

## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL

### METADADOS PRINCIPAIS

- a) Título: SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA E DE APOIO AO STFC
- b) Descrição: a tabela apresenta os códigos de acesso autorizados pela Agência às instituições classificadas como sendo de utilidade pública, no formato simplificado de três dígitos apenas, de maneira a simplificar e tornar mais rápido o acesso dos cidadãos aos serviços fornecidos por essas instituições. Por exemplo: código 190 (Polícia Militar); código 192 (SAMU); código 193 (Corpo de Bombeiros); código 133 (Anatel); etc.
- c) Autor: Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.
- d) E-mail do autor: [Orcn@anatel.gov.br](mailto:Orcn@anatel.gov.br).
- e) Mantenedor: [Orcn@anatel.gov.br](mailto:Orcn@anatel.gov.br).
- f) E-mail do Mantenedor: [Orcn@anatel.gov.br](mailto:Orcn@anatel.gov.br).
- g) Granularidade temporal: conforme a demanda

### GLOSSÁRIO DE TERMOS

- Serviços de utilidade pública: serviços reconhecidos pelo poder público, que disponibilizam ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização. Estão situados dentro dessa categoria de serviços os Serviços Públicos de Emergência, os demais Serviços de Utilidade Pública e os Serviços de Apoio ao STFC.
- Serviços Públicos de Emergência: modalidade de Serviço de Utilidade Pública que possibilita ao interessado solicitar o atendimento imediato em virtude de situação emergencial ou condição de urgência, **caracterizando-se pela gratuidade das chamadas telefônicas feitas pelos usuários.**
- Demais Serviços de Utilidade Pública: diferem dos Serviços Públicos de Emergência **pelo fato do acesso dos usuários a esses serviços poder ser tarifado.**
- Serviços de Apoio ao STFC: serviço que, mediante o uso da rede pública de telecomunicações, possibilita ao usuário:

a) acesso ao Centro de Atendimento para Intermediação da Comunicação a Portadores de Necessidades Especiais, com a gratuidade das chamadas telefônicas feitas pelos usuários até que ocorra o estabelecimento da efetiva comunicação com o assinante de destino; e

b) acesso ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinantes do STFC e a obtenção de informação sobre Código de Acesso de Assinante do STFC, com a

gratuidade das chamadas telefônicas feitas pelos usuários. O usuário não deverá confundir a gratuidade da chamada telefônica com o custo da informação do Código de Acesso de Assinante do STFC. Tal custo é gratuito, também, somente se a informação desejada referir-se a código de acesso de assinante do STFC que não figure na Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita – LTOG ou se a solicitação for originada em terminal de acesso de uso coletivo.

- Extensões de códigos: são dígitos adicionais acrescentados ao código tridígito, que visam facilitar o processo de programação e de encaminhamento de chamadas nas diversas redes de telecomunicações. Por exemplo, o usuário, para falar com o Centro de Atendimento (“Call Center”) da prestadora Sercomtel Telecomunicações deverá marcar no telefone que esteja usando no momento o código 10343. Ou seja, independentemente da rede e da prestadora de onde ele esteja originado a ligação, ela será encaminhada para a Sercomtel.