano de Diretrizes e Metas para o Audiovisual de 2013 (PDM), que se refere à *“construção de um ambiente regulatório caracterizado pela garantia da liberdade de expressão, a defesa da competição, a proteção às minorias, aos consumidores e aos direitos individuais, o fortalecimento das empresas brasileiras, a promoção das obras brasileiras, em especial as independentes, a garantia de livre circulação das obras e a promoção da diversidade cultural”*.

3.2. Em meados de 2015 veio a ser editada a Lei n. 13.140/15, que dispõe, entre outros temas, sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública e prevê a possibilidade da criação, por órgãos e entidades da Administração Pública, de câmaras para resolução de conflitos entre particulares que versem sobre atividades por ele reguladas ou supervisionadas. Tornou-se ainda mais evidente a possibilidade da utilização de meios consensuais para solução de conflitos no âmbito da ANCINE, entre eles a mediação.

3.3. Neste contexto, foi realizada, em janeiro de 2016, extensa atividade de capacitação sobre o tema (*“Workshop sobre Mediação de Conflitos”*, organizado pela Plataforma Mediação Brasil<sup>1</sup>) com a participação de servidores de diversas áreas da agência. Durante a realização da referida atividade, ficou ainda mais clara a possibilidade de atuação da agência no sentido de auxiliar os agentes do audiovisual envolvidos em conflitos entre si.

3.4. A Lei nº 13.140/15 dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública. Em seu art. 1º, parágrafo único, traz uma definição legal de mediação, acima transcrita, em que se destaca a ausência do poder decisório do mediador, que deve apenas auxiliar e estimular as partes a identificar ou desenvolver soluções consensuais.

---

<sup>1</sup> <http://mediacaobrasil.com/>

3.5. Já o art. 43 da Lei nº 13.140/15 prevê expressamente que os órgãos e entidades da administração pública poderão criar câmaras para a resolução de conflitos entre particulares, que versem sobre atividades por eles reguladas ou supervisionadas.

---

#### **4. Justificativa**

4.1. Trata-se da realização de análise de impacto regulatório em que seja analisada a possibilidade e as opções possíveis para regulamentação do processo de mediação no âmbito da ANCINE, em conformidade com o que dispõe o art. 59 e parágrafos da Instrução Normativa n. 100/12, acima transcrito.

4.2. A elaboração de Análise de Impacto Regulatório é considerada, de acordo com o que prevê a Resolução de Diretoria Colegiada n. 52/13 (alterada pela RDC n. 61/14) em seus artigos 1º e 2º, um requisito de admissibilidade para a deliberação de proposta de ato normativo pela Diretoria Colegiada.

4.3. Após a realização da atividade de capacitação referida no item 1 (*“Workshop sobre Mediação de Conflitos”*), e tendo sido estabelecido que caberia à Superintendência de Fiscalização apresentar proposta relacionada a possível atuação da agência diante deste novo quadro normativo, foi apresentada por esta área a correspondente proposta de ação no sentido de que a Diretoria Colegiada se manifestasse acerca da necessidade e oportunidade de se dar início ao processo de realização de análise de impacto regulatório em que sejam analisada a possibilidade de regulamentação do processo de mediação no âmbito da ANCINE (processo n. 01580.031349/2016-48).

4.4. A proposta acima foi aprovada por unanimidade pela Deliberação de Diretoria Colegiada n. 221-E, de 2016, de 31 de maio de 2016, com determinação do prazo de seis meses para realização da referida análise e solicitação de apresentação prévia de um plano de trabalho para sua consecução.

4.5. O plano de trabalho foi apresentado e aprovado pela Secretaria Executiva, com retorno do processo a esta Superintendência de Fiscalização para instrução da Análise de Impacto Regulatório de acordo com o cronograma.

---

#### **5. Experiências nacionais e internacionais**

## **A. Experiências Nacionais - Nota Metodológica**

5.1. A atuação do Poder Público enquanto mediador ainda carece de estudos mais aprofundados visto se tratar de uma atividade relativamente recente e, em alguns casos, subutilizada. Para fins desta análise, foram consideradas somente as Agências Reguladoras, uma vez que, por paralelismo, refletiriam mais adequadamente a realidade da ANCINE. Ademais, dentre as Agências Reguladoras, foram selecionadas somente aquelas com mais experiência na atividade de mediação, caso da ANEEL, e cuja atividade de composição de conflitos por meio da mediação se apresentava mais estruturada, seja institucionalmente, seja normativamente, caso da ANATEL.

5.2. Além dessas, foi escolhida também a ANS cuja iniciativa na conciliação de conflitos entre os planos e clientes principalmente por meio virtual tem sido reconhecidamente bem-sucedida<sup>2</sup>.

5.3. Desse modo, foram excluídas desta análise a ANP, uma vez que não exerce a atividade de mediação propriamente dita, oferecendo somente as opções de conciliação e arbitramento para a composição de conflitos, conforme Resolução ANP nº 69, de 06 de abril de 2011. Assim como a ANTT, que, mesmo possuindo a previsão de atuação na mediação de conflitos em seu Regimento Interno, ainda não regulamentou tal atividade tampouco há previsão para tal em sua agenda regulatória para o biênio 2015/2016, e a ANTAQ, cujo Regimento Interno prevê somente a arbitragem.

## **B. ANEEL**

### **B.1. Fundamentação**

5.4. A competência de atuação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL como mediadora já foi prevista no texto legal que lhe institui, a Lei nº 9.427/1996, especificamente no seu art. 3º, inciso V, *in verbis*:

V - dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores;

5.5. A referida lei foi regulamentada pelo Decreto nº 2.335/1997, que em seu art. 18 prevê que a ANEEL poderá atuar como mediadora para dirimir divergências entre concessionários, permissionários, autorizados, produtores independentes e autoprodutores, assim como entre esses agentes e os consumidores, além de resolver conflitos

---

<sup>2</sup> <http://blogs.oglobo.globo.com/blog-emergencia/post/mediacao-de-conflitos-rende-premio-ans-564481.html>

decorrentes da ação reguladora e fiscalizadora no âmbito dos serviços de energia elétrica, etc. Cabe ressaltar ainda que, em seu inciso V, o referido artigo prevê a utilização dos casos mediados como subsídios para a regulamentação.

5.6. Conforme art. 23, inciso III, da Portaria MME nº 349, de 28 de novembro de 1997, que aprovou o Regimento Interno da ANEEL, a atividade de mediação ficou atribuída à Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA, a qual também ficou responsável, entre outras coisas, pela ouvidoria setorial e atendimento a reclamações e realização de pesquisas de satisfação dos consumidores.

5.7. Cabe salientar que, além da mediação, a Agência também possui pelo menos três formas principais para a solução de conflitos: a ouvidoria setorial, a decisão em processos administrativos e a Comissão de Resolução de Conflitos das Agências Reguladoras.

5.8. A Agência ainda não possui instrumento normativo próprio que regule os procedimentos de mediação. Em 2014, foi aberta Consulta Pública sobre a proposta de Resolução com essa finalidade, porém, até o presente momento, ainda não houve publicação. Atualmente, os procedimentos estão previstos somente na publicação Soluções de Divergências: Mediação<sup>3</sup>, a qual traz uma visão geral de como a Agência executa a atividade de mediação.

## **B.2. Procedimentos**

5.9. Na ANEEL a sua participação se dá mediante provocação de uma das partes, a qual solicita a instauração do procedimento de mediação. Somente após uma triagem prévia, que serve para detectar se a questão oferece de fato margem de negociação às partes sem ferir os limites da via regulatória, a outra parte é convidada a participar do procedimento.

5.10. Havendo concordância entre os envolvidos, o processo administrativo é instaurado e passa-se para a fase de análise da documentação enviada pelas partes com o objetivo de entender os contornos do conflito, com a criação de uma linha do tempo que organiza os principais acontecimentos.

5.11. Após essa fase preliminar, as partes são convidadas para reuniões individuais, buscando identificar todas as questões controversas, os interesses das partes e os sentimentos envolvidos. Somente após as sessões particulares, as partes são convocadas para a reunião conjunta, onde, com a ajuda do mediador, deverão discutir as questões e projetar

---

<sup>3</sup> Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil). Solução de divergências: mediação. Vol. 8. Agência Nacional de Energia Elétrica, 2008.

opções para a solução do conflito. As reuniões conjuntas poderão se repetir até que as partes consigam chegar a um acordo que atenda a todos os seus interesses.

5.12. Chegando a um acordo, a ANEEL encerra o processo, arquivando o mesmo. Dependendo da importância ou complexidade da negociação, o acordo firmado entre as partes é submetido à Diretoria Colegiada.

5.13. Caso não seja possível a solução do conflito por meio consensual, o processo administrativo é encerrado e as partes são orientadas a buscar outras formas de solução de conflitos.

### B.3. Números

5.14. Conforme informações obtidas por meio do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), verificou-se que, se 2000 a 2013, a SMA conduziu 178 processos de mediação, obtendo acordo em 89% dos casos, conforme tabela 1 a seguir:

**Tabela 1 – Número de conciliações e percentual de acordos**

Ano	Quantidade	Acordo
2001	9	89%
2002	27	100%
2003	19	84%
2004	16	100%
2005	11	91%
2006	26	96%
2007	8	100%
2008	12	92%
2009	9	89%
2010	10	40%
2011	9	89%
2012	11	82%
2013	11	73%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>0,89</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Mediações – SGM

5.15. Considerando somente os três últimos anos, verifica-se que das 31 mediações realizadas o maior número de conflitos envolvia a relação consumidor/distribuidora, conforme demonstrado na tabela 2 a seguir:

**Tabela 2 – Matriz de Identificação das partes em conflitos**



	Consumidor	Distribuidora	Gerador	Transmissora
Consumidor	0			
Distribuidora	11	6		
Gerador	2	7	1	
Transmissora	0	1	0	3

*Fonte: Sistema de Gestão de Mediações – SGM*

5.16. Considerando-se, por sua vez, o prazo médio de encerramento dos processos de mediação, verifica-se que no período de 2000 a 2013 este foi de 406 dias, sendo que o mais célere foi de 6 dias após a instauração do processo e o mais longo foi finalizado sem acordo após 7 anos e 7 meses. Há que se considerar, portanto, que, partindo da premissa de que a mediação deve ser célere, a ANEEL aparentemente mostra-se falha ao permitir que os processos de mediação se alonguem quase indefinidamente sem a previsão da possibilidade de o mediador encerrar o pleito caso julgue que este não está sendo profícuo. Entretanto, há a previsão de correção da referida falha na minuta de resolução que foi posta em consulta pública, na qual está determinado que o prazo máximo para a conclusão do processo de mediação será de 180 dias, podendo ser dilatado, dependendo da complexidade da questão envolvida.

## C. ANATEL

### C.1. Fundamentação legal

5.17. A lei nº 9472/97, que criou a Agência Nacional de Telecomunicações traz entre as competências dessa Agência, em seu art. 19, inciso XVII, a composição administrativa de conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações. Por sua vez, o Regimento Interno da ANATEL, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, definiu os procedimentos necessários para a instauração e condução do processo de mediação no âmbito da Agência.

Além disso, prevê além do procedimento de mediação, o procedimento de arbitragem administrativa e a reclamação administrativa como tipos de resolução de conflitos.

5.18. O Procedimento de Mediação tem por objeto questões relativas ao reconhecimento ou atribuição de direitos e é cabível para conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações. O Procedimento de Arbitragem tem por objeto conflito de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações. A Reclamação Administrativa tem por objeto violação de direitos nos casos relativos a legislação de telecomunicações e pode ter como partes prestadoras de serviços de telecomunicações ou prestadora de serviços de telecomunicações e consumidores.

5.19. Ainda de acordo com o Regimento Interno da Anatel, a Gerência de Monitoramento das Relações entre Prestadoras – CPRP é competente para instrução e proposta de decisão dos conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações, cuja decisão compete ao Superintendente de Competição – SCP, exceto para os procedimentos de competência da Comissão de Arbitragem em Interconexão – CAI e da Comissão de Resolução de Conflitos das Agências Reguladoras dos Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo – CRCA.

## **C.2. Procedimentos**

5.20. O processo de mediação é instaurado mediante requerimento de uma prestadora de serviços de telecomunicações, e, conforme dito anteriormente, presta-se somente à resolução de questões envolvendo reconhecimento ou atribuição de direitos.

5.21. Após o juízo de admissibilidade pela autoridade competente admitindo o Requerimento inicial, este deverá ser assinado por todas as partes, e proceder-se-á à instauração do processo. As partes então serão intimadas a comparecer à reunião, fazendo-se representar por prepostos com poderes de transigir, assim como outros poderes especiais conforme o caso. A autoridade competente registra em Ata própria a síntese dos fatos ocorridos na reunião e seus resultados, a qual deve ser assinada pelas partes.

5.22. Alcançando-se o consenso, as partes celebrarão o Termo de Acordo, que será submetido a autoridade hierarquicamente superior à autoridade instauradora do processo para homologação, se estiver em conformidade com a regulamentação. A decisão de homologação é irrecorrível e tem plena validade, e seu descumprimento poderá ensejar a instauração de Pado.

5.23. Não alcançando consenso, poderá ser agendada nova reunião até o limite máximo de três reuniões. Se, mesmo assim, as partes não conseguirem chegar a um consenso, estas poderão optar pela proposição de procedimento de resolução de conflitos diverso, extinguindo o processo de mediação. Nesse caso, as partes ficarão impedidas de apresentar novo pedido de mediação com o mesmo objeto pelo prazo de 12 meses.

5.24. O processo de mediação também poderá ser extinto pela ausência injustificada de umas das partes à reunião ou pela indicação de que não haverá consenso.

### **C.3. Números**

5.25. Em consulta realizada pelo canal e-Sic<sup>4</sup>, a ANATEL informou à época que, desde que entrou em vigor a alteração do Regimento Interno, em maio de 2013, não foram apresentados pedidos de mediação perante a Superintendência de Competição.

## **D. ANS**

### **D.1. Fundamentação**

5.26. A mediação no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS só encontra previsão em seu Regimento Interno, instituído pela Resolução Normativa nº 197, de 16 de julho de 2009, com as alterações trazidas pela Resolução Normativa nº371, de 05 de março de 2015. De acordo com a nova redação, a Diretoria de Fiscalização – DIFIS fica responsável pela promoção de medidas que visem à mediação ativa de interesses entre os agentes regulados, com vistas à solução consensual dos casos de conflitos. Entretanto, é a Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional – GGART que ficou encarregada pela gestão, planejamento, organização e controle das atividades de mediação, em especial àqueles referentes ao procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, o qual se mostra como o principal mecanismo de mediação na Agência.

5.27. A NIP foi regulamentada pela Resolução Normativa (RN) nº 226, de 05/08/2010, tendo início a sua vigência em 06/11/2010, e alterada pela Resolução Normativa (RN) nº 343, de 17/12/2013, que entrou em vigor em 19/03/2014, e consiste em um instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde. Tal procedimento foge do modelo tradicional de mediação já que todo o

---

<sup>4</sup> Número de Protocolo: 53850001553201520, data da resposta 26/11/2015.

processo é feito de forma virtual, não havendo reuniões presenciais, tampouco a figura do mediador, assemelhando-se mais a uma ouvidoria.

5.28. Cumpre esclarecer, ainda, que a Agência possui dois tipos de NIP: a NIP assistencial, relacionada à restrição de acesso à cobertura assistencial, que funciona desde 2010; e a NIP não assistencial, cujas queixas não se relacionam diretamente à cobertura assistencial, como reajuste indevido e quebra de contrato, que entrou em vigor somente em 2014.

## **D.2. Procedimento**

5.29. O registro da reclamação pode ser feito por qualquer um dos canais de relacionamento da Agência (Disque ANS – 0800 701 9656; Central de Atendimento ao Consumidor no portal de internet; ou nos Núcleos de atendimento presencial existentes em 12 cidades nas cinco Regiões do Brasil). Toda reclamação recebida é automaticamente tratada pelo procedimento da NIP, assim como todos atos praticados a partir de então são registrados exclusivamente por meio eletrônico.

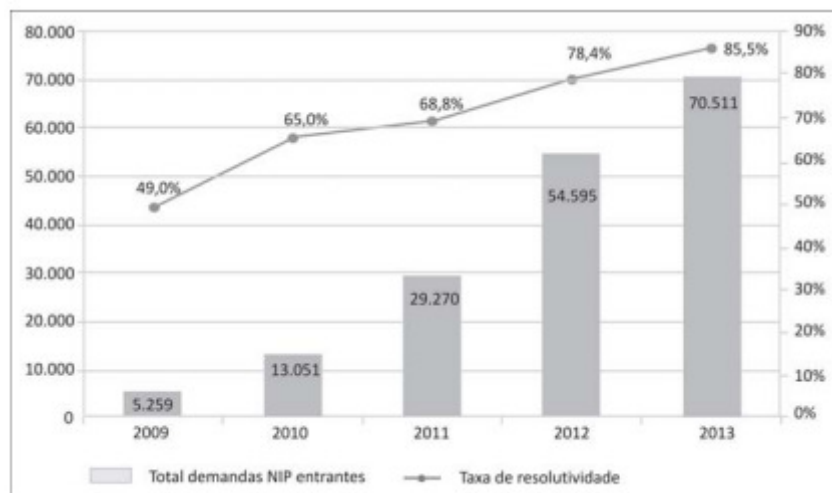
5.30. A NIP é constituída basicamente por duas fases: fase de notificação preliminar e fase de análise fiscalizatória. Na primeira, após o recebimento da reclamação, a operadora é notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao consumidor, dentro do prazo de 5 dias úteis, quando for NIP assistencial, ou 10 dias úteis, nos casos de NIP não assistencial. A partir da notificação, a operadora também possui o prazo de até 10 dias úteis para anexar sua resposta no site na ANATEL, contendo documentação probatória de que ou resolveu a demanda, ou a demanda não procedia. O reclamante então é comunicado da resposta da operadora e deve se manifestar quanto à solução ou não do caso.

5.31. A segunda fase só ocorre nos casos de NIP assistencial que não foram resolvidos na primeira fase. Após análise dos fatos, é elaborado um relatório conclusivo devidamente motivado determinando a finalização da demanda ou a abertura de processo administrativo sancionador. Os casos de NIP não assistencial que não foram solucionados na primeira fase são encaminhados diretamente para a abertura de processo administrativo sancionador.

## **D.3. Números**

5.32. Desde 2009, quando começou o recebimento de demandas no NIP, até 2013, foram recebidas 172.686 demandas de reclamação das quais, 134.533 foram resolvidas no âmbito da mediação. Conforme se depreende do gráfico a seguir, tanto a demanda de reclamações como a taxa de resolutividade do NIP vêm aumentando a cada ano.

**Gráfico 1 – Taxa de Resolutividade**



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização da ANS – SIF Consulta

5.33. A partir dos números referentes aos três primeiros trimestres de 2015, nos quais foram recebidas 71,997 notificações, sendo 48.997 relativas a casos assistenciais. Desses, houve a resolução por meio da mediação de conflitos para 36.861 dos casos, perfazendo um índice de resolutividade de 85,5%, o que demonstra a eficácia do canal de mediação criado pela ANS.

## B. Experiências Internacionais – Nota Metodológica

5.34. Para fins desta análise foi considerada somente a mediação realizada no âmbito de Agências Governamentais, de preferência relacionadas a área do audiovisual e telecomunicações, dos países em que foi possível tal levantamento.

### A. França

5.35. A França possui o *Centre National du Cinema et de l'Image animée* – CNC, criado em 1946, órgão que regula o mercado audiovisual. Entretanto, o *Conseil d'Etat* decidiu criar em 1982 um cargo independente especificamente para exercer a atividade de mediação nesse setor, o *Mediateur du Cinéma*, o qual será analisado no subitem a seguir.

5.36. Antes, fugindo do campo governamental, cabe mencionar a atuação da AMAPA – *Association de Médiation et d'Arbitrage des Professionnels de l'Audiovisuel*, uma associação criada em 2001 pelo sindicato de produtores de audiovisual e pelo sindicato de roteiristas para a resolução de controvérsias entre essas classes. Atualmente, outras associações se uniram a AMAPA, passando esta a abranger conflitos entre outros tipos de profissionais ligados ao audiovisual. Quem exerce a função de mediador são os próprios produtores, roteiristas e cineastas em atividade, após passar por uma capacitação.

#### **A.1. Mediateur du Cinema**

5.37. O *Mediateur du Cinema* é uma autoridade administrativa independente, nomeado entre os membros do *Conseil d'Etat, da Cour de cassation* (Supremo Tribunal) ou da *Cour des comptes* (Tribunal de Contas) para um mandato renovável de quatro anos.

5.38. O mediador, como tem mandato público para tal, pode agir como juiz caso o processo de mediação falhe. A missão oficial do cargo é de conciliar qualquer litígio relacionado ao acesso de exibidores cinematográficos aos filmes e vice-versa, assim como qualquer prática que possa ser caracterizada como monopólio, no sentido de restringir ou falsear a concorrência e a criação de barreiras à uma maior divulgação cinematográfica mais ampla, tanto geograficamente quanto temporalmente, conforme o interesse geral, protegendo a oferta diversificada de filmes e o pluralismo da expressão cinematográfica.

5.39. Podem fazer a queixa ao *Mediateur du Cinema* qualquer pessoa física ou jurídica interessada, organizações profissionais ou sindicatos e o presidente do CNC. Não existindo qualquer formalidade especial, a forma de encaminhamento pode ser oral ou escrita. Existe também a previsão do mediador agir de ofício.

5.40. A partir disso, o *Mediateur* tenta contato por telefone com ambas as partes e, a seguir, convida as partes a fornecer todas as informações necessárias e pode ouvir qualquer pessoa cujo testemunho parece útil para o caso.

5.41. Em caso de acordo, o Mediador elabora uma minuta com os termos do acordo a qual deverá ser assinada pelas partes. Caso contrário, faz-se registrar o desacordo na ata da reunião. Nesse caso, uma das partes poderá solicitar a intervenção do mediador por meio do seu poder judicante, com a instauração de processo formal e escrito, respeitando-se o contraditório.

## B. Reino Unido

### B.1. OFCOM

5.42. O *Office of Communications* – OFCOM, órgão governamental do Reino Unido que regula os serviços de TV, rádio, vídeo por demanda, postal e telecomunicações, criado em 2002, oferece um serviço externo de resolução alternativa de conflitos exercido por duas organizações: a CEDR – *Centre for Effective Dispute Resolution* e a *Ombudsman Services*, ambas sem fins lucrativos.

5.43. Em geral, as mediações incluem relações consumeristas e diferem do método tradicional por não possuírem encontros pessoais. Para dar início ao processo de mediação, entretanto, precisa ter havido uma tentativa de comunicação prévia e direta entre consumidor e empresa.

## C. Estados Unidos

5.44. Em princípio, cabe esclarecer que nos Estados Unidos, a mediação na indústria do entretenimento é realizada principalmente por câmaras privadas, como a *American Arbitration Association (AAA)*, *Judicial Arbitration & Mediation Service (JAMS)* e a *American Film Marketing Association (AFMA)*.

### C.1. FCC

5.45. A *Federal Communications Commission* – FCC é uma agência governamental dos Estados Unidos criada em 1934 e que atualmente regula as comunicações interestaduais por rádio, televisão, satélite e cabo. O órgão possui um setor específico para o tratamento e condução da resolução de conflitos, o *Market Disputes Resolution Division (MDRD)*, que oferece o serviço de mediação para as disputas trazidas por agentes de mercado, entidades, ou organizações contra provedores de acesso à internet, provedores de serviços de dados móveis, entre outros. As disputas dizem respeito a uma ampla variedade de assuntos, incluindo a estimulação de acesso, a compensação interportadores, a interpretação das tarifas, a portabilidade do número, a compensação de telefone público, roaming de dados e acesso à fixação poste e taxas.

5.46. Para iniciar o processo de mediação, a parte deve preencher um formulário de relação e submetê-lo ao chefe da MDRD, descrevendo os fatos, citando as alegações de violação à norma e a reparação pleiteada. Como a MDRD também exerce a atividade de *adjudication*, processo similar a arbitragem, porém exercida por uma autoridade com poderes

judicantes, ela recomenda, antes da instauração de uma litigio formal, que as partes resolvam o conflito por meio da mediação. Para tal, órgão oferece a assistência de um advogado para a condução do processo de mediação voluntária.

---

## **6. Identificação de soluções alternativas**

### **A. Conciliação**

6.1. A conciliação, assim como a mediação, é um método de autocomposição de conflitos no qual as partes são auxiliados por um terceiro neutro, chamado de conciliador, a chegar uma solução ou acordo, por meio de técnicas adequadas. Entretanto, ao contrário do mediador, o conciliador pode adotar uma posição mais ativa, direcionando a negociação buscando sempre o fim da lide, podendo, inclusive, sugerir soluções alternativas e intervir de modo persuasivo. Por esse motivo, o processo de conciliação tende a ser mais breve que o da mediação.

6.2. Cabe destacar, porém, que, por mais que o conciliador tenha um papel mais ativo, ele não decide o conflito. A decisão ainda cabe às partes. Desse modo, mesmo não sendo um método tão profundo quanto a mediação, que se preocupa principalmente com a resolução do conflito e a restauração da relação social, a conciliação ainda permite que as partes resolvam de forma pacífica e eficaz o conflito, não havendo o risco de injustiças.

6.3. Como é um método mais objetivo, orientado para o acordo, a conciliação é, portanto, mais indicada para casos envolvendo contextos conflituosos menos complexos, e em que as partes não terão qualquer outro tipo de relacionamento após a resolução do conflito. Já a mediação é mais recomendável para situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Como a mediação procura preservar as relações, o processo bem conduzido permite a manutenção dos demais vínculos, que continuam a se desenvolver com naturalidade durante a discussão da causa.

6.4. Ressalte-se também que a conciliação sempre teve ampla aplicabilidade no ordenamento jurídico brasileiro, sendo obrigatória sua propositura nos casos de demandas trabalhistas, e, com o advento do novo Código Processual Civil, com a Lei nº 13.105/2015, a conciliação despontou como o principal método de autocomposição de conflitos, visto que se tornou obrigatória antes da apreciação judicial.



6.5. Para atuar como mediador, é preciso ser graduado há pelo menos dois anos em qualquer área de formação, conforme a Lei da Mediação, anteriormente citada, a qual traz alguns dispositivos relativos também à conciliação. Entretanto, ainda conforme a referida Lei, o conciliador deve ter capacitação específica, por meio de curso realizado por entidade credenciada.

## **B. Arbitragem**

6.6. A arbitragem foi disciplinada pela Lei nº 9307/1996, alterada pela Lei nº 13.129/2015, entretanto, o texto normativo não traz a definição de arbitragem, que fica a cargo da doutrina. Pode-se definir arbitragem como o meio alternativo de solução de conflitos através da intervenção de uma ou mais pessoas, chamados de árbitros, às quais são outorgados poderes pelas partes para decidir a lide de maneira coercitiva, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia de sentença judicial.

6.7. O árbitro, ao contrário do mediador e do conciliador, pode ser qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e tem o poder decisório da matéria analisada. A lei da arbitragem, acima citada, atribui legitimidade e independência à sentença proferida pelo árbitro, chamada de sentença arbitral ou laudo arbitral, a qual está amparada pelos mesmos efeitos da coisa julgada material, possuindo, por conseguinte, efeitos de título executivo judicial, conforme previsto no art. 515, inciso VII do novo Código de Processo Civil. Nesse sentido, assemelha-se à decisão judicial, com a diferença que o método da arbitragem é marcado pela celeridade, informalidade, confidencialidade e flexibilização dos procedimentos, ao contrário do rito judicial.

6.8. Conforme o art. 2 da Lei da Arbitragem, esta poderá ser de direito ou de equidade, conforme transcrito a seguir:

Art. 2º A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

§ 1º Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública.

§ 2º Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio.

§ 3º A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade.

6.9. Na arbitragem de direito, prevista no §2º, as partes convencionam que o procedimento será pautado nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais. Por outro lado, existe a possibilidade, prevista no das partes escolherem as regras aplicáveis na arbitragem, contanto que não haja a violação aos bons costumes

e à ordem pública. Na arbitragem de equidade, portanto, conforme prevista no art. §1º, o árbitro tem mais flexibilidade de decisão. A administração pública, entretanto, está adstrita à arbitragem de direito, de acordo com o disposto no §3º.

6.10. Cumpre esclarecer ainda que a arbitragem não se confunde com arbitramento. Aquele que exerce a arbitragem é o árbitro, ele tem poder decisório e por força de lei sua decisão é dotada de caráter executório. Aquele que exerce o arbitramento é arbitrador, ele é um especialista, geralmente contratado pelas partes ou nomeado pelo magistrado, após fixação de seus honorários, para formação de um laudo pericial que servirá de meio de prova no procedimento em curso.

6.11. Ressalte-se que a arbitragem possui grande convergência com a função regulatória judicante que, conforme alguns doutrinadores, é de competência das Agências Reguladoras. Isto porque, a função regulatória judicante envolve não só a regulação do mercado, mas também tem por objetivo a solução de conflitos entre os agentes regulados, buscando-se o equilíbrio entre os envolvidos.

6.12. Desse modo, ao praticar a atividade de arbitragem, a Agência Reguladora, com poderes decisórios, poderia intervir nos conflitos entre os agentes regulados, exercendo sua função regulatória judicante, exarando e impondo uma decisão, contra a qual não caberia recurso na esfera administrativa.

6.13. Existe a possibilidade da utilização conjunta dos métodos de mediação e arbitragem, conforme explicado nos itens a seguir.

#### **B.1. Med-Arb**

6.14. No tipo med-arb, abreviação de “mediação-arbitragem”, inicia-se um processo de mediação tradicional com a previsão de que, caso não se chegue a um acordo, o caso será encaminhado a um árbitro que decidirá a questão sobre as quais o consenso não pode ser alcançado.

6.15. Neste processo, as partes ficam encorajadas a criar acordos próprios, com a ciência de que, caso não haja consenso, um árbitro irá impor uma decisão. Em alguns casos, as partes escolhem um mesmo profissional para atuar como mediador e árbitro, enquanto em outros, estas funções são exercidas por diferentes pessoas. Entretanto, cabe salientar que a Lei da Mediação, em seu art. 7º, proíbe expressamente que um mediador exerça a função de árbitro ou mesmo de testemunha em um caso que tenha atuado como mediador.

#### **B.2. Arb-Med**

6.16. Ao contrário do método acima, no art-med o caso é submetido a um árbitro que decide a questão, mantendo o resultado confidencial. Inicia-se então o processo de mediação, e, caso as partes não cheguem a um acordo, a decisão do árbitro é publicizada para as partes, passando a vigorar.

### **C. Outros tipos de composição de conflitos**

#### **C.1. *Expert determination***

6.17. Nesse método, as partes concordam em submeter o conflito a um especialista, que deverá analisar o caso e proferir a decisão final sobre a matéria. Para a formulação da decisão, o especialista não se submete exclusivamente a apresentação feita pelas partes. Em geral, é utilizado para decidir um aspecto contratual ou legal específico ou ainda questões fáticas ou avaliações financeiras. A decisão é geralmente obrigatória, vinculante, e não pode ser objeto de recurso.

#### **C.2. *Neutral fact finding***

6.18. Nesse método, o conflito, assim como no *Expert Determination*, é encaminhado para a um terceiro neutro que, após averiguação dos fatos, apresentará possíveis soluções para as partes. Entretanto, este processo é restrito a clarificação de questões fáticas particulares, e as recomendações do terceiro neutro não são vinculantes.

#### **C.3. *Executive tribunal or Mini Trial***

6.19. O *Executive tribunal* é formado por um executivo sênior de cada parte juntamente com um terceiro imparcial, que irão escutar requerimentos de consultores e representantes de cada parte em sessão conjunta. Os executivos que formam o tribunal não podem ter relação com a matéria da disputa. Após as apresentações, os executivos mais o terceiro imparcial, iniciam o processo de negociação do acordo.

#### **C.4. *Project ou alliance mediation***

6.20. Mecanismo preventivo de disputas, no qual um mediador é indicado no início de um longo projeto ou de um grande empreendimento ou relação negocial, para atuar como ponto de contato quando problemas de comunicação ou desacordos surgem ou são antecipados.

#### **C.5. *Early neutral evaluation***

6.21. Esse método é realizado de forma preliminar a outros procedimentos, como negociações ou mesmo um litígio, onde um terceiro neutro avalia os fatos e/ou aspectos legais e de mérito acerca de uma matéria e expressa uma opinião técnica sobre o mérito das questões especificadas pelas partes. O resultado não é vinculante, não gerando obrigações.

#### **C.6. *Judicial appraisal***

6.22. Método semelhante ao *Early Neutral Evaluation*, com a diferença de ser apresentado de forma escrita por ambas as partes a um juiz, geralmente aposentado, que oferece uma avaliação ou laudo sobre como seria o resultado na hipótese do caso ser levado aos tribunais.

6.23. Nos Estados Unidos, esse método é realizado como um *“Summary Jury Trial”*, no qual é formado um painel de julgadores reais. É utilizado principalmente para testar as teses dos advogados antes de levar o caso a um tribunal real.

#### **C.7. *High-low arbitration***

6.24. Esse método se caracteriza pelo acordo entre as partes, anteriormente à realização da arbitragem, dos parâmetros do resultado. Cria-se, desse modo, limites mínimo e máximo os quais serão observados caso o resultado da decisão do árbitro ultrapasse esses parâmetros. Se o árbitro definir um resultado dentro do espectro definido pelas partes, a decisão pode tornar-se final. Serve, principalmente, para limitar os riscos provenientes da mediação.

#### **C.8. *Deal Mediation***

6.25. Nesse processo a mediação é usada durante a negociação de um contrato, de modo a otimizar seus resultados negociais e melhorar a relação entre as partes, evitando, assim, que o conflito aconteça.

#### **C.9. *Adjudication***

6.26. Amplamente utilizado no Reino Unido na indústria de construção, nesse processo um terceiro imparcial recebe requerimentos escritos de ambas as partes para proferir uma decisão que pode ser chancelada pelos Tribunais, podendo haver escutas orais ou visitas a locais específicos, com possibilidade ainda de apelação em um período predeterminado. A decisão é obrigatória, e em geral não há possibilidade de revisão, a menos que a disputa seja finalmente definida por processo judicial, arbitragem ou acordo entre as partes.

## 7. Estudo com análise dos impactos externos e benefícios esperados para as alternativas consideradas, incluindo a hipótese de absentéismo administrativo

7.1. Espera-se que a instituição de procedimentos de mediação no âmbito da ANCINE promova os benefícios em geral apontados pelas análises teóricas da mediação de forma geral. A premissa básica é de que a resolução de conflitos por meio da mediação permita que os problemas que surgirem na relação entre os diversos agentes econômicos sejam resolvidos com celeridade, sem as delongas e recursos de um processo judicial.

7.2. Ressalte-se, ainda, que uma das grandes vantagens da mediação é incentivar que os agentes, tendo superado o conflito, mantenham as relações comerciais e produtivas pré-existentes, podendo até mesmo reforçá-las e aprofundá-las com a descoberta de possibilidades de entendimento e sinergias. Este fator é especialmente importante num setor com as características da economia audiovisual. Conforme o *NESTA Report on Creative Industries 2003*, as indústrias criativas em geral (dentre as quais se inclui a audiovisual) são beneficiadas pela “formação de redes entre empresas e indivíduos” assim como pelas “redes informais por onde fluem as ideias criativas”.<sup>5</sup> Sendo assim, o estímulo ao consenso, como alternativa ao confronto, funciona como agente dinamizador da economia criativa.

7.3. Para a ANCINE, o benefício esperado é, além do impacto positivo indireto dos fatores descritos acima, um avanço institucional. Com efeito, trata-se não apenas de “aperfeiçoar o ambiente regulatório e o marco legal”, fundamento desta ação conforme o Mapa Estratégico (cf. *supra*, 2.1) mas de, como estabelece o mesmo documento, cumprir a missão de “desenvolver e regular o setor audiovisual em benefício da sociedade brasileira”. A consolidação da Agência como **locus** privilegiado de resolução de conflitos representa um passo na direção do objetivo de “ser reconhecida como a principal indutora do desenvolvimento sustentável e equilibrado do setor audiovisual brasileiro e da ampliação do acesso ao conteúdo audiovisual brasileiro” (*idem*).

7.4. Três são as hipóteses aqui avaliadas: 1) Absenteísmo; 2) Credenciamento de mediadores externos; 3) Estabelecimento de Câmara de Mediação interna.

### A. Absenteísmo

---

<sup>5</sup> *Apud* Portugal, M. (2012). Características dos Clusters Criativos e o seu Papel na Dinamização do Empreendedorismo. O Caso Lxfactory (Dissertação de Mestrado). Lisboa: Universidade Europeia

7.5. Como em qualquer Análise de Impacto, há que se avaliar a possibilidade de não agir. O resultado esperado da opção pelo absentismo é a manutenção do estado atual, deixando aos agentes econômicos a possibilidade de resolver seus conflitos pela via judicial, que como exposto acima é lenta e não promove a manutenção das relações econômicas e criativas entre as partes) ou o ônus de buscar mediadores no mercado. A título de exemplo, seguem os valores praticados por algumas câmaras de mediação, que na hipótese em análise seriam as opções restantes para os regulados:

**A.1. Advance (serviço privado):**

Valor da Causa	Taxa de registro	Taxa de administração	Honorários
Causas até R\$10.000	R\$ 150,00	13%	R\$ 250,00 por hora de sessão
Causas de R\$10.001 até R\$20.000	R\$ 240,00	12%	
Causas de R\$20.001 até R\$50.000	R\$ 440,00	11%	
Causas de R\$50.001 até R\$100.000	R\$ 740,00	9%	
Causas de R\$100.001 até R\$500.000	R\$ 1.190,00	7%	
Causas de R\$500.001 até R\$1.000.000	R\$ 3.900,00	5%	
Causas acima de R\$1.000.001	a combinar		

**A.2. Câmara de Mediação e Arbitragem de Joinville:**

Valor da Causa	Taxa de registro	Custas e honorários
Até R\$ 16.700,00	R\$ 250,00	Mínimo de 10% do valor da causa, podendo haver acréscimo em casos muito complexos, a critério do mediador
De R\$ 16.700,01 a R\$ 150.000,00	2%	
De R\$ 150.000,01 a R\$ 290.000,00	1%	
De R\$ 290.000,01 a R\$ 750.000,00	1%	
De R\$ 750.000,01 a R\$ 1.450.000,00	1%	
De R\$ 1.450.000,01 a R\$ 2.500.000,00	1%	
Acima de R\$ 2.500.000,00	1%	

**A.3. CIESP/FIESP\***

Valor estimado da controvérsia	Taxa de administração	Honorários (por hora de sessão)
Até R\$ 500.000,00		R\$ 350,00
R\$ 500.000,01 a R\$ 1.000.000,00		R\$ 500,00

R\$ 1.000.000,01 a R\$ 2.000.000,00	1% do valor estimado, com mínimo de R\$ 1.000,00 e máximo de R\$ 5.000,00	R\$ 700,00
R\$ 2.000.000,01 a R\$ 10.000.000,00		R\$ 900,00
Acima de R\$ 10.000.000,01		R\$ 1.000,00

#### A.4. Câmara de Arbitragem Empresarial – Brasil (Camarb)

- Taxa de administração: R\$ 7.000,00
- Honorários do mediador: R\$ 650,00 por hora de sessão

#### A.5. Câmara de Arbitragem e Mediação de Belo Horizonte

Valor da causa	Taxa de Registro	Taxa administrativa	Honorários
Até R\$ 20.000,00	R\$ 250,00	10%	R\$ 150,00 por hora de sessão
De R\$ 20.000,01 até 50.000,00	R\$ 450,00	10%	
De R\$ 50.000,01 até R\$100.000,00	R\$ 750,00	8%	
De R\$ 100.000,01 até R\$ 500.000,00	R\$ 1.200,00	6%	
Acima de 500.000,00	A combinar		

#### A.6. Instituto de Engenharia

Valor da demanda	Despesas administrativas	Taxa de registro	Honorários
Até R\$ 50.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 500,00	R\$ 350,00 por hora de sessão, mais valor fixo de R\$ 3.500,00
De R\$ 50.000,00 a R\$ 100.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 1.000,00	
De R\$ 100.000,00 a R\$ 500.000,00	R\$ 3.000,00 + 0,5% do valor superior a R\$ 100.000,00	R\$ 1.000,00	
De R\$ 500.000,00 a R\$ 3.000.000,00	R\$ 5.000,00 + 0,4% de valor superior a R\$ 500.000,00	R\$ 1.000,00	
De R\$ 3.000.000,00 a R\$ 6.000.000,00	R\$ 15.000,00 + 0,10% de valor superior a R\$ 3.000.000,00	R\$ 1.000,00	
De R\$ 6.000.000,00 a R\$ 10.000.000,00	R\$ 18.000,00 + 0,05% de valor superior a R\$ 6.000.000,00	R\$ 1.000,00	
Acima de R\$ 10.000.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 1.000,00	

#### **A.7. Fundação Getúlio Vargas**

Valor da causa	Taxa de administração	Taxa de registro	Honorários
De R\$ 20 a R\$ 40 milhões	R\$ 36.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 1.000,00 por hora de sessão, valor mínimo de R\$ 20.000,00
De R\$ 40 a R\$ 60 milhões	R\$ 48.000,00		
De R\$ 60 a R\$ 80 milhões	R\$ 56.000,00		
Acima de R\$ 100 milhões	R\$ 60.000,00		

#### **B. Credenciamento de mediadores externos**

7.6. Outra hipótese seria a ANCINE promover o processo de mediação, sem, contudo, conduzi-lo diretamente. Nesse caso, as partes interessadas estariam desobrigadas das taxas de administração e de registro mencionadas acima, porém permaneceriam arcando com o custo dos honorários dos mediadores.

7.7. Uma desvantagem dessa solução é o baixo nível de controle da Agência sobre a qualidade do serviço dos mediadores.

#### **C. Câmara de Mediação interna**

7.8. Caso seja adotada uma câmara de mediação interna, com servidores da ANCINE atuando como mediadores, o resultado esperado é uma economia para os regulados, nos valores expostos acima. Conforme observado anteriormente, espera-se uma redução no tempo de resolução de conflitos (em comparação com ações judiciais) e a melhora no ambiente negocial como um todo.

7.9. Outro impacto esperado é um relacionamento melhor entre as empresas e a Agência, a partir do momento em que esta passe a ser vista como solucionadora de problemas.

#### **8. Mensuração dos custos para os regulados**

8.1. O art. 59, § 2º da Instrução Normativa n. 100/12 já prevê que o serviço de mediação e conciliação no âmbito da ANCINE será oferecido de forma não onerosa para as partes.



8.2. As despesas para os regulados, no caso da câmara de mediação realizada inteiramente pela ANCINE, serão portanto apenas de deslocamento para a sede ou outro local que seja escolhido para as sessões de mediação.

8.3. Em uma estimativa de custo para deslocamentos no eixo Rio de Janeiro – São Paulo, por exemplo, a SGI declara o preço médio de R\$ 1.500,00 por viagem, que inclua apenas um pernoite e com emissão de passagem com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência, para voos realizados entre terças e quintas-feiras.

---

## **9. Dimensionamento dos impactos internos, considerando revisão de procedimentos, sistemas de informática, infraestrutura e redimensionamento da força de trabalho**

### **A. Revisão de Procedimentos**

9.1. Entendemos que a adoção da mediação como uma possibilidade de solução de conflitos deve, a partir da implementação da norma a ser criada, ser estimulada nas atividades de fomento estimuladas e desenvolvidas pela agência.

### **B. Sistemas de Informática e Infraestrutura**

9.2. Deverá ser disponibilizada infraestrutura de informática para realização das sessões de mediação.

### **C. Redimensionamento da Força de Trabalho**

9.3. Tendo em vista que os mediadores deverão ser servidores da agência, entendemos que devem ser considerados os impactos internos relacionados ao seu deslocamento das funções usualmente exercidas (para capacitação e para atuação direta em processos de mediação).

### **D. Custos**

9.4. Entendemos que a maior parte dos custos mensuráveis decorrerá da capacitação de servidores para atuarem como mediadores.

9.5. Considerando que seria prudente ter um número razoável de servidores preparados para atuar, considerando as possibilidades de liberação das áreas em cada momento e também férias e licenças, entendemos que seria razoável capacitar ao menos 10 servidores para atuação como mediadores.

9.6. Em pesquisa informal realizada, constatamos que um curso de formação profissional de mediadores (com duração de 6 meses e carga horária de 116 horas) é oferecido pela plataforma Mediação Brasil pelo custo aproximado de R\$ 5.500,00 por aluno.

---

## **10. Impacto no estoque regulatório atual, considerando a correlação com atos normativos de outros órgãos**

10.1. No que diz respeito a atos normativos da própria agência, indicamos a necessidade de revisão do art. 59 da Instrução Normativa 100/12.

10.2. Acrescentamos ainda que eventual regulamentação do procedimento de mediação realizado pela ANCINE não teria qualquer impacto ou conflito com atos normativos de outros órgãos, uma vez que as normas já existentes têm vigência somente no âmbito interno dos respectivos órgãos e não há qualquer normativo vinculante sobre o tema publicado até a presente data.

---

## **11. Considerações referentes ao resultado de processos de pré-consulta realizados durante o período de elaboração da Análise de Impacto**

11.1. Considerando que a possível implementação do procedimento de mediação no âmbito da ANCINE possibilitará que sejam trazidas ao conhecimento da agência questões que envolvem diversos processos e áreas da agência, consideramos relevante coletar informações pertinentes, utilizando como pontos focais os Secretários e Superintendentes, além dos servidores que participaram da atividade de capacitação acima mencionada.

11.2. Foram distribuídos questionários com breve contextualização da importância da manifestação das diversas áreas acerca do tema e contendo questões que versavam sobre: (a) os tipos de conflitos que poderiam ser resolvidos por meio da mediação e que agentes poderiam se beneficiar dessa modalidade de resolução de conflitos; (b) a ocorrência anterior

de algum dos conflitos listados no caso concreto; e (c) a possibilidade de algum agente regulado ter manifestado interesse de recorrer à ANCINE para auxílio na resolução de conflitos com outro(s) agente(s).

11.3. Das respostas recebidas foi possível perceber que existem diversos conflitos que envolvem, principalmente, a assimetria econômica e de poder entre os agentes e as relações entre algumas empresas e pessoas físicas envolvidas na cadeia do audiovisual.

11.4. Percebemos ainda que se faz necessário diferenciar as hipóteses em que as divergências entre os agentes decorrem de suas relações privadas e aquelas em que algum deles ou ambos descumprem obrigações normativas. No segundo caso, é possível cogitar de que a hipótese não seja de mediação, mas sim de uma ação orientadora e/ou fiscalizatória por parte da agência, ou até mesmo da realização de um termo de ajustamento de conduta - TAC.

11.5. Diante da questão exposta no item anterior, combinada com o fato de que a atividade da agência deve sempre se dar no escopo do atendimento ao interesse público (considerado o custo-benefício de sua atuação em cada caso), passamos a entender que a regulamentação da mediação em seu âmbito passa pelo estabelecimento de uma fase prévia de admissibilidade, que deve estar prevista na norma a ser aprovada.

---

## **12. Estabelecimento de metas e indicadores destinados à avaliação da ação regulatória**

12.1. Uma vez que esteja instituída a câmara de mediação da ANCINE, sugere-se o acompanhamento periódico e a avaliação por meio dos seguintes indicadores:

- a) Tempo médio de duração das mediações;
- b) Índice de sucesso nas mediações realizadas (total de termos de compromisso lavrados / total de mediações realizadas);
- c) Grau de satisfação das partes envolvidas (média da avaliação em questionário a ser respondido ao fim das mediações).

12.2. A confidencialidade inerente aos processos de mediação comercial faz que sejam raras as estatísticas disponíveis, que pudessem servir como padrão para o estabelecimento de um padrão a ser replicado pela ANCINE. Entretanto, conforme os dados publicados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) sobre seus resultados no período de 2001 a 2013, citados no item 5.14 desta AI, podemos estabelecer metas iniciais para os indicadores 1 e 2, respectivamente:

1. 406 dias

2. 89%

12.3. Para o indicador 3, propõe-se a meta de 70% de respostas positivas.

---