

## **ANEXO 3**

### **METODOLOGIA E RECURSOS UTILIZADOS**

#### **1 – Introdução**

Esse documento descreve as principais ações desenvolvidas para o cumprimento antecipado de cada obrigação de universalização, bem como a metodologia utilizada para a verificação do seu cumprimento.

#### **2 – Identificação das Localidades**

Em dezembro de 1999, o universo de localidades identificadas dentro do Cadastro Nacional de Localidades – CNL- era de 16.500, na área de atuação da TELEMAR. Logo se verificou que os dados disponíveis estavam incompletos e em muitos casos não estava sendo seguido o conceito de localidade, estabelecido no PGMU.

Assim, em cada Filial, a TELEMAR lançou mão de contatos com Prefeitos e com o IBGE, de visitas em campo e de fotos por satélites para obter as informações mais confiáveis sobre as localidades de sua área de atuação. É interessante salientar que o trabalho de identificação feito pela TELEMAR foi além das localidades oficiais do IBGE. A uniformidade dos critérios utilizados durante a realização de cerca de 16.500 visitas em campo foi garantida pela elaboração de procedimentos operacionais e pelo treinamento das pessoas envolvidas.

Com o objetivo de organizar os dados levantados e de facilitar o acesso interno à informação, a TELEMAR criou um repositório de informações sobre as localidades da sua área de atuação, incluindo seus dados de população, de coordenadas, de tipo de atendimento, de existência de energia elétrica, de quantidade de escolas e postos de saúde, etc. Dentro dele, há 22.877 localidades catalogadas.

Com base nessas informações e nos estudos de demanda, a TELEMAR definiu o tipo de atendimento proporcionado dentro dos limites dessas localidades, de cada uma de suas Filiais, de forma a atender às metas do PGMU. A relação de localidades atendidas está apresentada no Anexo 5.

#### **3 – Gerenciamento das Metas**

Para ter uma atuação coordenada em suas Filiais, a TELEMAR decidiu criar uma Diretoria Corporativa com a missão exclusiva de gerenciar o Programa de Antecipação de Metas, que foi desdobrado em cerca de 10.000 projetos. Para auxiliá-la nesse gerenciamento, foram contratadas 2 empresas de consultoria que foram envolvidas nas etapas de planejamento, execução e acompanhamento das metas do PAM.

Às Filiais coube a elaboração dos Planos de Ação específicos, a responsabilidade pela sua execução, bem como, a proposição de ações corretivas em caso de desvios.

Além disso, foi desenvolvido um Sistema Informatizado Gerencial para acompanhar todas as fases do processo, desde a execução das obras de engenharia, até o cumprimento das metas. Para tanto, esse sistema foi dotado de interfaces com os principais sistemas operacionais utilizados pela empresa e de modernos recursos informatizados para melhor visualização dos resultados, organizados em “salas de situação”.

Para verificar a evolução do cumprimento das metas, para cada obrigação de universalização foi desenvolvido e documentado um procedimento operacional padrão que foi certificado pela empresa de auditoria independente – a Ernst&Young. Cópia desses procedimentos já foi enviada a essa Agência por meio da CT/TELEMAR/DR/134/2001, de 10 de julho de 2001.

#### **4. – Processo de auditoria**

Em decorrência do ambiente de mudanças proporcionado pelo Programa de Antecipação de Metas de Universalização, a Auditoria Interna da TELEMAR criou o Processo de Auditoria do Programa de Antecipação de Metas de Universalização.

Esse processo teve por objetivo contribuir para um efetivo gerenciamento dos riscos potenciais (não cumprimento dos objetivos da organização, informações gerenciais insuficientes, atendimento às metas de forma inadequada etc.), identificando e informando a alta administração da TELEMAR de forma tempestiva os riscos identificados.

Constou das seguintes etapas:

- ?? auditoria da Gestão do Programa - consistiu na revisão dos sistemas informatizados que dão suporte ao Programa de Antecipação de Metas de Universalização, avaliação da qualidade das informações fornecidas por estes sistemas e acompanhamento do gerenciamento do Programa;
- ?? verificação do Cumprimento das Metas - consistiu na realização de visitas às localidades para revisão do processo de acompanhamento de resultados do Programa, revisão do processo de negócios, suprimentos e engenharia, conferência da quantidade de acessos instalados e TUPs em Serviço e inspeção física dos TUPs em serviço;
- ?? certificação das metas - consistiu em um relatório, por Estado, emitido por empresa de auditoria independente, confirmando o atendimento das metas fixadas para o ano de 2003 no PGMU agora no ano corrente;