

INSTRUÇÕES PARA ADESÃO AO COMPROMISSO FORMAL DAS EMPRESAS DE TELEMARKETING

O **COMPROMISSO FORMAL - TELEMARKETING** 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.qitbxetff2a>)

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](#);
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 - Telemarketing (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: Telemarketing**.
 - 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 – Telemarketing**. 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. O modelo do compromisso que deverá ser preenchido no SEI encontra-se anexo a esse passo a passo, **para efeito de demonstração**.
 - 4.5. 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”.
 - 4.6. Anotar o número do processo gerado para efeito de acompanhamento da análise da Agência.
 - 4.7. 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](#)).

- 4.8. Aguardar notificação da análise com a decisão da Anatel ao Compromisso Formal. Em caso de dúvidas sobre o Compromisso Formal - Telemarketing, encaminhar para o e-mail rcts@anatel.gov.br.

COMPROMISSO FORMAL - TELEMARKETING**1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA REQUERENTE**

Razão Social:	
CNPJ:	
Área/ramo de atuação:	
E-mail da empresa:	
Nome completo da pessoa de contato/responsável:	
Telefone(s) da empresa:	

2. INFORMAÇÕES SOBRE A NATUREZA DE SERVIÇOS PRESTADOS

TODOS OS CAMPOS DA TABELA DEVEM SER PREENCHIDOS. Inserir "N/A", caso o respectivo campo for "não aplicável".

A empresa presta serviços de ligações ativas para uso próprio ou para terceiros?	
--	--

No caso de uso próprio:

Quantas posições de atendimento (PA) possui?	
Como são realizadas as ligações? Manuais, uso de discadores automáticos, etc.	
Possui algum sistema de boas práticas na realização das ligações (padrões/regras)?	

No caso de prestação de serviço a terceiros:

Quais os tipos de serviços prestados através de disparo de ligações a consumidores? Venda e oferta de produtos e serviços, cobrança, relacionamento/pós atendimento, doações, outros?	
Quantas posições de atendimento (PA) possui?	
Como são realizadas as ligações? Manuais, uso de discadores automáticos, etc.	
Possuem algum sistema de boas práticas na realização das ligações (padrões/regras)?	

3. DADOS DO BLOQUEIO REALIZADO

Marcar com "X" a prestadora que efetivou o bloqueio e o(s) respectivo(s) serviço(s) (telefonia fixa e/ou móvel).

	PRESTADORA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL	DATA DO BLOQUEIO
	AGERA TELECOMUNICAÇÕES S.A.			
	AGIL COMERCIAL DO BRASIL INFORMATICA E COMUNICACAO EIRELI			
	ALGAR TELECOM S/A			
	AMERICA NET S.A.			
	BIG TELCO TELECOMUNICACOES LTDA			
	BRASILFONE TELECOMUNICACAO LTDA			
	CAMBRIDGE TELECOMUNICACOES LTDA			
	CLARO S.A.			
	DATORA TELECOMUNICACOES LTDA			
	EAI TELECOMUNICAÇÕES LTDA			
	FLUX TECNOLOGIA LTDA			
	GT GROUP INTERNATIONAL BRASIL TELECOMUNICACOES LTDA			
	HOJE SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA			
	ITELCO TELECOMUNICACOES LTDA			
	KVOIP BRASIL TELECOM – EIRELI			
	OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL			
	PONTAL TELECOMUNICACOES EIRELI			
	ROTA BRASIL TECNOLOGIA LTDA			
	SPIN TELECOMUNICACOES LTDA			
	TARIFAR TELECOM E SERVICOS EIRELI			
	TELEFONICA BRASIL S.A. (VIVO)			
	TELEXPERS TELECOMUNICACOES LTDA			
	TIM S A			
	TRANSIT DO BRASIL S.A			
	TVN NACIONAL TELECOM LTDA			
	VONEX TELECOMUNICACOES LTDA			
	OUTRA (DIGITAR AQUI O NOME DA PRESTADORA SE FOR O CASO)			

TELEFONIA FIXA:

Quantos acessos ou recursos de numeração de TELEFONIA FIXA possui contratado nesta prestadora?		Quantos acessos ou recursos de numeração de TELEFONIA FIXA foram bloqueados?	
Citar todos os códigos de acesso de telefonia fixa que deseja o desbloqueio:			

TELEFONIA MÓVEL:

Quantos acessos de TELEFONIA MÓVEL possui contratado nesta prestadora?		Quantos acessos de TELEFONIA MÓVEL foram bloqueados?	
Citar todos os códigos de acesso de telefonia móvel que deseja o desbloqueio:			

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Possui contrato com outra(s) prestadora(s) de telefonia fixa ? Marcar com "X" SIM ou NÃO.	<input type="checkbox"/>	SIM
	<input type="checkbox"/>	NÃO
Caso SIM, citar todas as prestadoras de telefonia fixa contratadas (após o nome da prestadora, informar, entre parênteses, a quantidade de acessos contratados em cada uma).		

Possui contrato com outra(s) prestadora(s) de telefonia móvel ? Marcar com "X" SIM ou NÃO.	<input type="checkbox"/>	SIM
	<input type="checkbox"/>	NÃO
Caso SIM, citar todas as prestadoras de telefonia móvel contratadas (após o nome da prestadora, informar, entre parênteses, a quantidade de acessos contratados em cada uma).		

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA EMPRESA REQUERENTE

*Campo de livre preenchimento pela empresa requerente.

6. DESCRIÇÃO DA MOTIVAÇÃO PARA REQUERIMENTO DE DESBLOQUEIO DE CHAMADAS

*Campo de livre preenchimento pela empresa requerente.

7. 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 se abster de gerar 100.000 (cem mil) chamadas ou mais por dia, em cada recurso de numeração, com duração de 0 (zero) até 3 (três) segundos, atendendo aos termos do Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO (SEI nº 8571628);
- no caso de descumprimento, reconhece que se sujeitará às sanções previstas na legislação.

8. CONCLUSÃO

Empresas

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