



Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel
Grupo de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA,
criado por determinação do art. 31, parágrafo único do RGA

Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de
Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade –
MORGA

Brasília, julho de 2018
Versão 3

Apresentação

O Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, em 30.05.2016, por meio da Resolução nº 667/2016, determinou, em seu artigo 31, parágrafo único, a constituição do Grupo de Implantação do Regulamento (GIRA) para acompanhamento de sua implantação.

Esse Grupo tem como suas principais atribuições:

I - acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade; e,

II - coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras.

Parágrafo único. O trabalho final do Grupo resultará em um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

O GIRA é constituído por representantes da Anatel e das Prestadoras e de entidades representativas do setor regulado e suas deliberações se dão por consenso, após o devido debate técnico.

O trabalho do Grupo, de acordo com o próprio Regulamento, resultou no Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – MORGA, que objetiva abordar como as principais regras previstas no RGA devem ser implementadas pelas prestadoras. Algumas delas são mais bem interpretadas quando aplicadas em conjunto com outras Leis e Regulamentos, como a lei 13.146 de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e a Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil).

Muito embora este Manual seja um documento redigido em linguagem técnica, voltada para o setor regulado e para a Anatel, sua publicação se dá com intuito de promover a transparência na implantação do RGA. Ele se concentra nas obrigações para as quais o GIRA constatou a necessidade de detalhamento. Ressalta-se que as diretrizes elencadas neste Manual são resultados de discussões, apresentações e estudos do GIRA. Chegou-se num consenso sobre as melhores práticas para atender ao disposto no RGA e nas leis que regem a acessibilidade, especialmente o Estatuto da Pessoa com Deficiência. As diretrizes elencadas neste Manual nortearão também os processos de fiscalização e de acompanhamento de obrigações pela Anatel.

É importante destacar que o Manual é um documento dinâmico, devendo ser alterado sempre que houver necessidade de ajustar questões operacionais, buscando as melhores práticas de ações voltadas para a redução de barreiras ao acesso aos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência.

Por fim, cabe consignar que não se vislumbra espaço para a estagnação no que concerne aos direitos das pessoas com deficiência. Ao revés, mesmo após a conclusão dos trabalhos do Grupo, inexistirá óbice para evoluções de entendimento ao longo da vigência do RGA. Por conseguinte, o Manual poderá ser atualizado, de ofício ou a pedido da sociedade, considerando novas deliberações, em sede de processo administrativo, a partir da experiência de todos: prestadoras, consumidores, órgãos do governo federal e Anatel.

Das versões do MORGA

Primeira versão

A primeira versão deste manual foi publicada em julho/2017, após aprovação pelo Conselho Diretor por meio do Acórdão nº 264, de 24 de julho de 2017, no bojo do processo nº 535000022032014. Neste Acórdão, ficou estabelecido, dentre outras coisas, que a proposição de eventuais modificações e acréscimos operacionais ao

MORGA deve ser apreciada pelos participantes do GIRA, coordenado pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação - SPR, e apenas levadas ao conhecimento do Colegiado. Carecem de aprovação do Conselho Diretor somente as alterações que refletirem mudanças no RGA ou na vigência de suas obrigações, que estão sujeitas ao rito do processo de regulamentação descrito no RIA e na Portaria nº 927, de 5 de novembro de 2015.

Segunda versão

Considerando a necessidade de mudança da data de publicação do ranking de acessibilidade estabelecido no art. 32 do RGA, a qual não se enquadra como mudança neste Regulamento nem na vigência de suas obrigações (pois a data de publicação consta apenas do MORGA e não do RGA), a segunda edição do MORGA foi publicada em maio/2018. Diferente da primeira versão do MORGA que informava que o primeiro Ranking seria publicado no primeiro trimestre/2018, a segunda edição estabeleceu o primeiro trimestre/2019.

A motivação da mudança encontra-se detalhada no Informe nº 43/2018/SEI/PRUV/SPR, de 23 de março de 2018 (constante dos autos 535000022032014). Foram consideradas como motivações para a mudança: a) o início da vigência do RGA em sua totalidade em 01 de dezembro de 2017, b) a conclusão da primeira fiscalização em julho/2018 e c) a conveniência de se fazer um projeto piloto antes da publicação do primeiro ranking. No sentido de divulgar um ranking mais robusto e confiável, vislumbrou-se a conveniência de ser realizada, no primeiro semestre de 2018, uma fiscalização de menor extensão como projeto piloto e, no segundo semestre, outra fiscalização com amplitude maior. Desta forma, poderiam ser feitos testes com os resultados da primeira fiscalização, de forma a identificar necessidades de melhorias.

Terceira versão

No bojo do processo nº 53500008950/2014, que visou a alteração do Regulamento de Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, foi expedido o Acórdão nº 179 de 12 de abril de 2018 (SEI [2612441](#)), com o seguinte teor:

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, nos termos da Análise nº 181/2017/SEI/AD (SEI nº [1779315](#)), integrante deste acórdão, com as alterações propostas pelo Conselheiro Otavio Luiz Rodrigues Junior por meio do Voto nº 4/2018/SEI/OR (SEI nº [2468091](#)), também integrante deste acórdão, e os acréscimos propostos oralmente pelo Conselheiro Leonardo Euler de Moraes:

a) aprovar a Proposta de alteração do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, e alterado pela Resolução nº 618, de 24 de julho de 2014;

b) determinar à Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR) que coordene a revisão do Manual Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade - MORGA para tratar dos aspectos técnico-operacionais da implementação do novo art. 13-A do Regulamento Geral de Acessibilidade - RGA; e,

c) determinar à Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR) que encaminhe comunicação específica acerca da alteração regulamentar contida no art. 10 da presente proposta de Resolução (i) aos prestadores de TV a Cabo cujas outorgas, decorrentes de procedimento licitatório, ainda não foram adaptadas ao SeAC; e (ii) aos prestadores de SeAC cujas outorgas decorram de adaptação de concessões de TV a cabo.

Participaram da deliberação o Presidente Juarez Quadros do Nascimento e os Conselheiros Anibal Diniz, Otavio Luiz Rodrigues Junior, Leonardo Euler de Moraes e Emmanoel Campelo de Souza Pereira. (grifo nosso)

Por sua vez, a nova Resolução que alterou o Regulamento do SeAC, de nº 692 de 12 de abril de 2018, dispõe em seu art. 13:

Art. 13. O Regulamento Geral de Acessibilidade, aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, passa a vigorar acrescido do seguinte dispositivo:

“Título III - A

DA ACESSIBILIDADE NAS UNIDADES RECEPTORAS DECODIFICADORAS

Art. 13-A. As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional.

§ 1º Na distribuição do sinal, é vedada a exclusão de qualquer tipo de recursos de acessibilidade no SeAC que estiver incluso na programação original.

*§ 2º. Para efeito do disposto no **caput**, são considerados como recursos de acessibilidade no SeAC a legenda oculta, a audiodescrição, a janela de libras, e menus com audiolocução, dentre outros recursos.*

§ 3º. Em caso de inviabilidade técnica comprovada, o cumprimento do § 1º poderá ser dispensado, de forma específica e prazo determinado, a cada recurso de acessibilidade.

§ 4º. A prestadora fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade de usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados.”

Tendo em vista o item "b" do Acórdão nº 179, supramencionado, foi necessária a revisão do MORGA para prever a operacionalização do art. 13-A do RGA. Nesse sentido, foi criado um novo capítulo: Da acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras – URD.

Índice

Atendimento	6
Atendimento Especializado No Setor De Atendimento no Estabelecimento	6
Atendimento Especializado no Canal de Atendimento Remoto.....	8
Atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência.....	9
Envio aos assinantes com deficiência visual de documentos em formato acessível.....	10
Acessibilidade na página da internet	11
Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados	13
Central de Intermediação de Comunicação - CIC.....	14
Ranking de Acessibilidade	15
Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras	19

Atendimento

Subtema

Atendimento Especializado No Setor De Atendimento no Estabelecimento

Artigo(s)

RGA:

Art. 5º As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

Parágrafo único. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

Art. 8º Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte têm a obrigação de:

(...)

V - possuir atendimento especializado que possibilite a melhor comunicação às pessoas com deficiência auditiva no Setor de Atendimento no Estabelecimento;

RGC:

Art. 29 Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da Prestadora.

Parágrafo único. Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.

Art. 36 O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30(trinta) minutos.

Parágrafo único. A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.

Estatuto da Pessoa com Deficiência:

Art. 65. As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações deverão garantir pleno acesso à pessoa com deficiência, conforme regulamentação específica.

Deliberações

Em relação ao atendimento às pessoas com deficiência auditiva, entende-se por atendimento especializado a comunicação entre a prestadora e a pessoa com deficiência auditiva, de forma que a pessoa possa ser entendida e atendida, de forma eficiente, durante o horário de funcionamento da loja.

Serão admitidas as seguintes formas, não excludentes, no atendimento no Estabelecimento:

1. Por meio de atendentes que tenham recebido treinamento em libras, a ser comprovado mediante apresentação de certificado de qualificação dos atendentes por entidade qualificada;
2. Por meio da CIC - Central de Intermediação de Comunicação ou canal *webchat*, com recurso de videochamada, como suporte para o atendente do Estabelecimento e ao deficiente auditivo;

3. Por meio de atendimento virtual, utilizando-se o atendimento via videochamada; e,
4. Por meio de aplicações que auxiliem o atendente no atendimento. Tais recursos deverão ser apresentados pela empresa à Anatel.

Em relação à sinalização eficiente, de forma a facilitar a comunicação com a pessoa com deficiência, deverá haver nos Estabelecimentos placas ou cartazes indicando a existência de atendimento especializado, bem como de lugares preferenciais.

Por exemplo, para a loja que possui intérpretes em Libras ou um equipamento para atendimento via CIC com videochamada, um cartaz com o símbolo abaixo pode guiar a pessoa com deficiência auditiva à loja ou a um caixa específico:



Caberá à prestadora informar à sociedade quais estabelecimentos estão adaptados.

Em relação ao atendimento prioritário, visando dar prioridade ao atendimento às pessoas com deficiência e aos seus atendentes pessoais, é necessário um gerenciador de filas, com senhas prioritárias, ou outro método eficiente para acompanhamento e controle da ordem de atendimento no Setor de Atendimento Presencial - SAP, nos termos do art. 33, § 2º, do Regulamento Geral do Consumidor – RGC.

A prestadora deverá atender com prioridade os atendentes pessoais das pessoas com deficiência, mesmo desacompanhados das pessoas com deficiência.

Tema

Atendimento

Subtema

Atendimento Especializado no Canal de Atendimento Remoto

Artigo(s)

RGA:

Art. 8º Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte têm a obrigação de:

(...)

IV - disponibilizar no canal de atendimento remoto por internet mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada por profissionais qualificados para atender as pessoas com deficiência;

RGC:

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.

*§ 1º Para fins do disposto no **caput**, deve ser utilizada sequência numérica única na Prestadora, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao Consumidor o acompanhamento.*

§ 2º Nas interações originadas pelo Consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.

§ 3º 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 presente Regulamento.

Deliberações

A videochamada poderá ser disponibilizada utilizando-se a CIC da Prestadora para acesso ao canal de atendimento remoto.

1. O acesso à videochamada pela pessoa com deficiência poderá ser oferecido de acordo com o serviço prestado pela prestadora. Para a escolha do tipo de serviço para o qual o consumidor com deficiência deseja atendimento (exemplo: Telefonia Fixa, Móvel, Banda Larga ou TV por Assinatura), as prestadoras poderão utilizar linguagem escrita, desde que acompanhada de tutoriais em Libras /ou imagem.
2. É dever da prestadora garantir nos acessos usados pelos atendentes do canal de atendimento, velocidade de transmissão de dados compatível com a viabilização do atendimento prestado por videochamada.
3. Conforme o art. 7º do RGC, deverá ser comunicado à pessoa com deficiência o protocolo de atendimento, no início do atendimento, em libras, nas interações originadas pela pessoa com deficiência.
4. O atendimento especializado por meio da videochamada no canal de atendimento remoto é exclusivo para pessoas com deficiência.

Tema

Atendimento

Subtema

Atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência

Artigo(s)

RGA:

Art. 4º Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades às demais pessoas.

Código Civil:

Art. 653. Opera-se o mandato quando alguém recebe de outrem poderes para, em seu nome, praticar atos ou administrar interesses. A procuração é o instrumento do mandato.

Art. 654. Todas as pessoas capazes são aptas para dar procuração mediante instrumento particular, que valerá desde que tenha a assinatura do outorgante.

Deliberações

As prestadoras não poderão recusar o atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência, legalmente munidos de Procuração outorgada por pessoa com deficiência, em todos os canais de atendimento, inclusive no *Call Center*.

Envio aos assinantes com deficiência visual de documentos em formato acessível

Artigo(s)

RGA:

Art. 8º Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte têm a obrigação de:

I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação.

RGC:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço: (...)

XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

Art. 76. O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

(...)

§ 2º A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.

Deliberações

As prestadoras devem enviar ao consumidor deficiente visual documentos em braile, com fontes ampliadas ou por outro formato eletrônico acessível, desde que solicitado, tais como: cópia de contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança.

- O documento de cobrança em formato acessível, exceto o primeiro envio, será encaminhado em até 5 (cinco) dias antes da data do vencimento, quando solicitado, conforme art. 76 do RGC.
- Demais documentos em formato acessível, quando solicitados, serão enviados para o cliente em até 30 (trinta) dias após a solicitação.
- Na hipótese do primeiro envio do documento de cobrança em formato acessível não ser passível de ser realizado em até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento ao consumidor deficiente visual, as prestadoras deverão providenciar meios, seja prorrogação do vencimento ou isenção de multas e juros, de conceder o prazo mínimo previsto no art. 76 do RGC, a contar do recebimento da via em braile para que o consumidor efetue o pagamento.
- É vedada a cobrança dos documentos em formato acessível, das pessoas com deficiência, de acordo com o Art. 3º, Inciso XVI, § 2º do art. 76 do RGC.

Acessibilidade na página da internet

Artigo(s)

RGA:

Art. 8º Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte têm a obrigação de:

(...)

VI - garantir a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.

Deliberações

Como padrão adotado mundialmente, o modelo W3C (The World Wide Web Consortium) para acessibilidade deverá ser seguido pelas prestadoras de telecomunicações em suas páginas na Internet, contudo, a linguagem de programação é livre, desde que permita a compreensão das informações pelo maior número de pessoas, incluindo as pessoas com quaisquer deficiências.

Os princípios da inclusão e promoção da acessibilidade devem ser observados na construção e atualização de todas as informações contidas no site da operadora.

Práticas que se configuram como empecilhos para o acesso de pessoas com deficiência devem ser evitadas, como uso de CAPTCHAS por exemplo, conforme estabelece o organismo internacional de regras aplicadas à Internet (W3C).

Consideram-se como principais áreas acessíveis do site, ou de maior impacto ao usuário, as seguintes:

- Ofertas, produtos e planos de serviços, incluindo o comparativo de planos;
- Área restrita ao usuário, em especial o Espaço Reservado ao Consumidor (Arts. 20 a 23 do RGC);
- Atendimento e informações sobre os canais de atendimento, incluindo a CIC;
- Informações sobre funcionalidades acessíveis dos terminais comercializados;
- Informações e endereços das lojas disponíveis;
- Informações sobre mapa de cobertura e atuação da prestadora;
- Informações sobre portabilidade.

As páginas na Internet devem apresentar funcionalidades que propiciam a acessibilidade, de forma que as pessoas com deficiência consigam acessá-la de forma independente. Deve-se pensar em consumidores que não conseguem manusear o mouse, o teclado, o monitor e em outros que não podem ler ou ouvir adequadamente.

É recomendável que a acessibilidade dos sites seja planejada antes de sua criação e que seja objeto de manutenção constante pela prestadora.

Além de respeitar os padrões W3C, as prestadoras devem preferencialmente, em atendimento aos critérios da validação cognitiva, seguir as orientações abaixo:

- utilizar corretamente os níveis de cabeçalho;
- ordenar de forma lógica e intuitiva a leitura e tabulação: disponibilizar o bloco do conteúdo principal da página antes do bloco de *menu*;

- fornecer âncoras para ir direto a um bloco de conteúdo. Os links devem ser colocados em lugares estratégicos da página, como no início e fim do conteúdo e início e fim do *menu*. O primeiro link da página deve ser o de ir para o conteúdo.

- separar links adjacentes: links adjacentes devem ser separados por mais do que simples espaços, em especial para usuários que utilizam leitor de tela;

- dividir áreas de informação. As divisões mais comuns são “topo”, “conteúdo”, “*menu*” e “rodapé”.

- não abrir novas instâncias sem a solicitação do usuário. A decisão de utilizar novas instâncias – por exemplo, abas ou janelas - para acesso às páginas e serviços ou qualquer informação deve ser de escolha do usuário;

- disponibilizar funções da página via teclado (teclas de atalho);

- evitar páginas com atualização automática periódica: em páginas onde o limite de tempo é absolutamente necessário, o usuário deverá ser informado que a página é atualizada automaticamente;

- identificar por meio de simbologia específica, que o site é acessível em libras;

- evitar redirecionamento automático de páginas;

- identificar o idioma principal da página;

- oferecer um título descritivo e informativo à página;

- descrever links clara e sucintamente;

- disponibilizar documentos em formato acessível;

- garantir a leitura e compreensão das informações, imagens e vídeos por todos;

- oferecer alto contraste mínimo entre plano de fundo e primeiro plano;

- permitir redimensionamento sem perda de funcionalidade;

- oferecer audiodescrição para vídeo pré-gravado, e;

- fornecer alternativa em texto para os botões de imagem de formulários.

Tais parâmetros servirão como referência para ações de acompanhamento, controle e fiscalização da Agência para verificar o cumprimento da obrigação e para a pontuação no Ranking.

Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados

Artigo(s)

RGAs:

Art. 9º As prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte devem divulgar as funcionalidades, facilidades ou tecnologias assistivas, voltadas para os diferentes tipos de deficiência, constantes dos terminais de telecomunicações que constem de suas ofertas comerciais.

Deliberações

As funcionalidades, recursos, facilidades ou tecnologias assistivas contidas nos terminais de telecomunicações comercializados deverão ser divulgados pelas prestadoras, de forma eficiente, em sua página na internet e em seus canais de atendimento às pessoas com deficiência.

São exemplos de divulgação das funcionalidades, facilidades ou tecnologias assistivas por meio das prestadoras:

- Informar, de forma clara e acessível, o link da plataforma GARI – Global Accessibility Reporting Initiative (<https://www.gari.info/index.cfm?lang=pt>), apresentando ao usuário breve explicação de seu funcionamento, em formato acessível;
- Informar, por meio do catálogo de equipamentos comercializados pelas prestadoras, as principais funcionalidades, facilidades ou tecnologias, em formato acessível.

Caberá às prestadoras solicitar junto aos fabricantes dos aparelhos adquiridos e comercializados o cadastramento das funcionalidades e recursos acessíveis dos novos *handsets* na plataforma do GARI.

Central de Intermediação de Comunicação - CIC

Artigo(s)

RGAs:

Art. 14. As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e do Serviço Telefônico Fixo Comutado devem disponibilizar o acesso à Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para as pessoas com deficiência auditiva, em tempo integral.

§1º A CIC deve permitir a intermediação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado.

§ 2º A CIC não se confunde com o Centro de Atendimento Telefônico, devendo ter código de acesso distinto.

Deliberações

As prestadoras poderão disponibilizar a CIC de maneira compartilhada, contratar soluções disponíveis no mercado, bem como buscar parcerias com Centrais de Interpretação de Libras existentes no mercado.

Por opção, seguindo o modelo colombiano de CIC (com intérpretes sob demanda, localizados em qualquer lugar com condições adequadas para prestação do serviço), os atendentes não precisam, necessariamente, estar localizados num mesmo espaço físico.

É dever da prestadora:

1. Disponibilizar atendentes com especialização em libras.
2. Disponibilizar tecnologia apropriada para a realização da intermediação.
3. Garantir velocidade de transmissão de dados nos acessos dos atendentes compatível com a viabilização do atendimento quando prestado por videochamada na CIC.

A CIC é canal de intermediação exclusivo para pessoas com deficiência auditiva.

Ranking de Acessibilidade

Artigo(s)	<p><u>RGA:</u> <i>Art. 32. A Anatel divulgará classificação comparativa entre as prestadoras, de acordo com as ações de acessibilidade por elas promovidas, conforme índice de desempenho a ser definido pela Agência, visando à melhoria do atendimento dos usuários de serviços de telecomunicações com deficiência.</i></p>
------------------	---

Deliberações	O Ranking não terá nota máxima, podendo variar de acordo com o número de ações voluntárias (AVI). Serão considerados os seguintes critérios:
---------------------	--

	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1.	Acessibilidade na página da Internet (API)	5 pontos
2.	Atendimento especializado nos setores de atendimento no estabelecimento (ASA)	5 pontos
3.	Eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência (ERA)	5 pontos
4.	Ações voluntárias que incentivem/divulguem/assegurem os direitos das pessoas com deficiência (AVI)	10 pontos por ação

API:

A Acessibilidade na página da Internet (API) será o resultado da soma dos valores aferidos a partir das avaliações a seguir:

- a) Avaliação pelo site abaixo (validador automático), com nota máxima de 2 (dois) pontos:

<http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>

Avaliação do site:	Valor aferido
Até 4,9 pontos	0
De 5 a 7,9 pontos	1
Acima de 8 pontos	2

- b) Teste cognitivo com nota máxima de 3 (três) pontos:

Teste cognitivo:	Valor aferido
Até 20% dos requisitos	0
Maior que 20%	1
Acima de 60%	3

O teste cognitivo contará com:

- a) **Validação manual:** é uma etapa essencial na avaliação de acessibilidade de um site, já que os validadores automáticos não são capazes de detectar todos os quesitos de acessibilidade em um site, pois muitos aspectos requerem um julgamento humano. Por exemplo, validadores automáticos conseguem detectar se o atributo para descrever imagens foi utilizado em todas as imagens do sítio, mas somente uma pessoa poderá verificar se a descrição da imagem está adequada ao seu conteúdo. Para realizar uma validação manual efetiva, o desenvolvedor deverá ter conhecimento sobre as diferentes tecnologias, as barreiras de acessibilidade enfrentadas por pessoas com deficiência e as técnicas ou recomendações de acessibilidade. A validação manual deve ser feita preferencialmente com dispositivos de tecnologia assistiva como leitores de tela. Deve-se percorrer toda página apenas utilizando teclado, verificando comportamentos, atalhos, folhas alternativas de contraste, se os textos alternativos estão descritos de acordo com a imagem e seu contexto, entre outros.
- b) **Teste com usuários reais:** Outra etapa essencial da validação de uma página é a realização de testes com usuários reais (pessoas com deficiência ou limitações técnicas). Um usuário real poderá dizer se um site está realmente acessível, compreensível e com boa usabilidade e não simplesmente tecnicamente acessível. Quanto maior e mais diversificado o número de usuários reais participando da avaliação de acessibilidade, mais eficaz será o resultado.

ASA:

O Atendimento Especializado nos Setores de Atendimento no Estabelecimento (ASA) será o resultado da soma dos valores aferidos na avaliação dos subtemas a seguir:

Subtemas avaliados pela fiscalização da Anatel:	Valor aferido:
Atendimento às pessoas com deficiência auditiva	1,5
Atendimento às pessoas com deficiência visual e motora	1,5
Sinalização Eficiente	1,0
Atendimento Prioritário	1,0

Cada item será avaliado em todas as lojas de amostragem significativa de lojas da prestadora, dentro de uma ação de fiscalização. Ao final, será calculada a média de todas as lojas fiscalizadas, cuja nota máxima poderá ser de no máximo 5 pontos.

ERA:

A eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência (ERA) será o resultado da soma dos valores aferidos nas avaliações a seguir:

Subtemas avaliados pela fiscalização da Anatel:	Valor aferido:
Interação via mensagem eletrônica	1,0
Webchat	1,0
Videochamada	2,0
Profissionais qualificados	1,0

Cada subtema acima será analisado quanto à qualidade e velocidade da transmissão. Não haverá pontuação proporcional/fracionada, avaliará “sim” ou “não”.

AVI:

O item 4 (AVI) será avaliado em cada exercício de maneira não cumulativa, com pontuação máxima de 10 pontos **por ação** e será resultante do cálculo abaixo, que analisará as seguintes variáveis:

Qualquer ação voltada à acessibilidade será considerada para fins do Ranking. No caso de ações com duração acima de 1 ano, a mesma será considerada nos exercícios seguintes, proporcionalmente.

$$AVI = Eg + Ef$$

Sendo:

Valor aferido:	1	2	3	4	5
Extensão geográfica (EG)	Local*	Bairro	Municipal	Estadual	Nacional
Eficácia (Ef)	Baixo impacto na sociedade	Médio impacto na sociedade	Grande impacto na sociedade, a curto prazo	Grande impacto na sociedade, a médio prazo	Grande impacto na sociedade, a longo prazo

* Pode ser empresa, shopping, instituição local, escola, etc.

A **Extensão geográfica (Eg)** deverá ser comprovada por meio de declaração da prestadora.

A fim de categorizar a ação de uma EG para a seguinte, a ação deverá atingir mais de 50% da EG. A Extensão Geográfica “Nacional” será considerada como sendo 100% da área de prestação da prestadora.

Eficácia:

1- Baixo impacto na sociedade.

Quando as ações voluntárias apresentam funcionalidade(s)/facilidade(s) que melhora(m) a vida das pessoas com algum tipo deficiência, mediante qualquer pagamento pelo consumidor.

2- Médio impacto na sociedade.

Quando as ações voluntárias apresentam funcionalidade(s)/facilidade(s) que melhora(m) a vida das pessoas com algum tipo deficiência, gratuitamente.

3- Grande impacto na sociedade, em curto prazo.

Quando as ações voluntárias apresentam funcionalidade(s)/facilidade(s) que melhora(m) a vida das pessoas com deficiência, atingindo ao menos dois tipos de deficiência (exemplo: deficiência auditiva e visual), gratuitamente, com duração de no máximo 30 dias.

4- Grande impacto na sociedade, em médio prazo.

Quando as ações voluntárias apresentam funcionalidade(s)/facilidade(s) que melhora(m) a vida das pessoas com deficiência, atingindo ao menos dois tipos de deficiência (exemplo: deficiência auditiva e visual), gratuitamente, com duração de no máximo 180 dias.

5- Grande impacto na sociedade, em longo prazo.

Quando as ações voluntárias apresentam funcionalidade(s)/facilidade(s) que melhora(m) a vida das pessoas com deficiência, atingindo ao menos dois tipos de deficiência (exemplo: deficiência auditiva e visual), gratuitamente, com duração acima de 180 dias.

A publicação do Ranking será anual, acompanhada de texto explicativo da Agência, conferindo transparência a todo o processo.

O primeiro Ranking levará em consideração os resultados dos indicadores **API, ASA e ERA** e será publicado no primeiro trimestre de 2019, considerando a análise do cumprimento dos indicadores no ano anterior. O indicador **AVI** será considerado a partir do Ranking a ser publicado em 2019, com base nas ações realizadas no ano anterior.

Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras

Artigo(s)

RGA:

Art. 13-A. As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional.

§ 1º Na distribuição do sinal, é vedada a exclusão de qualquer tipo de recursos de acessibilidade no SeAC que estiver incluso na programação original.

*§ 2º. Para efeito do disposto no **caput**, são considerados como recursos de acessibilidade no SeAC a legenda oculta, a audiodescrição, a janela de libras, e menus com audiolocução, dentre outros recursos.*

§ 3º. Em caso de inviabilidade técnica comprovada, o cumprimento do § 1º poderá ser dispensado, de forma específica e prazo determinado, a cada recurso de acessibilidade.

§ 4º. A prestadora fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade de usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados.”

Deliberações

Para efeito de cumprimento do art. 13-A, as prestadoras devem:

- Manter seus canais de atendimento preparados para receber solicitações de URD que permita a utilização de recurso de acessibilidade no SeAC;*
- Em caso de inviabilidade técnica para oferecer algum recurso de acessibilidade incluso na programação original, a prestadora deverá enviar à Anatel (SPR e SCO) projeto técnico que especifique:*
 - O recurso de acessibilidade com inviabilidade técnica;*
 - justificativa da inviabilidade técnica;*
 - o prazo necessário para adequação da oferta do recurso de acessibilidade.*