

Anexo Técnico – Produto Chamada Identificada

1 Descrição do Produto

1.1 Produto Chamada Identificada

O serviço Chamada Identificada é um conjunto de protocolos de rede (STIR SHAKEN) que tem como objetivo combater chamadas fraudulentas realizadas por meio de ligações automatizadas e falsificação de identidade (spoofing).

A tecnologia melhora a comunicação com o cliente final ao permitir que sejam exibidas na tela do dispositivo móvel informações como nome da empresa, logotipo, selo de autenticidade e o motivo da chamada, aumentando a confiança e reduzindo o risco de fraudes.



1.2 Vantagens da Solução

O serviço de Chamada Identificada permite que, ao receber uma ligação, o cliente visualize no dispositivo móvel:

- Nome da Empresa;
- Logotipo;
- Selo de Veracidade;
- Motivo da Chamada.

Essas informações são exibidas em tempo real, proporcionando transparência, credibilidade e segurança na comunicação entre empresas e consumidores. Além disso, o serviço contribui para a redução de chamadas indesejadas e aumenta a taxa de atendimento de chamadas legítimas, especialmente em setores como bancos, seguradoras e contact centers.

1.3 Facilidades

- Verificação da origem da chamada garante que o número exibido seja legítimo;
- Redução de fraudes e golpes como spoofing e phishing por telefone;
- Exibição de nome da empresa, logotipo, motivo da chamada e selo de veracidade no visor do celular;
- Aumento da taxa de atendimento de chamadas legítimas;
- Melhoria na conversão de campanhas de vendas e suporte;
- Fortalecimento da reputação da marca como confiável e transparente;
- Fidelização de clientes por meio de relações mais seguras e duradouras;
- Conformidade com normas da Anatel (Origem verificada);
- Evita bloqueios de operação e penalidades legais;
- Redução de chamadas indesejadas;
- Experiência do cliente aprimorada com mais segurança e clareza na comunicação.

1.4 SLA de Disponibilidade

A solução de Chamada Identificada possui em SLA de disponibilidade mensal de 99,4%.

Cálculo de Disponibilidade

Define-se como o período mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = \frac{(T_{total} - T_{nodisp})}{T_{total}} * 100 (\%)$$

Onde:

Ttotal = tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo Ttotal (minutos);

(**Tnodisp**: soma dos períodos entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito);

1.5 SLA de Reparo

A Central de atendimento para abertura de chamados para reparo, funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para

acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato. O contato deve ser feito no número descrito abaixo:

10315 – SMALL, ONE E TOP

0800 0151 551 – CORPORATE, GOVERNO E TOP +

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

Crítico – 04 Horas

Descrição – Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Link de conexão do SIP fora de serviço;
- Não recebe nenhuma chamada ou não realiza nenhuma chamada;

Majoritário – 8 Horas

Descrição – Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro em rotas desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz (Ex. Ruído, Eco, Volume Baixo);

Minoritário – 32 Horas

Descrição – São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos.

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual;
- Não completamento de chamadas para determinados números;
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme o regimento da Anatel é de 120 Horas;

2 Premissas Adotadas

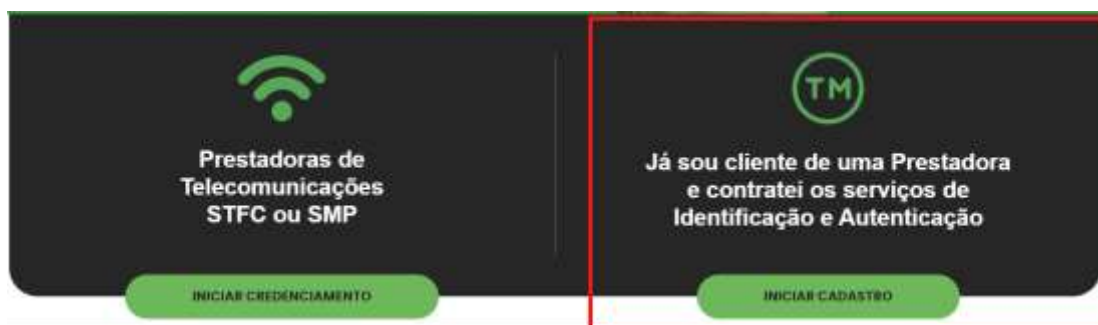
- Fazer o cadastro no portal Origem verificada;
- Ter acesso ao portal AIA para realizar a gestão das chamadas;
- Na campanha colocar logotipo, motivo da chamada;
- Para o funcionamento correto os telefones de destino;
- Usuário final deve estar em rede 4G/ 5G (VoLTE);
- Smartphone Samsung acima da versão Android 14 (Identificação e Autenticação);
- Smartphone Android acima da versão Android 11 (Autenticação);
- Smartphone Apple a partir do modelo do Iphone X (Identificação e Autenticação).
- Ter contratado o produto de voz SIP.

3 Portal Origem Verificada

A solução do Chamada Identificada tem como principal desenvolvedor da solução, a ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações), entidade responsável pela gestão da plataforma da Solução Centralizada de Identificação e Autenticação de Chamadas.

Para que o cliente possa operar a solução, é necessário a realização de um cadastro no portal Origem Verificada, independentemente de sua prestadora, ou seja, esse portal é padrão para todas as operadoras aderentes da solução.

O primeiro passo que o cliente precisa fazer, é se cadastrar em:



Na página seguinte, o cliente terá acesso a documentos que precisam ser preenchidos para acesso a plataforma.

Os documentos a serem preenchidos possuem certa burocracia, devido a proposta da solução, que além de identificação das chamadas para aumento na taxa de atendimento, também implementa camadas de segurança para o usuário final ter a confiança na empresa que está entrando em contato com ele.

Dentre os dados que precisam ser preenchidos, existe a necessidade de selecionar em qual critério a empresa se caracteriza:

A Empresa declara que:

- Se enquadra na (s) seguinte (s) modalidade (s):
- Sou cliente de operadora e faço chamadas em nome de terceiros
- Tenho uma marca e quero ser identificado por terceiros
- Tenho uma marca e faço chamadas em meu próprio nome

Respectivamente

- Cliente que realiza chamadas com a identificação de outra marca (Ex: Callcenter fazendo ligação em nome de um banco);
- Empresa que precisa ser identificado por outra empresa (Ex: banco que permite uma empresa a fazer ligações em seu nome);
- Empresa que fará a gestão das suas próprias campanhas (Ex: banco que contrata a Vivo e faz ligações para ele mesmo);

CENÁRIO 1 - Aprovado

Prezados, boa tarde!

Analizamos o cadastro da empresa "RAZÃO SOCIAL" no Portal AIA e alteramos o status para "APROVADO".

O acesso deverá ser realizado através do [Portal AIA](#), por meio das credenciais enviadas ao usuário de e-mail cadastrado "[xxxx@xxxxx.com](#)" para

- Realizar troca de senha; e
- Cadastrar perfis de usuários adicionais, caso necessário.

Fico a disposição em caso de dúvidas!

CENÁRIO 2 - Pendência

Prezados, boa tarde!

Analizamos o cadastro da empresa “RAZÃO SOCIAL” no Portal AIA e alteramos o status para “PENDENTE DE REGULARIZAÇÃO”. Segue resumo abaixo:

RESUMO DO CADASTRO - PORTAL AIA

- ⚠ Dados do cadastro Nome fantasia e endereço estão divergentes dos dados do cartão CNPJ.
- ✓ Cartão CNPJ
- ✓ Contrato/Estatuto Social
- ⚠ Termo de Posse ou Ata de Nomeação Favor enviar Termo de Posse ou Ata de Nomeação dos signatários da procuração enviada.
- ✓ Logomarca
- ✓ Termo de Solicitação de Acesso
- ✓ Termo de Acesso e de Uso
- ✓ Termo de Responsabilidade Sobre a Autenticidade de Uso da Logomarca

As pendências deverão ser regularizadas através do Portal AIA, o qual poderá ser acessado por meio das credenciais enviadas ao usuário de e-mail cadastrado “”

4 Administração de Campanhas

Adição, Alteração e Remoção de Campanha

O cliente deve realizar, no portal da ABR, as campanhas. Deve ser informado o cadastro, alteração e remoção de novas campanhas, com o preenchimento correto das informações solicitadas, assim como envio do logo com as devidas dimensões solicitadas.

Fidedignidade

As campanhas devem ser possuir carácter de fidedignidade, estando claro o motivo do contato com o cliente, não induzindo o consumidor a erro.

O texto da chamada não pode conter palavras ofensivas, obscenas, imorais, preconceituosas ou que incitem crimes de ódio.

Representatividade

Ao ser representante de uma empresa terceira, há o dever de manter os dados atualizados da empresa representada no portal da ABR.

Ao findar um contrato com uma empresa terceira, a campanha deverá ser removida no portal da ABR.

CAIXA DE ENTRADA
MEU CADASTRO
BUSCA DE EMPRESAS
ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS
GESTÃO DE TELEFONES
GERENCIAR
CONSULTAR
PLANILHAS
CAMPANHAS

Campanhas

Consulte as campanhas cadastradas.

[Nova Campanha](#)

Empresa:

Números:

[Consultar](#) [Limpar Filtros](#)

Separe os números por vírgula e sem espaço

[Excluir Selecionados](#)

☐	Cliente	Motivo	Qtde de Números	Data Inicio	Data Fim	Status	Ações
☐	VIVO	TEMOS UMA OFERTA PARA VOCE	1	22/03/2025 00:00:00		Ativa	✎ 🗑

abrtelcom | Portal - AIA

/ CRIAR CAMPANHA

CAIXA DE ENTRADA
MEU CADASTRO
GESTÃO DE TELEFONES
GERENCIAR
CONSULTAR
PLANILHAS
CAMPANHAS
EMPRESAS
GESTÃO DE MOTIVOS
MOTIVOS
GESTÃO DE LOGOS
LISTAGEM DE LOGOS

Cadastrar Campanha

Preencha os dados da campanha.

Empresa:

Data Inicio:

Data Fim:

Selecione a data de inicio da campanha Selecione a data de fim da campanha

Logomarca:

Motivo:

Importe ou consulte os números que serão usados na campanha.

[Importar Números](#) [Consultar Números](#)

[Baixar Planilha Modelo csv](#)

- Vivo atrela a numeração do cliente ao CNPJ, (Redes CO);
- No cadastro de campanha, a empresa pode cadastrar campanhas para ela mesma, ou então para outros, caso seja uma empresa autorizada a realizar campanhas para terceiros (Ex: Callcenter);
- Em empresa, ela deve selecionar a empresa que está fazendo campanha.
- Selecionar data de início e fim (Caso não tenha um fim, deixar em branco)

- Selecionar o logo;
- Selecionar o motivo;
- Adicionar a numeração (Caso esteja vazia, time de Redes CO deverá ser contatado para validar cadastro da numeração);

5 Representatividade

A solução permite os clientes, realizarem campanhas em nome de terceiros, situação comum em empresas de callcenter que precisam fazer campanhas para bancos, por exemplo.

Para que seja possível a utilização da plataforma para esse fim, tanto a empresa que está fazendo a campanha, quanto a empresa representada deve estar cadastrada no portal, sendo a primeira, a empresa que irá fazer a ligação, que deve o serviço contratado com sua operadora.

Para facilitar o entendimento, segue o esquema dos atuantes nessa situação:

