

GT  
COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

# Requisitos de Comunicação para a Implantação do Nono Dígito

Segundo a Resolução 553 de 14/12/2010

GT  
COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

## AVISO

Este caderno concentra as definições do GT-COM para a implantação do projeto nono dígito.

Este Caderno de Requisitos Técnicos é um documento de livre acesso e sua cópia não é controlada.

Seu conteúdo poderá ser alterado pelo GT-COM, por isso é um dever do leitor assegurar-se que possui a versão mais atual deste documento consultando o sítio da Anatel onde ele está depositado.

**GT**  
**COM**

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

## Índice

- 1 **Controle de Versões**
- 2 **Resolução nº553 Anatel**
- 3 **GT-COM**
- 3.1 **Objetivos**
- 3.2 **Estrutura**
- 4 **Comunicação**
- 4.1 **Imprensa**
- 4.2 **Parceiros e fornecedores**
- 4.3 **Orgãos, entidades e instituições públicas**
- 4.4 **Comunicado Legal**
- 4.5 **Clientes e público em geral**
- 4.6 **Áreas de Atendimento**
- 4.7 **Comunicação Interna**
- 4.8 **Plano de Virada**
- 4.9 **Plano de Contingência**
- 4.10 **Plano Alternativo**
- 4.11 **Mensagem orientativa**
- 4.11.1 **Interceptação com complemento**
- 4.11.2 **Interceptação sem complemento**
- 4.11.3 **Ligações para números SME**
- 5 **Relatórios de Acompanhamento**
- 6 **Anexos**

**GT**  
**COM**

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

- 6.1 **Cronograma de Ações de Comunicação**
- 6.2 **Resolução nº553 Anatel**
- 6.3 **Ato 6.305 – 30 de outubro de 2012**
- 6.4 **Ofício Circular da Anatel 390/2012-PBQIO**
- 6.5 **Lista de Órgãos**

**1. Versões**

<b>Data</b>	<b>Autor</b>	<b>Comentário</b>
18/04/2013	GT-COM	1ª versão do caderno de Requisitos Técnicos discutida em reunião
24/04/2013	GT-COM	Inclusão de observação sobre PABX (pág 6); Descritivo do tipo de relatório solicitado pelo GT-COM ao GT-Redes sobre perfil de chamada dos assinantes (pág 9) e inclusão das 2 últimas ações no item 6.1 (pág 9)

GT  
COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

## **2 Resolução nº553 Anatel**

Em dez/2010 a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), divulgou a Resolução nº553, que determina o acréscimo do nono dígito em TODOS os números de usuários do SMP, ou seja, todos os clientes da base e as novas altas terão o 9 acrescido em seus números.

Essa medida é válida para todo Brasil, contudo a Agência estipulou data apenas para o CN 11, haja vista, a possibilidade de escassez de numeração para São Paulo. Com essa medida, aumenta para 90 milhões a quantidade de números disponíveis para o CN11.

Em 30 de outubro de 2012, através do Ato 6.305, foram estabelecidas as datas-limite de alteração para as demais áreas:

I – Até 31 de dezembro de 2013 para os Códigos Nacionais 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19;

II – Até 31 de janeiro de 2014 para os Códigos Nacionais 21, 22, 24, 27 e 28;

III – Até 31 de dezembro de 2014 para os Códigos Nacionais 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99;

IV – Até 31 de dezembro de 2015 para os Códigos Nacionais 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88 e 89;

# GT COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

V – Até 31 de dezembro de 2016 para os Códigos Nacionais 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 e 69.

## 3. GT-COM

### 3.1 Objetivos

O GTCOM tem por objetivo comunicar e educar todos os parceiros, clientes e público em geral sobre a nova regra.

### 3.2 Estrutura do GT-COM

O GTCOM é formado pela ANATEL e por todas as prestadoras de serviços de Telecom do Brasil, sendo elas de natureza SMP, STFC e SME.



## 4 Comunicação

# GT COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

## **4.1 Imprensa**

A Anatel, em data de comum acordo com o GT-COM, deve divulgar no Diário Oficial da União o cronograma de virada do ano em curso, para que o grande público e órgãos de imprensa em geral tenham acesso à informação.

## **4.2 Parceiros e fornecedores**

Entende-se por parceiros/fornecedores, todos aqueles que têm um contrato de prestação de serviços firmado com as operadoras. Ex: parceiros de SVA, parceiros de recarga, interatividade, PABX\*, bancos, etc.

\*Ressalta-se que a operadora pode ou não ser a mantenedora do PABX contratado pela empresa. No caso em que a prestadora não é a mantenedora, a responsabilidade desta é de comunicar à empresa contratante do PABX. A manutenção é responsabilidade do terceiro contratado pela empresa.

## **4.3 Órgãos, entidades e instituições públicas**

As instituições, órgãos públicos ou privados são todos aqueles que o GTCOM entende que não se caracterizam como parceiros e que são usuários. Contudo, se faz necessário uma comunicação direta a esses órgãos. Ex: CONFAZ, ANAC, BACEN, etc. A comunicação com esses órgãos deve ser realizada pela Anatel, através de cartas registradas.

## **4.4 Comunicado Legal**

# GT COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

Com 90 dias de antecedência à virada, as operadoras devem divulgar, através de um comunicado público em jornal de grande circulação da área de mudança, texto informativo com instruções para o público.

## **4.5 Clientes e público em geral**

Todos os usuários, sejam eles SMP, que terá o acréscimo do 9 em seu número, ou clientes STFC /SME que deverão originar uma ligação para um celular no CN alterado. Ex: Telefone Fixo originando para Telefone Móvel.

## **4.6 Áreas de Atendimento ao Cliente**

Multiplicar e alinhar as informações relacionadas à comunicação com os clientes para as áreas de Atendimento/Vendas das operadoras, de forma que não haja impacto nas operações e para que estes estejam preparados para possíveis questionamentos dos clientes.

## **4.7 Comunicação Interna**

Tornar conhecido de todos os funcionários das operadoras o plano de virada e datas de implementação, para que estes sirvam como porta-vozes quando consultados por parentes e amigos, além de serem usuários afetados.

## **4.8 Plano de Virada**

Press release reativo, informação nas redes sociais, destaque na home do site das operadoras.

## **4.9 Plano de Contingência**



# GT COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

Em caso de NO GO da virada, as operadoras devem ter um plano de ação pronto, para comunicar ao público em geral, contendo: coletiva de imprensa, comunicado na URA, informação nas redes sociais e destaque na home do site das operadoras.

## 4.10 Plano Alternativo

Em função dos resultados obtidos no relatório de acompanhamento de marcação de chamadas a 8 e 9 dígitos, o GT-COM deve avaliar se será necessária a implementação desse plano alternativo, podendo ser substituído por outra ação previamente acordada entre as operadoras e Anatel.

O plano de rádio é capitaneado pelo Sinditelebrasil, rateado entre operadoras de acordo com o critério de market share à época do plano, e é voltado para as áreas geradoras de ligações pros CNs alterados.

Período de análise do relatório de marcação de chamadas: 30 dias após a virada.

Período do plano alternativo: 15 dias.

## 4.11 Mensagem orientativa

### 4.11.1 Intercepção com completamento

Na próxima ligação, digite nove antes do numero celular discado. Aguarde, sua ligação será completada

### 4.11.2 Intercepção sem completamento

Este número mudou. Digite nove antes do numero celular discado. Ligue novamente.

### 4.11.3 Ligações para números SME

Atenção, este numero não mudou. Ligue novamente sem digitar o nove antes do numero discado

# GT COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

## 5. Relatórios de Acompanhamento

O GT-COM fará acompanhamento nos canais de comunicação para acompanhar o nível de interesse do cliente pela informação e assim definir se manterá ou intensificará o volume de informações sobre o tema. O objetivo é multiplicar ao máximo a informação.

Após o Dia “D”, o GT-COM também solicita à equipe de Redes relatórios de acompanhamento das chamadas marcadas pelos usuários a 8 e 9 dígitos. O GT-COM solicita 2 relatórios:

- Relatório pós Dia “D” durante o período de dupla convivência, enquanto não haverá mensagem de interceptação obrigatória. Este relatório deverá conter a quantidade de chamadas originadas a 8 dígitos sobre o total de chamadas originadas para números das regiões que tiveram a inclusão do 9º Dígito.

Visão do relatório: Por dia

Periodicidade de envio: 3 vezes por semana

Este relatório deverá ser segmentado em 2 grupos:

- ✓ Clientes de outros DDDs ligando para as regiões alteradas (1x, exceto DDD11, e 2X)
- ✓ Clientes dos DDDs alterados ligando para os números desta mesma região (1x, exceto DDD11, e 2x)
- Relatório contendo as marcações dos clientes para números das regiões alteradas após o início da interceptação obrigatória;

Visão do relatório: Por dia

Periodicidade: 2 vezes por semana

**GT**  
**COM**

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

Este relatório deverá ser segmentado em 2 grupos:

- ✓ Clientes de outros DDDs ligando para as regiões alteradas (1x, exceto DDD11, e 2X)
  - ✓ Clientes dos DDDs alterados ligando para os números desta mesma região (1x, exceto DDD11, e 2x)
- Número de chamadas no call center referentes ao 9º dígito

Relatório contendo o total de chamadas realizadas para o Call Center das operadoras cuja informação seja sobre o 9º Dígito

## 6. Anexos

### 6.1 Cronograma de Ações de Comunicação

Dia “D”: data única para cada Ciclo de Implantação, comunicada aos clientes, parceiros e público em geral, como sendo aquela a partir da qual todas as chamadas e mensagens marcadas a 9 (nove) dígitos serão entregues ou completadas pelas redes e adequadamente tratadas pelos sistemas.

Cronograma Relativo de Ações de Comunicação		Frequência	
	Data Relativa	a	Período
Atualização Página no Site	D-180	1	
Carta/Comunicado aos parceiros/fornecedores	D-240 / D-150	2	
Alerta Ações Atendimento/Vendas	D-90		
Treinamento Atendimento/Vendas	D-30		
Publicação no Diário Oficial	A definir com Anatel		
	D-90 / D-30 / D /		
Envio de SMS clientes CNs com alteração	D+30	4	
Envio de SMS para clientes dos demais CNs	D-30 / D+15	2	
Envio de voicer base fixa	D+15	1	
Comunicação na Fatura	D-30	1x mês	7 meses
Comunicado Legal	D-90 / D-30	2	

**GT**  
**COM**

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

Comunicação Interna para funcionários	D-60 / D-15	2	
Destaque site / Redes Sociais	D-7	1	14 dias
Envio de E-mail aos Clientes Corporativos (Responsável pelo Contrato)	D-90	1	
Inclusão de Informação na URA de Atendimento ao Cliente	D-30		

**6.2 Resolução nº553 Anatel**

**6.3 Ato 6.305 – 30 de outubro de 2012**

**6.4 Ofício Circular da Anatel 390/2012-PBQIO**

**6.5 Lista de Órgãos**

Presidência da República / Ministérios / Senado / Câmara dos Deputados

Governos Estaduais e Prefeituras

ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica)

ANAC e Companhias aéreas

Outras agências do governo;

Órgãos de Justiça e Segurança Federais (STF, STJ, TST, MPF, DPF);

CONFAZ (Conselho Nacional de Política Fazendária )

SRF (Secretaria da Receita Federal)

CGU (Controladoria Geral da União)

FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)

BACEN (Banco Central do Brasil)

OAB / IINDEC Telecom (Instituto Nacional de Defesa do Consumidor em Telecomunicações)

GT  
COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito  
Res. Nº553 Anatel  
Grupo Técnico de Comunicação

Data:  
18/04/13

Serasa/CDL

SEFAZ (Relação com validador de arquivos PVA).

CNJ (Relação com escuta, interceptação policial e quebra de sigilo).

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

PROCON

Serviços de Utilidade Pública (SUP)