



Acessibilidade no SMP

Superintendência de Serviços Privados – SPV
Bruno de Carvalho Ramos

Brasília, 29 de fevereiro de 2012





1. Planos Alternativos para Pessoas com deficiência auditiva e da fala;
2. Central de Intermediação;
3. Envio de SMS para Serviços Públicos de Emergência;
4. Revisão de Regulamentos;
5. Outras ações.



- Resolução nº 477/2007 – Regulamento do SMP:

Capítulo IV

Dos Planos Alternativos de Serviço para Atendimento Específico

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano Alternativo de Serviço, tanto Pós-pago quanto Pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala.

Parágrafo único. O plano previsto no caput deve garantir ao Usuário o acesso ao SMP a preços razoáveis.



- Exemplos da implementação do Artigo 67 do Regulamento do SMP pelas Prestadoras:
 - **VIVO:** Plano “VIVO MAIS MENSAGENS”;
 - **OI:** Plano “Oi Deficiente Auditivo e Fala”;
 - **TIM:** Plano “Plano TIM Inclusão Mensagens”;
 - **SERCOMTEL:** “Plano Especial - Deficiente Auditivo”;
 - **CTBC:** “Plano Especial SMS Pós-Pago”;
 - **CLARO:** “Plano Pré-Pago Especial”.



- **Regulamento do SMP:**

Art. 10º. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora: (...)

XVIII – garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, que funcionem ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC;

- **Resolução nº 509, de 18 de agosto de 2008:**

Aprova o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala - CIC.



Envio de SMS para Serviços Públicos de Emergência:

- Resolução nº 477/2007 – Regulamento do SMP:

Art. 19. (...)

§3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência.

(...)

§6º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência.



Envio de SMS para Serviços Públicos de Emergência:

- **Cenário Atual:**

Serviço novo no Brasil e sem igual proporção no mundo;

Implantado no Estado de São Paulo, onde encontra-se disponível desde Dezembro/2011.

- **Escopo:**

Inclusão de deficientes auditivos e da fala aos serviços públicos de emergência.

- **Observação:**

Foram distribuídas cartilhas em linguagem adaptada, disponibilizado vídeo explicativo em libras e realizadas inúmeras palestras com apoio da Secretaria da Pessoa com deficiência do Estado de SP.



- **Fórum Alô Brasil:**

Inserido no contexto do Plano de Ação Pró-Usuários.

Idealizado com o objetivo de estreitar o relacionamento entre a Anatel e Organismos de Defesa e Proteção dos Direitos do Consumidor (ODCs), governo e a sociedade em geral - além das próprias empresas -, como forma de contribuir para a melhoria da qualidade percebida pelos usuários dos serviços de telecomunicações.

Edições: Brasília/DF, Belo Horizonte/MG, Rio Branco/AC, São Paulo/SP, Salvador/BA, Porto Alegre/RS.

O Fórum Alô Brasil em São Paulo contou com reunião paralela, cujo tema foi **“Acessibilidade e Telecomunicações”**.

Da reunião paralela, com a presença do Presidente da Anatel, usuários e representantes de diversas Associações de pessoas com deficiência auditiva e da fala, tais como a FENEIS, APADA, Fundação de Rotarianos de São Paulo e Associação dos Surdos de São Paulo, decorreram **contribuições para a revisão dos Regulamentos**.



- **Cenário Atual:**

Estudos em andamento.

Possibilidade de estabelecer formas adicionais de atendimento para pessoas com deficiência visual, auditiva e da fala.

Avaliação de mecanismos que melhorem as atuais formas de oferta de Planos Alternativos, especialmente, aqueles direcionados aos deficientes.¹

¹ Em atendimento à demandas de Usuários deficientes auditivos e da fala e Associações (Fórum Alô Brasil – SP).



- Plano de Ação Pró-Usuários, aprovado pela Portaria nº 1.160/2010:

“Tornar o processo de comunicação da Anatel acessível para os portadores de necessidades especiais por meio de alternativas de multimeios.”

- *Adaptação da página da Anatel para deficientes visuais;*
- *abertura de canais no Twitter, YouTube, etc.*

- Central de Atendimento da Anatel adaptada para deficientes auditivos e da fala (1332).



Obrigado!

