

# INSTRUÇÕES PARA ADESÃO AO COMPROMISSO FORMAL DAS EMPRESAS BLOQUEADAS

Versão 1.0 - 07/05/2024

O **COMPROMISSO FORMAL – CHAMADAS INOPORTUNAS** deve ser encaminhado pelo **Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Anatel**. Caso o usuário responsável pelo preenchimento e envio do Compromisso ainda não esteja cadastrado, deve seguir os seguintes passos para cadastro junto ao SEI. As explicações detalhadas para a execução de cada um dos itens encontram-se no Manual do Usuário Externo do SEI, clicando no link: [Manual do Usuário Externo](#).

(<https://docs.google.com/document/d/1tBRrH1E4s25Q2ZBe6sW0qp75HsnlvKWfqmeoVU8MQLo/pub#h.qitbxetftf2a>)

1. O representante legal da empresa requerente (base de dados da Receita Federal) deverá realizar cadastro junto ao SEI como Usuário Externo, conforme item 2 do [Manual do Usuário Externo](#) (**dúvidas relacionadas ao SEI devem ser direcionadas ao e-mail [sei@anatel.gov.br](mailto:sei@anatel.gov.br)**);
2. Em seguida, o Usuário Externo deverá formalizar sua vinculação como Responsável Legal da Empresa (Pessoa Jurídica). Para executar essa formalização, seguir o disposto nos itens 7.1, 7.2 e 7.3. do [Manual do Usuário Externo](#). Após a vinculação como Responsável Legal, este usuário poderá, a seu critério, emitir procurações específicas para outros usuários. As orientações sobre a forma de atribuir Procurações Eletrônicas (Especiais ou Simples) no SEI estão descritas nos itens 7.4. a 7.6. do [Manual do Usuário Externo](#);
3. O responsável pela elaboração, assinatura e envio do Requerimento, deverá ser:
  - 3.1. Usuário Externo do SEI, **Responsável Legal da Empresa**; ou
  - 3.2. Usuário Externo do SEI, portador de **Procuração Eletrônica Especial**; ou
  - 3.3. Usuário Externo do SEI, portador de **Procuração Eletrônica Simples**, com poderes para *Peticionar Processo Novo ou Intercorrente*.
4. Cadastrado no SEI, o usuário pode realizar o Peticionamento do **Compromisso Formal – Chamadas Inoportunas (Peticionamento de Processo Novo)**. A forma para a realização de petições eletrônicas está descrita no item 4 do [Manual do Usuário Externo](#). É importante que o Usuário observe as seguintes recomendações:
  - 4.1. No módulo de escolha do “Tipo de Processo” que se deseja iniciar (seguir item 4.2.1 do Manual), escolher **Procedimento Administrativo: Chamadas Inoportunas - Cautelar nº 22/2024**.
  - 4.2. No campo “Especificação”, (seguir item 4.2.3 do [Manual do Usuário Externo](#)), que aparece no Formulário de Peticionamento logo após o Usuário selecionar o Tipo de Processo, digitar **Compromisso Formal – Chamadas Inoportunas**. Em seguida, selecione o interessado (CNPJ da empresa).
  - 4.3. O Compromisso a ser preenchido diretamente no SEI encontra-se na seção **Documentos – Documento Principal**, da tela de Peticionamento de Processo Novo. Clique na opção de editar conteúdo para preencher o documento e salvar.
  - 4.4. Em seguida, no campo **Documentos Essenciais**, é **OBRIGATÓRIO** anexar cópia da Notificação de bloqueio recebida da prestadora.
  - 4.5. O modelo do compromisso que deverá ser preenchido no SEI encontra-se anexo a esse passo a passo, **para efeito de demonstração**.
  - 4.6. Após o preenchimento do formulário no SEI, clique no botão “Peticionar” no canto superior ou inferior direito da tela para abrir a janela “Concluir Peticionamento - Assinatura Eletrônica” (seguir item 4.4 do [Manual do Usuário Externo](#)). Adicionar o cargo e a sua senha, e clicar em “Assinar”.
  - 4.7. Anotar o número do processo gerado para efeito de acompanhamento da análise da Agência.
  - 4.8. Caso a empresa requerente deseje anexar algum documento adicional ao processo (comprovação de ações tomadas, boas práticas, etc), efetuar o procedimento de **Peticionamento Intercorrente**, utilizando o mesmo número do processo gerado (seguir item 4.3 do [Manual do Usuário Externo](#)).
  - 4.9. Aguardar notificação da análise com a decisão da Anatel ao Compromisso Formal. Em caso de dúvidas sobre o Compromisso Formal – Chamadas Inoportunas, encaminhar mensagem para o e-mail [chamadasinoportunas@anatel.gov.br](mailto:chamadasinoportunas@anatel.gov.br).

**COMPROMISSO FORMAL – CHAMADAS INOPORTUNAS****\*\*\* LEIA COM ATENÇÃO \*\*\***

Todos os campos do formulário devem ser preenchidos. Inserir “N/A”, caso o respectivo campo for “não aplicável”.

Somente o responsável pela empresa, na base da Receita Federal, ou o seu representante legal (procurador), poderá assinar este termo de Compromisso Formal.

**EM CASO DE NÃO PREENCHIMENTO DE TODAS AS INFORMAÇÕES, O PEDIDO PODERÁ SER INDEFERIDO.**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA REQUERENTE**

Razão Social:	
CNPJ:	
E-mail de contato da empresa:	

**2. INFORMAÇÕES SOBRE A NATUREZA DE SERVIÇOS PRESTADOS**

Quais atividades são realizadas pela empresa utilizando ligações telefônicas?  (marcar todas as opções aplicáveis)	<input type="checkbox"/>	Telemarketing Ativo
	<input type="checkbox"/>	Teleatendimento
	<input type="checkbox"/>	Cobrança / Recuperação de Crédito
	<input type="checkbox"/>	Validação de Mailing
	<input type="checkbox"/>	OUTROS Descrever

Possui código 0303 ativado?	<input type="checkbox"/>	SIM	Indicar o número completo do código 0303:	
	<input type="checkbox"/>	NÃO		

Como são realizadas as ligações? Manuais, uso de discadores automáticos, etc.	
---	--

### 3. DADOS DA NOTIFICAÇÃO DO BLOQUEIO

Nome da prestadora que notificou a sua empresa:	
Data da notificação:	
Data do início do bloqueio:	
Quantos acessos ou recursos de numeração de <b>TELEFONIA FIXA</b> possui contratado nesta prestadora?	
Quantos acessos ou recursos de numeração de <b>TELEFONIA MÓVEL</b> possui contratado nesta prestadora?	

<b>Infração cometida:</b>	Gerar ao menos 100.000 (cem mil) chamadas, em um dia, considerados o total de acessos designados à pessoa jurídica, e em que o total de chamadas curtas represente proporção igual ou superior a 85% das chamadas totais.	<b>Data(s) da infração:</b>	
---------------------------	---	-----------------------------	--

### 4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MOTIVAÇÃO DA EMPRESA PARA O REQUERIMENTO DE DESBLOQUEIO DE CHAMADAS

\*Campo obrigatório para preenchimento pela empresa requerente.

### 5. DECLARAÇÃO DE VERACIDADE E TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro que todas as informações preenchidas neste formulário e constantes nos arquivos porventura anexados são verdadeiras. E, quanto aos eventuais documentos digitalizados, conferem com os originais.

A empresa requerente:

- se compromete a cumprir todas as determinações previstas no art. 2º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295) a partir da presente data de assinatura do Compromisso Formal;
- declara estar ciente que será indeferido o pedido de suspensão de bloqueio que tratar de infrações ocorridas após a assinatura do primeiro termo de compromisso formal;
- no caso de descumprimento, reconhece que se sujeitará às sanções previstas na legislação.

### 6. ANEXO

**Obrigatório:** Notificação de bloqueio recebida da prestadora.

### 7. CONCLUSÃO

Encaminho o presente COMPROMISSO FORMAL – CHAMADAS INOPORTUNAS para a **RCTS** (Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores), na Anatel, responsável pela sua análise.