



Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

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: _____.

Identificação do Estabelecimento

Nome

Tipo de Estabelecimento

() Setor de Atendimento Presencial () Estabelecimento Associado à Marca da Prestadora () Ponto de Venda

Endereço

Município

UF

CEP

1. Regras Gerais do Atendimento

Referência (RGC)

1.1. Todos os documentos e materiais impresso entregues ao Consumidor no ato da contratação possuem os códigos de acesso ao Centro de Atendimento Telefônico?

Art. 11, inciso I



**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ficha nº

Data ____/____/20

1.2. Nos atendimentos acompanhados <i>in loco</i>:	
a) foi informado o número de protocolo ao Consumidor no início do atendimento?	Art. 7º, § 2º
b) as informações solicitadas pelo Consumidor foram prestadas imediatamente?	Art. 8º
c) nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, foi constatado que o canal de atendimento é único, possibilitando ao Consumidor o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços?	Art. 12
1.3. A comunicação com Consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala é realizada por meio adequado?	Art. 18
1.4. Após solicitar um atendimento no Estabelecimento, o protocolo foi enviado por mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo Agente de Fiscalização ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro?	Art. 7º, § 3º



**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ficha nº

Data ____/____/20

2. Atendimento Presencial	Referência (RGC)
2.1. O estabelecimento funciona, pelo menos, em horário comercial?	Art. 30
2.2. O estabelecimento assegura ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel?	Art. 31
2.3. No caso de Setor de Atendimento Presencial:	
a) está apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da Microrregião, independente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta?	Art. 34
b) está claramente identificável pelo Consumidor e observa as regras de acessibilidade disposta na legislação específica?	Art. 35
c) possui atendentes com acesso aos sistemas da Prestadora e não encaminha o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto?	Art. 35, § 1º

	Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL	Ficha nº _____
		Data ____/____/20__

d) em caso de indisponibilidade de sistema, adota alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor?	Art. 35, § 2º
e) está dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos? (registrar os tempos de espera dos atendimentos acompanhados <i>in loco</i> , na ficha “Acompanhamento do Tempo de Espera para Atendimento”, anexa)	Art. 36
f) dispõe de sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor?	Art. 36, parágrafo único
2.4. No caso de Estabelecimento Associado à Marca da Prestadora:	
a) disponibiliza terminal de acesso ao Atendimento Remoto para demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo?	Art. 38, inciso I
b) registra protocolo e encaminha pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo?	Art. 38, inciso II



**Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ficha nº

Data ____/____/20

2.5. No caso de Estabelecimento Associado a Marca de Concessionária do STFC ou Prestadora do SMP:	
a) dispõe de terminal que assegure o acesso a linha direta exclusiva para contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como todos os canais de interação remota da Prestadora, inclusive ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet?	Art. 39
b) a utilização do terminal de acesso é assistida por pessoa capacitada a orientar o Consumidor quanto às opções de acesso disponíveis?	Art. 39, § 1º
c) o terminal de acesso assegura o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta?	Art. 39, § 2º
d) em caso de indisponibilidade de sistema, a Prestadora adota alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas?	Art. 39, § 3º
e) alternativamente à disponibilização de terminal de acesso, a Prestadora oferece atendimento presencial ao Consumidor, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações?	Art. 39, § 4º



Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ficha nº

Data ____/____/20

2.6. No caso de Concessionária do STFC na modalidade Local:	
a) o estabelecimento possibilita ao Consumidor o registro e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda?	Art. 40
3. Contratação de Serviços de Telecomunicações	Referência (RGC)
3.1. É entregue ao Consumidor, antes da contratação, sumário que consolide as informações constantes do art. 50 do RGC, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada?	Art. 50, parágrafo único
3.2. O Consumidor recebe, no ato da contratação, o Contrato de Prestação de Serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha, necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, conforme o caso?	Art. 51
3.3. No caso de contratação de Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações:	
a) a Prestadora informa o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa?	Art. 54



Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

FICHA DE CAMPO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ficha nº

Data ____/____/20

b) o preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não excede aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição?	Art. 54, parágrafo único
4. Cobrança de Serviço na Modalidade Pré-Paga	Referência (RGC)
4.1. Estão disponíveis, para recarga, créditos com prazo de validade igual a 90 (noventa) ou 180 (cento e oitenta) dias?	Art. 68, inciso II
4.2. A informação sobre o prazo de validade dos créditos está disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição?	Art. 69
Assinaturas	
Agente de Fiscalização: _____ Credencial nº: _____	Agente de Fiscalização: _____ Credencial nº: _____
_____	_____
Assinatura	Assinatura