

GT

COM

Grupo de Implementação do Nono Dígito

Res. Nº553 Anatel

Grupo Técnico de Comunicação

Data:

24/02/2014

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:
24/02/2014

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:
24/02/2014

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:
24/02/2014

- 6.1 **Cronograma de Ações de Comunicação**
- 6.2 **Ofício Circular 76_2013_ORCN - 9 Dígito CN 9x**
- 6.3 **Lista dos Órgãos Federais e Estaduais para Envio do Ofício**
- 6.4 **Comunicado para Envio aos Parceiros e Fornecedores**
- 6.5 **FAQ**

1. Versões

Data	Autor	Comentário
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)
15/01/2014	GT-COM	3ª versão do caderno atualizado de acordo com o calendário de rollout de 2014 (9x)
24/02/2014	GT-COM	Inclusão da data de envio do comunicado aos parceiros e fornecedores, antecipação data envio comunicado aos clientes corporativos e inclusão de proposta de data para avaliação do grupo.
11/03/2014	GT-COM	Inclusão das datas de todas as ações previstas no cronograma, modelos dos textos de SMS, mensagem em fatura, mensagem no site das operadoras, comunicados aos clientes corporativos e atualização do FAQ.

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

Data:
24/02/2014

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 e já foram concluídas as ações relacionadas aos DDDs 11, em 29/07/2012, DDDs 12 a 19, em 25/08/2013 e DDDs 21 a 28, em 27/10/2013.

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

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;

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.

O dia D para cada uma das regiões citadas será definido futuramente.

3. GT-COM

3.1 Objetivos

GT COM

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

Data:
24/02/2014

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

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.

GT COM

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

Data:
24/02/2014

*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 de total 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

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.

GT COM

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

Data:
24/02/2014

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

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 Interceptação com complemento

GT COM

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

Data:
24/02/2014

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

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 intercepção 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:

GT COM

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

Data:
24/02/2014

- ✓ 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
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. As ações planejadas pelo GT-COM, assim como o conteúdo dos comunicados, são padronizados e deverão ser utilizados por todas as operadoras fixas e móveis.

GT
COM

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

Data:
24/02/2014

**Cronograma Relativo de Ações de
Comunicação**

Canal

Data Relativa

Frequência

P

GT
COM

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

Data:
24/02/2014

Atualização Página no Site / Atualização URL Amigável**		D-180 (05/05/14)	1	
Publicar Ofício no site e FAQ atualizado		D-180 (05/05/14)	1	
Carta/Comunicado aos parceiros/fornecedores	E-mail / Carta (opcional)	D-240 (11/03/2014) D-150 (02/06/14)	2	
Alerta equipes Call Center e Vendas / Executivo de Conta*		D-180 (05/05/14)	1	
Treinamento / Envio de Comunicado às equipes de Atendimento, Vendas e Executivos de Conta*		D-30 (25/09 a 10/10/14)	1	
Publicação no Diário Oficial		27/01/14		
Envio de SMS clientes CNs com alteração		D-60 (25/08 a 05/09/14) D-20 (13 a 17/10/14) D+10 (10 a 15/11/14)	3	Ir s
Envio de SMS para clientes dos demais CNs (base geradora de tráfego nos últimos 3 meses para os CNs alterados)		D-30 (29/09 a 13/10/14) D+15(17 a 30/11/14)	2	Ir s
Envio de voicer base fixa	Opcional	D+15 (17 a 21/14)	1	
Comunicação na Fatura		D-90 a D+30 Setembro a Dezembro		Ciclo de Faturament o 4
Comunicado Legal e Comunicado de ½ Página		D-90 (01/08/2014) D-30 Claro -01/10/14 Nextel – 02/10/14 Oi – 03/10/14 TIM- 06/10/14 Vivo – 07/10/14		O 1º ser po ope mes comu pe rea dat
Comunicação Interna para funcionários*	Opcional	D-60 (02/09/14) D-15 (20/10/14)	2	
Destaque site		D-7 a D+15 (27/10 a 10/11/14)	1	2
Destaque Redes Sociais*	Facebook Twitter	D-6, D-2, D+1 D+5 e D+11 27/10, 31/10, 03/11, 07/11	5	1

GT COM

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

Data:
24/02/2014

Envio de comunicado aos Clientes Corporativos (Administradores do Contrato) reforçando PABX	E-mail / Carta(Opcional)	e 13/11 D-120 (30/06 a 04/07/14)	1
Inclusão de Informação na URA de Atendimento ao Cliente com informativo sobre o 9º Dígito	Opcional	D-30 a D+30 (01/10 a 01/12/14)	2
Inclusão de Informação sobre a parada programada do dia D na URA do Call Center*	Opcional	01/11 até o término da parada	1
Envio de Informação interna sobre parada programada no dia D*		A partir de 15/10	1

* O conteúdo dos comunicados será fechado por cada operadora, de acordo com as suas particularidades.

** A criação da URL é opcional. As operadoras que já possuem são Claro, Nextel, Oi, TIM, GVT e VIVO

6.2 Ofício Circular 76_2013_ORCN - 9 Dígito CN 9x

Ofício Circ
76_2013_ORCN - 9 D

6.3 Lista de Entidades Federais e Estaduais para Envio do Ofício

6.4 Comunicado para Envio aos Parceiros e Fornecedores

Lista Entidades.xlsx

6.5 FAQ

Comunicado
Parceiros 9X_150114.

1. Por que os números de celulares terão o nono dígito?

Por uma decisão da Anatel, através da Resolução nº 553, publicada em 14 de Dezembro de 2010, para que haja um aumento de disponibilidade de números de telefones móveis (celulares) no Brasil e assim atender à crescente demanda de novos usuários e também para padronizar a numeração da telefonia móvel em todo o país.

GT COM

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

Data:
24/02/2014

2. O nono dígito será adicionado nos números de todo o Brasil?

O nono dígito será implementado em todo o País, até o fim de 2016.

O dígito 9 já foi incluído nos números celulares de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo. Nesta nova fase, em 2014, será implementado nos DDDs dos Estados do Amapá (xxx) Amazonas (xx), Maranhão (xx), Pará (xx) e Roraima (xx).

Para ver a lista dos municípios que terão o acréscimo do nono dígito visite o site da [ANATEL](#) (link).

3. Quando os telefones móveis no DDDs 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99 terão nove dígitos?

A partir de **2 de Novembro de 2014** todos os Clientes de telefones móveis (celulares) dos Estados do Amapá (xxx) Amazonas (xx), Maranhão (xx), Pará (xx) e Roraima (xx). Terão seus números alterados para 9 dígitos. Esta data é chamada **Dia D**.

4. Qual número que será adicionado à frente dos números de telefones móveis (celulares)?

O número 9 será acrescentado à frente dos números atuais (à esquerda).

Exemplo: 9XXXX-XXXX

5. Os números dos telefones fixos também irão mudar?

Não. Apenas os usuários de telefonia móvel **SMP**, dos DDDs 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99 terão o 9 adicionado em seus números. Os telefones fixos continuarão com 8 dígitos.

6. O usuário de telefone fixo também terá que discar o nono dígito ao realizar chamadas para celulares que ganharem o nono dígito?

Sim. Quem ligar de qualquer telefone – seja fixo ou móvel – para um telefone celular que tenha o nono dígito acrescentado terá que incluir o 9 antes do número antigo para que a ligação seja completada.

7. Como serão feitas as ligações de outros Estados para os telefones móveis das áreas que ganharam o nono dígito?

Da mesma forma como são feitas hoje, mas com a inclusão do nono dígito.

Exemplo: 0 + Código da Operadora + Código de Área + 9XXXXXXXX

8. As ligações serão completadas caso não seja incluído o número 9?

Por um tempo determinado as ligações com 8 dígitos ainda serão completadas, para adaptação das redes e usuário. Gradualmente haverá intercepções e o usuário receberá mensagens com orientações sobre a nova forma de discagem. Após esse período, as chamadas com 8 dígitos não serão completadas.

9. O que ocorrerá 40 dias após os dias D (dia que começará a mudança da numeração)?

GT COM

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

Data:
24/02/2014

As chamadas feitas usando números com 8 dígitos para números dos DDDs que tenham ganhado o nono dígito não serão mais completadas e o assinante será orientado a usar a nova numeração.

As mensagens, SMS e MMS não serão enviadas, se forem usados 8 dígitos.

10. O que ocorrerá 100 dias após os dias D (dia que começará a mudança da numeração)?

As chamadas feitas usando números com 8 dígitos para números dos DDDs que tenham ganhado o nono dígito ouvirão a mensagem de número inexistente sem qualquer orientação sobre a nova forma de marcação.

11. O nono dígito será adotado em outras áreas de numeração? Quais e quando?

Sim. A Resolução n.º 553/2010 da Anatel determinou a implementação do nono dígito em todo o país e o Ofício Circular nº 390/2012-PBQIO, definiu o cronograma, conforme descrito abaixo:

- Em 25 de Agosto de 2013 serão alterados os números móveis dos DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19; **já implementado**

- Em 27 de Outubro de 2013 serão alterados os números dos DDDs 21, 22, 24, 27 e 28; **já implementado**

- Até 31 de dezembro de 2014 para os Códigos Nacionais 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99; **em andamento**

- 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;

- 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.

12. O Cliente tem um pedido de portabilidade pendente. O que acontecerá com ele?

O processo de portabilidade acontecerá normalmente.

13. O Cliente poderá optar por manter seu número atual sem mudá-lo?

Não. A mudança é obrigatória e afetará todos os Clientes dos DDDs 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99 das operadoras, ou seja, todos os Clientes **do Serviço Móvel Pessoal (SMP)** deverão ter o 9 adicionado em seus números celulares.

14. O que irá acontecer com os créditos do Cliente quando o número for mudado?

Saldo em créditos dos assinantes de telefones pré-pagos e controle, assim como validade dos créditos, não serão alterados pela mudança da numeração.

15. A mudança de número custa algo?

Não, ela é gratuita e de responsabilidade das operadoras.

16. Quem irá providenciar a alteração da agenda do Cliente?

GT COM

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

Data:
24/02/2014

Resposta das operadoras que não possuem aplicativo:
Cabe ao próprio Cliente providenciar essa mudança em sua agenda de contatos.

Resposta das operadoras que possuem aplicativo:
Cabe ao próprio Cliente providenciar essa mudança em sua agenda de contatos. Para facilitar a atualização das agendas, utilize o aplicativo disponibilizado pela (nome operadora) no [link Google play e Link App Store](#).

17. O nono dígito será adicionado a todas as empresas de telefonia móvel (celulares)?
As empresas que prestam Serviço Móvel Especializado (SME), regido pela Resolução n.º 404/05 da Anatel, e que utilizam operações tipo despacho, ou seja, conexão direta via rádios, não sofrerão alteração em seu número de telefonia móvel.

18. Os números de rádio irão mudar?
Não. Os números que são usados como terminais de rádio não irão mudar.

19. O que acontecerá quando um Cliente da (nome operadora) chamar um número de rádio colocando o número 9 na frente, como se ele também tivesse sido alterado para 9 dígitos?
O Cliente ouvirá, por um período determinado, uma mensagem que informará que o número NÃO mudou e que o Cliente terá que fazer a ligação novamente, com o número correto, nesse caso, com 8 dígitos.

6.6 Atualização Página no Site / Atualização URL Amigável

Comunicado QTE 100 dias.docx
6.7 Conteúdo das Mensagens SMS para envio ao cliente Comunicando
Alteração Área 9x

Mensagens SMS Nono Dígito 9x.xlsx
6.8 Conteúdo das Mensagens para Inclusão na Fatura

Mensagem
6.9 Comunicado Legal e Comunicado de ½ Página
Fatura_9x.xlsx

Comunicado Legal e Comunicado de Meia I
6.10 Comunicado aos Clientes Corporativos (Administradores do Contrato)
reforçando PABX

Comunicado para os clientes corporativos_

GT
COM

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

Data:
24/02/2014