

Manual Técnico Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade

MORGA





Manual Técnico Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade

MORGA



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 2022

Versão 7



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	9
Atendimento especializado no Setor de Atendimento no Estabelecimento	9
Atendimento Especializado no Canal de Atendimento Remoto	11
Atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência	12
Envio aos assinantes com deficiência visual de documentos em formato acessível	13
Acessibilidade na página da internet	14
Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados	16
Central de Intermediação de Comunicação – CIC	17
Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras	18
Ranking de Acessibilidade	19

Tema	Atendimento
SubTema	Atendimento especializado no Setor de Atendimento no Estabelecimento
Artigo(s)	<u>RGa:</u> 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; <u>RGC:</u> 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. <u>Estatuto da Pessoa com Deficiência:</u> 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. Porém, no caso de o estabelecimento não contar com recursos de videochamada com intérpretes em Libras, o atendente do estabelecimento deve ter a mesma qualificação de um atendente da CIC, conforme descrito no tema "Central de Intermediação de Comunicação".

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, 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 no Setor de Atendimento Presencial – SAP (em paridade ou não com outros tipos de prioridades, como grávidas e idosos), 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, 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>RGA:</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.

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. 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.
4. 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

- 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.

- 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.

5. 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.

Tema Atendimento**Subtema** Atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência**Artigo(s)**RGAs:

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.



Tema**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.

(...)

§ 5º A Prestadora deve enviar, mediante solicitação, documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile.

Deliberações

As prestadoras devem enviar ao consumidor com deficiência visual documentos em braile, com fontes ampliadas ou em 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 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 *caput* do art. 76 do RGC.
- o Se o primeiro envio do documento de cobrança em formato acessível não puder ser realizado em até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento, as prestadoras deverão providenciar meios, seja prorrogação do vencimento ou isenção de multas e juros, de conceder, ao usuário, o prazo mínimo previsto no art. 76 do RGC para efetuar o pagamento, a contar do recebimento da via em formato acessível.
- o 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.

Tema **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, 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, ou de maior impacto ao usuário, as seguintes páginas:

- 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, ou link para o GARI (Global Accessibility Reporting Initiative);
- Informações e endereços das lojas.

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:

- 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 *menu* (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", "menu" 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.

Tema**Divulgação das funcionalidades e recursos acessíveis dos terminais comercializados****Artigo(s)**RGA:

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 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:

- o 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;
- o 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.



Tema**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.

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
- 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.
- 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.

Tema**Artigo(s)****Acessibilidade nas Unidades Receptoras Decodificadoras**

RGAs:

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.

Tema 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	Pontuação Máxima
1.	Acessibilidade na página da Internet (API)	30 pontos
2.	Atendimento Especializado nos Setores de Atendimento no Estabelecimento (ASA)	30 pontos
3.	Eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência (ERA)	30 pontos
4.	Ações voluntárias que incentivem/divulguem/assegurem os direitos das pessoas com deficiência (AVI)	10 pontos

API:

A Acessibilidade na página da Internet (API) será obtida por meio de teste cognitivo (validação manual), com nota máxima de 30 (trinta pontos), dependendo 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):



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:
<u>Atendimento às pessoas com deficiência auditiva:</u> - Há atendentes com conhecimento* em Libras no Estabelecimento, capazes de fornecer este tipo de atendimento na presença do consumidor? (3,0 pontos) * 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. Porém, no caso de o estabelecimento não contar com recursos de videochamada com intérpretes em Libras, o atendente do estabelecimento deve ter a mesma qualificação de um atendente da CIC, conforme descrito no tema "Central de Intermediação de Comunicação". - Há algum dispositivo tecnológico que permite a intermediação entre atendente e consumidor com deficiência auditiva com recurso de videochamada ou outra aplicação capaz de traduzir Libras para Português e vice-versa? (3,0 pontos) - Há sinalização indicando que o Estabelecimento possui Atendimento Especializado para pessoas com deficiência auditiva? (3,0 pontos)	9,0
<u>Atendimento às pessoas com deficiência motora:</u> - Há rampa de acesso com corrimão, ou plataforma elevatória, para pessoas com deficiência motora? (3,0 pontos) (Conforme, caso não haja desnível, nos termos da Norma ABNT 9050) - 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? (3,0 pontos) - O Estabelecimento possui espaço reservado e sinalizado de espera para pessoas com deficiência motora? (3,0 pontos)	9,0

Subtemas avaliados pela fiscalização da Anatel:	Valor aferido:
<u>Atendimento às pessoas com deficiência visual:</u> - O Estabelecimento possui piso tátil para acesso de pessoas com deficiência visual, ao menos até o primeiro ponto de atendimento acessível? (3,0 pontos) - É possível à pessoa com deficiência visual solicitar documentos em formato acessível? (3,0 pontos) - A prestadora utiliza senhas sonoras* ou gerenciador de fila de atendimento por meio de equipamentos que vibrem (exemplo: pagers)? (3,0 pontos) *é admitido que as senhas sejam lidas em voz alta pelos atendentes dos setores de atendimento	9,0
<u>Atendimento Prioritário</u> - Existe gerenciador de filas com senhas prioritárias? (em paridade ou não com outros tipos de prioridades, como grávidas e idosos)	3,00

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. Cada critério, conforme visto, valerá até 3,0 pontos, dependendo do percentual de estabelecimentos que cumpriram o requisito:

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

No caso de a prestadora não ter Setores de Atendimento no Estabelecimento, o valor correspondente ao ASA será redistribuído entre os indicadores API e ERA. Desta forma, nesse caso excepcional, os indicadores API e ERA poderão valer até 45,0 pontos cada.

Apenas as prestadoras que tiverem mais de 10% do universo de lojas no Ranking de Acessibilidade, poderão alcançar o valor máximo do ASA. Demais prestadoras poderão alcançar os seguintes valores de ASA:

Percentual de lojas da prestadora em relação ao total de lojas do Ranking	Valor máx. do ASA
até 2,5%	5 pontos (25 pontos serão redistribuídos entre os indicadores API e ERA)
de 2,5 a 5%	10 pontos (20 pontos serão redistribuídos entre os indicadores API e ERA)
de 5,01 a 10%	20 pontos (10 pontos serão redistribuídos entre os indicadores API e ERA)
mais de 10%	30 pontos

Exemplo: Foram fiscalizadas 5 lojas da prestadora X, sendo que no Ranking de Acessibilidade o total de lojas de todas as prestadoras participantes é de 500 lojas. Nesse caso, o indicador ASA para a prestadora X valerá até 5 pontos, e 25 pontos serão redistribuídos para os indicadores API e ERA. Já a prestadora Y, que tem 100 lojas, poderá alcançar até 30 pontos no critério ASA.

Não serão fiscalizados os quiosques das prestadoras.



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 com resposta por humanos ou por inteligência artificial (SMS, e-mail e/ou aplicativos de mensagens eletrônicas, aplicativos de atendimento das prestadoras, etc.)	6,00
Webchat SAC Desktop	1,5
Webchat SAC Smartphone	1,5
Webchat CIC Desktop	1,5
Webchat CIC Smartphone	1,5
Videochamada SAC Desktop	3,0
Videochamada SAC Smartphone	3,0
Videochamada CIC Desktop	3,0
Videochamada CIC Smartphone	3,0
Profissionais qualificados* - 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 - 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 - 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 banca constituída pela Anatel para avaliar a qualificação dos atendentes da CIC e demais plataformas de videochamadas.* *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.	6,00

*A pontuação será baseada na relação entre a quantidade de profissionais qualificados (conforme critérios do MORGA) e o total de profissionais na CIC.

A Anatel poderá constituir banca 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).

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

Os testes deverão observar os seguintes itens:

- a) Houve resposta à solicitação?
- b) O conteúdo era adequado à solicitação?
- 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)
- d) O prazo para atendimento pelo intérprete nas plataformas de videochamada é de até 2 minutos?

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

AVI:

O item 4 (AVI) será avaliado em cada exercício de maneira não cumulativa e poderá alcançar o valor máximo de 10 pontos.

Será composto de acordo com o cálculo a seguir:

$$AVI = (AVI_{\text{telecom}}) + (AVI_{\text{loutras ações}})$$

$$AVI = n(Eg + Ef) + x(0,2)$$

Sendo:

AVI_{telecom} = ação voluntária voltada para pessoa com deficiência, que direta e especificamente beneficiou os serviços de telecomunicações. Cada ação deste tipo poderá alcançar o valor máximo de 1,0 ponto;

AVI_{loutras ações} = ação voluntária voltada para pessoas com deficiência, que não beneficiou os serviços de telecomunicações direta e especificamente. Cada ação deste tipo poderá alcançar o valor máximo de 0,2 pontos;

Eg = Extensão Geográfica;

Ef = Eficácia;

n = ação voluntária voltada para pessoas com deficiência, que não beneficiou os serviços de telecomunicações direta e especificamente. Cada ação deste tipo poderá alcançar o valor máximo de 0,2 pontos;

x = número de ações voluntárias voltadas para pessoas com deficiência, que não beneficiaram os serviços de telecomunicações direta e especificamente.

A Extensão Geográfica (**Eg**) e a Eficácia (**Ef**) observarão os seguintes requisitos:

Valor aferido:	0,2	0,3	0,4	0,5
Extensão geográfica (Eg)	- Em 1 local físico; ou - Ações enquadradas como AVI_Telecom realizadas em meio digital (ex: páginas eletrônicas, mídias sociais, plataformas de <i>streaming</i> , fatura digital, aplicativos de mensagens instantâneas, etc); ou via SMS; rádio; jornais; revistas; televisão	De 2 a 10 locais físicos	De 10 a 20 locais físicos	Mais de 20 locais físicos; ou - Disponibilização de TICs enquadradas em AVI_Telecom em lojas de aplicativos.

Eficácia	0,2	0,3	0,4	0,5
(Ef)	Baixo impacto na sociedade	Médio impacto na sociedade	Grande impacto na sociedade, a curto prazo	Grande impacto na sociedade, a médio ou longo prazo

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 ou 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 maior que 30 (trinta) dias.

Considera-se **AVItelecom** a ação voluntária voltada para pessoas com deficiência, que direta e especificamente beneficiou os serviços de telecomunicações, impactando positivamente seus usuários, tais como os seguintes tipos de ação:

- a) Divulgação da Central de Intermediação de Comunicação – CIC, por canais diversos além da página da prestadora na internet, como televisão, mídias sociais, rádio, jornais e em eventos externos;
- b) Divulgação dos demais direitos das pessoas com deficiência nos serviços de telecomunicações, em canais diversos além da página da prestadora na internet, como televisão, mídias sociais, rádio, jornais e eventos externos;
- c) Realização de atividades acessíveis dentro do Setor de Atendimento no Estabelecimento, que divulguem os direitos das pessoas com deficiência referentes aos serviços de telecomunicações;
- d) Criação, melhorias significativas e financiamento de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) voltadas para pessoas com deficiência, aplicáveis aos serviços de telecomunicações, como aplicativos:
 - I. de tradução de português para Libras e vice-versa;
 - II. que auxiliem as pessoas com deficiência visual na compreensão de textos;
 - III. que auxiliem as pessoas com deficiência a avaliarem a acessibilidade dos Setores de Atendimento no Estabelecimento das prestadoras.

Os aplicativos criados/financiados devem ser utilizados e/ou divulgados pela prestadora

Quanto mais locais se beneficiarem da TIC, maior será a Extensão Geográfica - Eg.

Caso a TIC esteja disponível em lojas virtuais, a Extensão Geográfica - Eg será de 0,5.

e) Tradução para Libras (por intérpretes) de textos escritos em português aplicáveis ao setor de telecomunicações. Os vídeos acessíveis devem ser divulgados:

- I. no Setor de Atendimento no Estabelecimento; e/ou
- II. na página da prestadora na Internet, e/ou
- III. órgãos públicos, e/ou
- IV. entidades voltadas à defesa dos direitos das pessoas com deficiência;
- V. mídias sociais.

Exemplos de textos: Resoluções da Anatel, Código de Defesa do Consumidor, cartilhas voltadas para o consumidor de serviços de telecomunicações.

Quanto mais locais receberem o material mencionado, maior será a Extensão Geográfica da ação (**Eg**).

f) Tradução para Braille de textos escritos em português aplicáveis ao setor de telecomunicações. Os documentos acessíveis devem estar disponíveis:

- I. no Setor de Atendimento no Estabelecimento; e/ou
- II. órgãos públicos, e/ou

III. entidades voltadas à defesa dos direitos das pessoas com deficiência.

IV. Exemplos de textos: Resoluções da Anatel, Código de Defesa do Consumidor, cartilhas voltadas para o consumidor de serviços de telecomunicações.

V. Quanto mais locais receberem o material mencionado, maior será a Extensão Geográfica da ação (**Eg**).

g) Adaptações nas instalações físicas ou nos mobiliários dos Setores de Atendimento no Estabelecimento destinadas as pessoas com deficiência, que não estejam previstas no indicador ASA,

h) Doação de equipamentos de telecomunicações às pessoas com deficiência;

i) Descontos na cobrança de serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência, desde que não estejam estabelecidos em Lei ou demais normativos.

j) Disponibilização de tecla específica no controle remoto da URD que permita que os usuários com deficiência visual acionem o serviço de audiodescrição da programação;

k) Disponibilização de funcionalidade na URD que permita o acionamento por aparelhos de assistência (ex: ALEXA, SIRI, Cortana, Google Assistente, etc) a fim de permitir que o cliente com deficiência visual possa acionar funções de acessibilidade, como a audiodescrição da programação, mediante uso da própria voz;

Considera-se **AVI** outras ações, a ação voluntária voltada para pessoas com deficiência, que não beneficiou os serviços de telecomunicações direta e especificamente, tais como os seguintes tipos de ação:

- Patrocínio/doação a atletas/artistas com deficiência;

- Patrocínio/doação a escolas/entidades voltadas às pessoas com deficiência;

- Patrocínio/realização de eventos culturais (como teatro, música e cinema) acessíveis;

- Disponibilização de conteúdos e atividades de formação direta, por meio de ofertas culturais e educacionais para pessoas com deficiência;

- Criação/financiamento de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação) voltadas para pessoas com deficiência, não utilizadas nem divulgadas pela prestadora.

Observações gerais sobre o indicador **AVI**:

- No caso de ações do tipo **AVItelecom** de divulgação realizadas em meio digital (ex: páginas eletrônicas, mídias sociais, plataformas de *streaming*, fatura digital, aplicativos de mensagens instantâneas, etc) ou via SMS, rádio, jornais, revistas ou televisão, a **Eg** será considerada 0,2 ponto. Considera-se que essa valoração é proporcional à facilidade existente nas divulgações feitas por esses canais, além de incentivar as prestadoras a realizarem ações de divulgação variadas, como em seus Setores de Atendimento no Estabelecimento e em entidades voltadas para defesa dos direitos das pessoas com deficiência. Além disso, a soma da pontuação desse tipo de ação estará limitada a 2,00 (dois) pontos, portanto, as ações desse tipo que excederem a esse limite não serão pontuadas no ranking. Demais ações do tipo **AVItelecom** podem alcançar um valor maior de **Eg**.

- O valor total das ações do tipo **AVI** outras ações é de 2 (dois) pontos, sendo que cada ação receberá pontuação máxima de 0,2 pontos, independentemente dos critérios **Eg** e **Ef**. Desta forma, a Anatel valorizará em maior grau as ações voltadas para o setor de telecomunicações.
- 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) internas à prestadora, cujo público-alvo são os próprios empregados, pois entende-se que a conscientização e capacitação de seus empregados são ações inerentes à prestação do serviço público;
 - c) que não possuem como objeto/conteúdo o tema Acessibilidade nem têm como público-alvo as Pessoas com Deficiência.
- O indicador **AVI** 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.
- Será pontuada apenas uma **AVI** outras ações por tipo de ação.
- A Anatel poderá indicar, até 01 de janeiro do ano anterior ao da publicação do Ranking, as ações prioritárias, sem prejuízo de outras ações que a prestadora decida realizar. As ações prioritárias não terão valoração distinta daquela já estabelecida neste Manual.

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.



