

CATEGORIA: Metas de Acessos Individuais

Meta 7 – Tornar disponível, em localidades com STFC com acessos individuais, Centro de Atendimento para Intermediação da Comunicação aos Deficientes Auditivos e da Fala, que disponham de aparelhagem - a partir de 31.12.1999.

1. REFERÊNCIAS:

PGMU - A partir de 31 de dezembro de 1999, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a Concessionária deverá assegurar condições de acesso ao serviço para Deficientes Auditivos e da Fala, que disponham de aparelhagem adequada à utilização, observando as seguintes disposições:

Inciso I – Tornar disponível centro de atendimento para intermediação da comunicação.

2. INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Em toda a área de atuação da SERCOMTEL (município de Londrina e Tamarana), o acesso aos serviços do Centro de Atendimento para a Intermediação da Comunicação aos Deficientes Auditivos e da Fala é feito pelo nível **1402**, cujo objetivo é intermediar/auxiliar essas pessoas que necessitem se comunicar, transmitir recados ou até fazer algum pedido, como por exemplo solicitar medicamento em farmácia ou pedir ajuda em caso de emergência.

A comunicação também poderá ocorrer sem que haja a intermediação do Centro de Atendimento, desde que o originador e receptor possuam aparelhagem adequada.

Objetivando aprimorar o atendimento oferecido, para a interpretação e comunicação com os deficientes auditivos e da fala, solicitou-se a assistência do Instituto Londrinense de Educação de Surdos – ILES e da Associação de Surdos de Londrina, bem como de especialista na Língua Brasileira de Sinais (Libras).

3. RESULTADOS OBTIDOS:

No período de 01 de janeiro a 31 de outubro de 2001, foram realizadas 1237 chamadas para o código 1402.

4. DOCUMENTO COMPROBATÓRIO:

- a) Testes de campo comprovando a condição de acesso ao serviço, em todas as localidades atendidas pela SERCOMTEL. **Anexo XX**
- b) Relatório atendimento 24 horas - **Anexo XXIV**

AÇÕES	PROCESSOS RESPONSÁVEIS
▪ LEVANTAMENTO DA INFORMAÇÃO	SRC - RELAÇÃO COM CLIENTE
▪ ANÁLISE REGULATÓRIA	PRI - REGULAMENTAÇÃO E INTERCONEXÃO
▪ REVISÃO FINAL	PRI - REGULAMENTAÇÃO E INTERCONEXÃO / ERD - REDES
DATA: 22.11.2001	