ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

Identificação da Prestadora	
Razão Social	**Prestadora de Pequeno Porte?** ( ) Sim ( ) Não
Grupo Econômico	
Serviço(s) Explorado(s) pelo Grupo Econômico	
( ) **Concessionária do STFC** ( ) **Prestadora do SMP** ( ) Outros. Especificar: _____.	
Orientações aos Agentes de Fiscalização	
Para cada obrigação a ser verificada, o fiscal deve realizar, pelo menos, 10 (dez) chamadas. Numa mesma chamada pode-se verificar mais de uma obrigação.	
Descrição dos campos das tabelas:	
a) **Originador com CN**: número do telefone originador da chamada, com o respectivo Código Nacional (CN). Por exemplo: (85) 3333-2222.	
b) **Número Chamado**: código de acesso ao Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora. Por exemplo: 10331.	
c) **Dia da Semana**: dia da semana em que a chamada foi realizada. Por exemplo: Segunda-feira.	
d) **Tipo Origem**: tipo de terminal utilizado para realizar a chamada (**TUP sem cartão indutivo**, **Móvel Pré-Pago**, **Móvel Pós-Pago** ou **Telefone Fixo**).	
e) **UF Origem**: Unidade da Federação de origem da chamada. Por exemplo: RJ.	
f) **Data**: data de realização da chamada. Por exemplo: 19/11/2014.	
g) **Hora**: hora de realização da chamada. Por exemplo: 15:47.	
h) **Arquivo Gravação**: nome do arquivo eletrônico criado pelo fiscal, na hipótese de haver gravado a chamada para fins de comprovação de alguma irregularidade. Ex.: Voz035.	
i) **Resultados**: local destinado ao fiscal anotar os resultados obtidos com a chamada realizada. Ex.: Canal de atendimento não é único.	
Ressalte-se que, em caso de ser constatada irregularidade, o fiscal deve gravar a chamada, para fins de materializar a conduta irregular da Prestadora.	

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

1. Nas interações originadas pelo Consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento (Art. 7º, § 2º).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no** **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

2. O protocolo deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo Consumidor ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no RGC (Art. 7º, § 3º).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

3. A Prestadora deve informar o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Consumidor por meio do Centro de Atendimento Telefônico (Art. 11, inciso II).								

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

4. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços (Art. 12).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

5. A Prestadora deve garantir que a sua comunicação com Consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala seja realizada por meio adequado em quaisquer interações (Art. 18).								
Originador com CN	**Número Chamado**	**Dia da Semana**	**Tipo Origem**	**UF Origem**	**Data**	**Hora**	**Arquivo Gravação**	**Resultados**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

6. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito (Art. 25).								
Originador com CN	**Número Chamado**	**Dia da Semana**	**Tipo Origem**	**UF Origem**	**Data**	**Hora**	**Arquivo Gravação**	**Resultados**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

7. O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato (Art. 27).								
Originador com CN	**Número Chamado**	**Dia da Semana**	**Tipo Origem**	**UF Origem**	**Data**	**Hora**	**Arquivo Gravação**	**Resultados**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

8. A Prestadora deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente (Art. 27, § 1º) – Exceto Prestadora de Pequeno Porte.								
Originador com CN	**Número Chamado**	**Dia da Semana**	**Tipo Origem**	**UF Origem**	**Data**	**Hora**	**Arquivo Gravação**	**Resultados**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

9. A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento (Art. 27, § 2º).								
Originador com CN	**Número Chamado**	**Dia da Semana**	**Tipo Origem**	**UF Origem**	**Data**	**Hora**	**Arquivo Gravação**	**Resultados**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

10. O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos (Art. 27, § 3º).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

11. Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor" (Art. 28).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações** **FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	Ficha nº Data _____/_____/20

12. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor (Art. 28, parágrafo único).

Originador com CN	Número Chamado	Dia da Semana	Tipo Origem	UF Origem	Data	Hora	Arquivo Gravação	Resultados

Assinaturas

Agente de Fiscalização: _____. **Credencial nº: _____.** _____ **Assinatura**	**Agente de Fiscalização: _____.** **Credencial nº: _____.** _____ **Assinatura**