

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 2025
Versão 10



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, das Prestadoras e de entidades representativas do setor regulado.

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, em especial a partir de interpretação sistêmica, 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 nº 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 de aspectos operacionais. 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.

Versões anteriores do MORGA

As versões anteriores do MORGA podem ser consultadas na página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/acessibilidade/atualizacoes-do-morga>.

Índice

Atendimento..... 4

Atendimento especializado no Setor de Atendimento no Estabelecimento 4

Atendimento Especializado no Canal de Atendimento Remoto 6

Atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência 7

Envio aos assinantes com deficiência visual de documentos em formato acessível 8

Acessibilidade na página da internet e nos aplicativos de atendimento 9

Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados 11

Central de Intermediação de Comunicação – CIC 12

Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras 13

Ranking de Acessibilidade 14

Atendimento

Atendimento especializado no Setor de Atendimento no Estabelecimento

Artigo(s)

Regulamento Gera de Acessibilidade – RGA (aprovado pela Resolução da Anatel nº 667/2016):

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;

Regulamento Geral do Consumidor – RGC (aprovado pela Resolução da Anatel nº 765/2023):

Art. 20. A existência de estabelecimentos da Prestadora ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora é facultativa, mas, uma vez existentes, devem oferecer Atendimento Presencial, e obedecer ao seguinte:

- I- No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para responder e dar tratamento a quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo; e,*
- II- O atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.*

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, o atendimento especializado é 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;
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 à pessoa com deficiência auditiva;
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.

A comprovação da qualificação em libras para atendentes no estabelecimento deve ser feita mediante a apresentação de certificado de, no mínimo, 120 horas de capacitação.

Em relação à sinalização eficiente, de forma a facilitar a comunicação com a pessoa com deficiência, deverá haver nos Estabelecimentos, em lugar de fácil visualização pelos clientes, placas ou cartazes indicando a existência de atendimento especializado, bem como de lugares preferenciais, resguardado o espaço para usuários de cadeiras de rodas. Esse tipo de sinalização deverá possuir contraste de cores adequado. Por exemplo, os cartazes com os símbolos abaixo guiarão a pessoa com deficiência auditiva à loja ou a um caixa específico:



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** nos estabelecimentos (em paridade ou não com outros tipos de prioridades, como grávidas e idosos), nos termos do art. 1º da Lei 10.048/2000 e art. 1º do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA.:

Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

*§ 1º Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no **caput** serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei. [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)*

*§ 2º Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário após todos os demais beneficiados no rol constante do **caput** deste artigo, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias. [\(Incluído pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)*

§ 3º O atendimento prioritário poderá ser realizado mediante discriminação de postos, caixas, guichês, linhas ou atendentes específicos para esse fim. [\(Incluído pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

*§ 4º Caso não haja postos, caixas, guichês, linhas ou atendentes específicos para a realização do atendimento prioritário, as pessoas referidas no **caput** deste artigo deverão ser atendidas imediatamente após a conclusão do atendimento que estiver em andamento, antes de quaisquer outras pessoas. [\(Incluído pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)*

A prestadora deverá atender com prioridade os atendentes pessoais das pessoas com deficiência, mesmo desacompanhados das pessoas com deficiência, conforme disciplina o art. 9º da Lei 13.146, de 6 de julho de 2015.

Ressalta-se que, no caso de os atendentes pessoais estarem desacompanhados das pessoas com deficiência, o atendimento deve ser utilizado para tratar exclusivamente de assuntos da pessoa com deficiência.

Tema	Atendimento
Subtema	
Atendimento Especializado no Canal de Atendimento Remoto	
Artigo(s)	<u>RGAs:</u> 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;
Deliberações	A videochamada poderá ser disponibilizada utilizando-se a plataforma da CIC da Prestadora para acesso ao canal de atendimento remoto. - 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. - 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. - O atendimento especializado por meio da videochamada no canal de atendimento remoto é exclusivo para pessoas com deficiência. A mera declaração do usuário de que é pessoa com deficiência já lhe garante o direito ao atendimento especializado, sendo vedado à prestadora requerer qualquer documento comprobatório de deficiência, como por exemplo, atestados médicos. - A comprovação da qualificação em libras para atendentes por videochamada poderá ser feita por: - diploma de curso superior de bacharelado em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa, ou Letras com habilitação em tradução e interpretação de Libras ou em Letras Libras – bacharelado, reconhecidos pelo Ministério da Educação; ou - diploma de curso superior em outras áreas, mais diploma de curso de pós-graduação em Tradução e Interpretação em Libras ou de cursos, de nível avançado, de extensão, formação continuada ou especialização em Tradução e Interpretação em Libras, que totalizem uma carga horária mínima de 360 horas; ou - Certificado ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015 e certificados de 120 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos. - <i>Certificado</i> ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015, acrescido de certificados de 60 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos e comprovação de experiência profissional mínima, como intérprete e tradutor de Libras, de 2 anos nos últimos 3 anos; -Teste de habilitação realizado por instituição ou por banca constituída pela Anatel para avaliar a qualificação dos atendentes da CIC e demais plataformas de videochamadas (<i>obs.: a banca pode ser formada por outros profissionais além do intérprete, incluindo pessoas surdas</i>).<i>**Quando estiver disponível o Teste de habilitação (situação em que as prestadoras serão notificadas), a comprovação de qualificação em libras pelas certificações supramencionadas será dispensada.</i> - A Agência poderá substituir parcialmente ou integralmente a comprovação da qualificação em Libras dos atendentes de videochamada por pesquisa de satisfação dos usuários com deficiência que mensure a qualidade dos serviços prestados pelos intérpretes. Tal substituição deverá ser precedida de notificação da Agência às prestadoras e poderá ser revogada a seu critério.

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*.

O atendimento especializado é extensivo ao acompanhante da pessoa com deficiência ou a seu atendente pessoal, nos termos do art. 9º do Estatuto da Pessoa com Deficiência.

O atendimento remoto às pessoas com deficiência deve ser acessível para que a pessoa com deficiência não dependa da figura de procurador. Se, ainda assim, houver necessidade de procurador, o instrumento de mandato e documentos correlatos precisarão ser encaminhados à Prestadora conforme orientação a ser informada ao usuário. O procedimento visa garantir a segurança dos dados e informações do cliente, bem como de seu relacionamento junto à prestadora.

Envio aos assinantes com deficiência visual de documentos em formato acessível

Artigo(s)	<u>RGA:</u> <i>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> <i>I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual, mediante solicitação, a opção de receber em braille, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, dentre outros, os documentos da Oferta, incluindo a etiqueta padrão, e o documento de cobrança;</i> <i>(...)</i> <i>§ 1º Os documentos previstos no inciso I devem ser enviados ao assinante com deficiência visual em até 30 (trinta) dias da solicitação, exceto no que se refere ao documento de cobrança, que deverá ser encaminhado em até 5 (cinco) dias antes da data do vencimento.</i> <i>§ 2º No caso de o 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, a Prestadora deverá efetuar a prorrogação do vencimento ou a isenção de multas e juros. (NR)"</i> <u>RGC:</u> <i>Art. 4º O Consumidor dos serviços cuja prestação está sujeita a este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:</i> <i>(...)</i> <i>XVII - ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;</i> <i>Art. 54. Na contratação do serviço na Forma de Pagamento Pós-Paga, a Prestadora emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.</i> <i>§ 1º O documento de cobrança a que se refere o caput deverá estar disponível com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso, a critério do Consumidor.</i> <i>§ 2º É vedado à Prestadora cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.</i> <i>§ 3º A Prestadora deverá oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 (seis) opções para a data de vencimento de seu documento de cobrança, distribuídas ao longo do mês.</i> <i>§ 4º Havendo autorização prévia e expressa do Consumidor, a Prestadora poderá apresentar em um único documento de cobrança os valores devidos pela prestação de serviço associada a vários códigos de acesso de um mesmo Consumidor.</i>
Deliberações	As prestadoras devem enviar ao consumidor com deficiência visual, mediante solicitação, a opção de receber em braille, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, dentre outros, os documentos da Oferta, incluindo a etiqueta padrão, e o documento de cobrança; ○ O documento de cobrança em formato acessível será encaminhado em até 5 (cinco) dias antes da data do vencimento, quando solicitado, conforme art. 54 do RGC; <i>No caso de o 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, a Prestadora deverá efetuar a prorrogação do vencimento ou a isenção de multas e juros, nos termos do art. 54 do RGC;</i> ○ É vedada a cobrança dos documentos em formato acessível, das pessoas com deficiência, de acordo com o Art. 4º, Inciso XVII, do RGC.

Acessibilidade na página da internet e nos aplicativos de atendimento

Artigo(s)	<u>RGAs:</u> <i>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> (...) <i>III - disponibilizar em sua página na internet e em todos os canais de atendimento informações sobre os serviços em formato acessível;</i> <i>VI - garantir a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.</i>
Deliberações	Como padrão adotado mundialmente, as diretrizes de acessibilidade para conteúdo web do W3C (The World Wide Web Consortium) deverão ser seguidas 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 deficiência. 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, conforme estabelece o organismo internacional de regras aplicadas à Internet (W3C). Consideram-se como principais áreas acessíveis do site e dos aplicativos, ou de maior impacto ao usuário, as seguintes: - Inicial - 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 de informações sobre os canais de atendimento acessíveis, incluindo a CIC; - Página com informações sobre funcionalidades acessíveis dos terminais comercializados, <u>ou</u> link para o GARI (Global Accessibility Reporting Initiative); As páginas na Internet e os aplicativos utilizados para atendimento devem apresentar funcionalidades que propiciam a acessibilidade, de modo 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 e aplicativos 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 em suas páginas da internet: 1 - utilizar corretamente os níveis de cabeçalho (Recomendação 1.3 do eMAG versão 3.1); 2 - fornecer âncoras para ir direto a um bloco de conteúdo (Recomendação 1.5 do eMAG versão 3.1); 3 - os links devem ser colocados em lugares estratégicos da página, como no início do conteúdo e início do <i>menu</i> (Recomendação 1.5 do eMAG versão 3.1). 4 - o primeiro link da página deve ser o de ir para o conteúdo (Recomendação 1.5 do eMAG versão 3.1). 5 - separar links adjacentes: links adjacentes devem ser separados por mais do que simples espaços, em especial para usuários que utilizam leitor de tela (Recomendação 1.7 do eMAG versão 3.1); 6 - dividir áreas de informação. As divisões mais comuns são “topo”, “conteúdo”, “<i>menu</i>” e “rodapé” (Recomendação 1.8 do eMAG versão 3.1). 7 - 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 (Recomendação 1.9 do eMAG versão 3.1); 8 - disponibilizar funções da página via teclado (teclas de atalho) (Recomendação 2.1 do eMAG versão 3.1); 9 - evitar páginas com atualização automática periódica: em páginas nas quais o limite de tempo é absolutamente necessário, o usuário deverá ser informado que a página é atualizada automaticamente (Recomendação 2.3 do eMAG versão 3.1); 10 - identificar por meio de simbologia específica, que o site é acessível em libras; 11 - evitar redirecionamento automático de páginas (Recomendação 2.4 do eMAG versão 3.1); 12 - identificar o idioma principal da página (Recomendação 3.1 do eMAG versão 3.1);

13 - oferecer um título descritivo e informativo à página (Recomendação 3.3 do eMAG versão 3.1);

14 - descrever links clara e sucintamente (Recomendação 3.5 do eMAG versão 3.1);

15 - disponibilizar documentos em formato acessível. Além do estabelecido na Recomendação 3.8 do eMAG versão 3.1 serão aceitos os PDFs acessíveis;

16 - oferecer alto contraste mínimo entre plano de fundo e primeiro plano (Recomendação 4.1 do eMAG versão 3.1);

17 - permitir redimensionamento sem perda de funcionalidade (Recomendação 4.3 do eMAG versão 3.1);

18 - oferecer audiodescrição para vídeo pré-gravado (Recomendação 5.3 do eMAG versão 3.1)

19 - fornecer descrição para botões de imagens e campos de formulários (Recomendação 6.1 do eMAG versão 3.1); e

20 – não utilizar CAPTCHAS. Caso o uso de CAPTCHA seja estritamente necessário, ele deverá ser acessível (Recomendação 6.8 do eMAG versão 3.1).

Tais parâmetros servirão como referência para as ações de acompanhamento, controle e fiscalização da Agência para verificar o cumprimento da obrigação e para a pontuação no Ranking de acessibilidade a que se refere o art. 32 do RGA.

Em relação à acessibilidade nos aplicativos, as prestadoras deverão seguir as orientações do W3C e da Norma ABNT NBR 17060 ou outra norma que vier a substituí-la.

Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados

Artigo(s)	<u>RGA:</u> <i>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.</i>
Deliberações	As funcionalidades, recursos, facilidades e 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 e tecnologias assistivas: ○ 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 <i>handsets</i> na plataforma do GARI.

Central de Intermediação de Comunicação – CIC

Artigo(s)

RGA:

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.

§ 3º A obrigação prevista no caput não se aplica às prestadoras de pequeno porte, assim definidas na regulamentação. (Redação dada pela Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022)

Art. 15. As prestadoras poderão disponibilizar a CIC de maneira compartilhada, contratar soluções disponíveis no mercado, bem como buscar parcerias com Centrais de Interpretação de Libras.

Parágrafo único. A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização da CIC, sendo, para todos os efeitos, a única responsável pelo pleno atendimento das disposições regulamentares.

Deliberações

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 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.

A comprovação da qualificação em libras para atendentes por videochamada poderá ser feito por:

- diploma de curso superior de bacharelado em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa, ou Letras com habilitação em tradução e interpretação de Libras ou em Letras Libras – bacharelado, reconhecidos pelo Ministério da Educação; ou

- diploma de curso superior em outras áreas, mais diploma de curso de pós-graduação em Tradução e Interpretação em Libras ou de cursos, de nível avançado, de extensão, formação continuada ou especialização em Tradução e Interpretação em Libras, que totalizem uma carga horária mínima de 360 horas; ou

- *Certificado* ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015 e certificados de 120 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos.

- *Certificado* ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015, acrescido de certificados de 60 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos e comprovação de experiência profissional mínima, como intérprete e tradutor de Libras, de 2 anos nos últimos 3 anos.

A Agência poderá substituir parcialmente ou integralmente a comprovação da qualificação em Libras dos atendentes de videochamada por pesquisa de satisfação dos usuários com deficiência que mensure a qualidade dos serviços prestados pelos intérpretes. Tal substituição deverá ser precedida de notificação da Agência às prestadoras e poderá ser revogada a seu critério.

Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras

Artigo(s)**RGA:**

Art. 13-A. Os assinantes 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 por eles solicitado, independentemente da Oferta 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.*

Ranking de Acessibilidade

Artigo(s)

RGA:
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.

Deliberações

Serão considerados os seguintes indicadores:

	INDICADORES
1.	Acessibilidade nos sites
2.	Acessibilidade nas Lojas
3.	Acessibilidade no Atendimento Remoto
4.	Ações Voluntárias

Obs: a nomenclatura anterior (API, ASA, ERA e AVI) poderá ser mantida nos demais documentos emitidos pela Agência (ex: Procedimentos de Fiscalização, Informes, Requerimentos de Informação, Fichas de Campo, Relatórios de Fiscalização, processos de Fiscalização Regulatória, etc). A substituição da nomenclatura nesses documentos será realizada de forma gradual.

A pontuação máxima em cada indicador depende da quantidade de lojas que a prestadora possui em relação ao total de lojas fiscalizadas entre todas as operadoras fiscalizadas(*), conforme abaixo:

Pontuação válida a partir o Ranking de Acessibilidade de 2026 (itens a serem fiscalizados em 2025)

Percentual de lojas da prestadora em relação ao total de lojas do Ranking	Acessibilidade nas Lojas	Acessibilidade no Atendimento Remoto	Acessibilidade nos sites	Ações Voluntárias	Total
Não possui lojas	0,0	45,0	45,0	20,0	110,00
até 2,50%	5,0	42,5	42,5	20,0	110,00
de 2,51 a 5,00%	10,0	40,0	40,0	20,0	110,00
de 5,01 a 10,00%	20,0	35,0	35,0	20,0	110,00
mais de 10%	30,0	30,0	30,0	20,0	110,00

(*) caso o ranking seja segmentado entre prestadoras de grande porte e prestadoras de pequeno porte, serão considerados dois universos de lojas fiscalizadas (um para as de grande porte e outro para as de pequeno porte).

A partir do Ranking de Acessibilidade de 2025 (cujos indicadores serão fiscalizados em 2024), poderão ser incluídas PPPs no Ranking. O critério para a inclusão dessas prestadoras será o maior número de acessos em serviço somados os seguintes serviços: Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura. A cada ano, a Anatel definirá o quantitativo de PPPs participantes do Ranking utilizando esse mesmo critério e notificará essas empresas.

Ressalta-se que apesar de as PPPs não estarem sujeitas à maioria das obrigações previstas no RGA, por se tratar de um ranking será avaliado e divulgado o nível de acessibilidade dessas prestadoras, a fim de que seja fomentada a adoção voluntária de medidas de acessibilidade.

A Agência poderá segmentar o ranking de acordo com o porte das prestadoras, ou seja, divulgar um comparativo entre as prestadoras de grande porte e outro entre as prestadoras de pequeno porte. Da mesma forma, que poderá realizar a comparação de forma unificada, caso seja verificado que as prestadoras possuem condições de competir de forma igualitária.

Indicador: Acessibilidade nos sites e nos aplicativos de atendimento

O indicador Acessibilidade nos sites será avaliado por meio de teste cognitivo (validação manual), a pontuação dependerá do percentual de cumprimento dos requisitos constantes no tema “Acessibilidade na página da internet” deste Manual.

O teste cognitivo (validação manual) consistirá em:

Avaliação dos 20 requisitos sobre o desenvolvimento de páginas eletrônicas citados no tema “Acessibilidade na página da internet” deste Manual. 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.
O Agente de Fiscalização poderá fazer uso de ferramentas auxiliares como o WAVE, de forma acessória, a fim de verificar se as funcionalidades atendem às deliberações constantes do MORGA, relativas às principais áreas acessíveis do site, ou de maior impacto ao usuário, disponíveis no site da Prestadora.

Quanto ao requisito “10 - identificar por meio de simbologia específica, que o site é acessível em libras” serão pontuadas exclusivamente as páginas que contenham algum dos símbolos abaixo, permitidas mudanças nas cores e adaptações no design que não descaracterizem a essência dos símbolos (duas mãos espalmadas e aspas, que indicam movimento):



Enquanto não for definida a metodologia para avaliação de acessibilidade nos aplicativos, o indicador avaliará apenas a acessibilidade nos sites.

Indicador: Acessibilidade nas Lojas

O indicador Acessibilidade nas Lojas será avaliado por meio dos 10 critérios seguintes:

Subtemas avaliados pela fiscalização da Anatel:	
<u>Atendimento às pessoas com deficiência auditiva:</u>	
1)	Há atendentes com conhecimento* em Libras no Estabelecimento, capazes de fornecer este tipo de atendimento na presença do consumidor? * A comprovação da qualificação em libras para atendentes no estabelecimento deve ser feita mediante a apresentação de certificado de, no mínimo, 120 horas de capacitação.
2)	O estabelecimento possui algum dispositivo (smartphone, tablet, totem de autoatendimento, computador com webcam, etc) com acesso à videochamada do SAC/CIC disponibilizado para o atendimento às pessoas com deficiência auditiva?
3)	Há sinalização indicando que o Estabelecimento possui Atendimento Especializado para pessoas com deficiência auditiva? *A sinalização deve estar em lugar de fácil visualização pelos clientes
<u>Atendimento às pessoas com deficiência motora:</u>	
4)	Há rampa de acesso com corrimão, ou plataforma elevatória, para pessoas com deficiência motora? (O estabelecimento será considerado adequado caso não haja desnível, nos termos da Norma ABNT 9050)
5)	O estabelecimento possui ao menos um balcão rebaixado para o acesso de pessoas com deficiência motora, conforme Norma ABNT 9050 ou outra Norma ABNT que vier a substituí-la?
6)	O Estabelecimento possui espaço reservado e sinalizado de espera para pessoas com deficiência motora?
<u>Atendimento às pessoas com deficiência visual:</u>	
7)	O Estabelecimento possui piso tátil para acesso de pessoas com deficiência visual, ao menos até o primeiro ponto de atendimento acessível?
8)	É possível à pessoa com deficiência visual solicitar documentos em formato acessível? (substituível pela disponibilização de informação nas lojas sobre a existência de recurso tecnológico no aplicativo da prestadora que viabilize o documento solicitado em áudio, para pessoas ouvintes)
9)	A prestadora utiliza senhas sonoras* ou gerenciador de fila de atendimento por meio de equipamentos que vibrem (exemplo: pagers)? *é admitido que as senhas sejam lidas em voz alta pelos atendentes dos setores de atendimento
<u>Atendimento Prioritário</u>	
10)	Existe gerenciador de filas com senhas prioritárias ? (em paridade ou não com outros tipos de prioridades, como grávidas e idosos)

Cada item será avaliado em amostragem significativa de lojas da prestadora, dentro de uma ação de fiscalização. Ao final, será avaliado o percentual de estabelecimentos que atenderam adequadamente aos critérios citados na tabela anterior. A pontuação de cada critério, dependerá do percentual de estabelecimentos que cumpriram o requisito, conforme abaixo:

Percentual de cumprimento	Pontuação:			
	Até 2,50% do total de estabelecimentos fiscalizados	De 2,51% a 5,00% do total de estabelecimentos fiscalizados	De 5,01% a 10,00% do total de estabelecimentos fiscalizados	Mais de 10,00% do total de estabelecimentos fiscalizados

Até 20,0% dos estabelecimentos por critério	0,0	0,0	0,0	0,0
De 20,1% até 30,0% dos estabelecimentos, por critério	0,1	0,2	0,4	0,6
De 30,1% até 50,0% dos estabelecimentos, por critério	0,2	0,4	0,8	1,2
De 50,1% até 70,0% dos estabelecimentos, por critério	0,3	0,6	1,2	1,8
De 70,1% até 85,0% dos estabelecimentos, por critério	0,4	0,8	1,6	2,4
Acima de 85,0% dos estabelecimentos, por critério	0,5	1,0	2,0	3,0

Não serão fiscalizados os quiosques das prestadoras, para fins de ranking de acessibilidade. No entanto, caso haja necessidade de se averiguar a acessibilidade desses estabelecimentos, a Anatel poderá realizar ações de fiscalização específicas.

Indicador: Acessibilidade no Atendimento Remoto

O Indicador Acessibilidade no Atendimento Remoto será o resultado da soma dos valores aferidos nas avaliações a seguir:

Subtemas avaliados pela fiscalização da Anatel:	Não possui lojas	Até 2,50% do total de estabelecimentos fiscalizados	De 2,51% a 5,00% do total de estabelecimentos fiscalizados	De 5,01% a 10,00% do total de estabelecimentos fiscalizados	Mais de 10,00% do total de estabelecimentos fiscalizados
Mensagem Eletrônica/Webchat SAC Desktop: Interação via mensagem eletrônica com resposta em tempo real dada por humanos ou por inteligência artificial (SMS; aplicativos de mensagens eletrônicas – ex: Whatsapp, Telegram, Messenger, etc-; aplicativos de atendimento das prestadoras; dentre outros)	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Mensagem Eletrônica/Webchat SAC Smartphone: Interação via mensagem eletrônica com resposta em tempo real dada por humanos ou por inteligência artificial (SMS; aplicativos de mensagens eletrônicas – ex: Whatsapp, Telegram, Messenger, etc-; aplicativos de atendimento das prestadoras; dentre outros)	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Webchat CIC Desktop	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Webchat CIC Smartphone	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Videochamada SAC Desktop	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Videochamada SAC Smartphone	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Videochamada CIC Desktop	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Videochamada CIC Smartphone	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Profissionais qualificados (vide abaixo a qualificação necessária)	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
Priorização das chamadas aos serviços de emergência na CIC	4,5	4,25	4,0	3,5	3,0
TOTAL	45,0	42,5	40,0	35,0	30,0

A pontuação do subtema “Profissionais qualificados” será baseada na relação entre a quantidade de profissionais qualificados e o total de profissionais da (s) plataforma(s) de videochamada (CIC e SAC). Seguem os critérios para avaliação da qualificação desses profissionais:
- diploma de curso superior de bacharelado em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa, ou Letras com habilitação em tradução e interpretação de Libras ou em Letras Libras – bacharelado, reconhecidos pelo Ministério da Educação; ou

- *diploma de curso superior em outras áreas, mais diploma de curso de pós-graduação em Tradução e Interpretação em Libras ou de cursos, de nível avançado, de extensão, formação continuada ou especialização em Tradução e Interpretação em Libras, que totalizem uma carga horária mínima de 360 horas; ou*

- *Certificado ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015 e certificados de 120 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos; ou*

- Certificado ProLibras com data de emissão entre 2005 e 2015, acrescido de certificados de 60 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos e comprovação de experiência profissional mínima, como intérprete e tradutor de Libras, de 2 anos nos últimos 3 anos.

- A Agência poderá substituir parcialmente ou integralmente a comprovação da qualificação em Libras dos atendentes de videochamada por pesquisa de satisfação dos usuários com deficiência que mensure a qualidade dos serviços prestados pelos intérpretes. Tal substituição deverá ser precedida de notificação da Agência às prestadoras e poderá ser revogada a seu critério.

-Teste de habilitação realizado por instituição ou por banca constituída pela Anatel para avaliar a qualificação dos atendentes da CIC e demais plataformas de videochamadas (*obs.: a banca pode ser formada por outros profissionais além do intérprete, incluindo pessoas surdas*).***Quando estiver disponível o Teste de habilitação (situação em que as prestadoras serão notificadas), a comprovação de qualificação em libras pelas certificações supramencionadas será dispensada.*

Em relação ao canal de interação “Mensagem Eletrônica/Webchat SAC”, a prestadora deverá indicar à Agência, por meio de Requerimento de Informações, um único canal a ser fiscalizado via desktop e um único canal a ser fiscalizado via smartphone. O canal a ser fiscalizado via desktop pode ser o mesmo ou diferente do canal a ser fiscalizado via smartphone. Além disso, esses canais deverão estar indicados no portal da internet da prestadora como acessíveis, preferencialmente na página de Acessibilidade do portal.

Cada subtema acima será analisado quanto à qualidade e estabilidade da transmissão.

Os testes deverão observar os seguintes itens:

a) Houve resposta à solicitação?

Para a CIC, considera-se que houve resposta à solicitação quando o agente de fiscalização é atendido pelo intérprete/atendente.

Para o SAC, considera-se que houve resposta à solicitação quando o intérprete/atendente responde ao questionamento/solicitação feita pelo agente de fiscalização, ainda que a resposta seja incorreta, dado que a qualidade da resposta será avaliada pelo item “b”. Nos casos em que o agente de fiscalização é atendido pelo intérprete/atendente, mas este não consegue dar a resposta (ex: devido a problemas técnicos), este item será considerado como não adequado.

O agente de fiscalização deverá aguardar no máximo 20 minutos para obter a resposta à sua solicitação. Caso não haja resposta nesse prazo, o teste deverá ser encerrado e os itens “a” e “b” deverão ser considerados como não adequados. Ressalta-se que esse tempo máximo de 20 minutos é avaliado exclusivamente para fins de ranking. Sendo assim, não será exigido que as prestadoras cumpram com esse tempo em todos seus atendimentos reais, pois é sabido que durante atendimentos reais esse prazo pode ser superado, em razão da complexidade das solicitações ou dos questionamentos realizados pelos usuários.

Destaca-se que o tempo que o usuário leva para fazer perguntas ou solicitações é ilimitado, a fim de que ele tenha liberdade de interagir com o canal de atendimento.

b) O conteúdo era adequado à solicitação?

No caso da CIC, considera-se que o conteúdo era adequado à solicitação quando o intérprete/atendente realiza a intermediação para o telefone de destino pedido pelo agente de fiscalização e transmite corretamente a mensagem enviada pelo agente de fiscalização.

No caso do SAC, considera-se que o conteúdo era adequado à solicitação quando o intérprete/atendente responde adequadamente ao questionamento/solicitação feita pelo agente de fiscalização.

c) A interação permaneceu sem problemas técnicos? (são considerados problemas técnicos: queda de conexão, fechamento involuntário da tela, travamento, lentidão, texto sem formatação, entre outros que o agente considerar que possa prejudicar a interação, a comunicação ou a compreensão da mensagem).

Na hipótese de o canal do SAC utilizar intermediação, também serão avaliados os problemas técnicos relatados pelo intérprete/atendente ao agente de fiscalização (ex: chamada não completada para o SAC, queda de chamada para o SAC, etc). Caso esse problema técnico impossibilite a obtenção da resposta no prazo de 20 minutos, os itens “a”, “b” e “c” serão considerados como não adequados. Neste caso, apenas o item “d” será avaliado.

d) O prazo para atendimento pelo intérprete nas plataformas de videochamada é de até 2 minutos?

Esse item avalia se o tempo que o agente de fiscalização aguardou na fila de espera para ser atendido pelas plataformas de videochamada foi de até 2 minutos. Esse tempo de espera não é aplicável aos demais canais de atendimento.

No teste em que o agente de fiscalização constatar que a plataforma estiver indisponível, a nota será zero para aquele teste.

Indicador: Ações Voluntárias

O Indicador Ações Voluntárias será avaliado em cada exercício de maneira não cumulativa e poderá alcançar o valor máximo de 20,00 pontos.

Metodologia de Cálculo válida para as Ações Voluntárias realizadas

A Anatel expedirá, a cada ano, um Ofício às prestadoras na qual serão detalhadas como as ações voluntárias serão pontuadas e a respectiva pontuação para cada ação. Ressalta-se que o rol de ações continua sendo exemplificativo. Consequentemente, a fim de garantir que as empresas possam continuar inovando nas ações voluntárias será previsto um item “Demais Ações Voluntárias destinadas a promover a acessibilidade, cujo público-alvo seja externo à prestadora e que não estejam previstas nos demais Códigos de Ação”, cuja pontuação será 1,00 ponto por ação, limitado a 20,00 pontos a partir do Ranking de Acessibilidade 2026.

- No caso de ações com duração acima de 1 ano, o período que ultrapassar 1 ano será considerada nos exercícios seguintes.

- Não serão consideradas ações que se caracterizem como:

a) obrigações legais, definidas em Lei;

b) que não possuem como objeto/conteúdo o tema Acessibilidade nem têm como público-alvo as Pessoas com Deficiência.

- O indicador Ações Voluntárias será baseado nas ações realizadas no ano anterior ao da apuração das ações.

- As ações voluntárias declaradas devem estar acompanhadas de algum registro capaz de comprová-las, como por exemplo, fotografias, convites e folders.

Regras Gerais do Ranking de Acessibilidade:

- A publicação do Ranking será anual, acompanhada de texto explicativo da Agência, conferindo transparência a todo o processo. A Anatel poderá, a seu critério, publicar o ranking em menor periodicidade.
- Quando o item analisado for considerado “não aplicável”, a pontuação respectiva será redistribuída entre os demais itens do tema.