

## ANEXO 1

### Relatório Descritivo sobre o Cumprimento das Obrigações

#### *METAS DE ACESSOS INDIVIDUAIS*

#### **1 - ART. 4º, INCISO I, DO PGMU (QUANTIDADE DE ACESSOS INSTALADOS)**

##### **1.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Em 14 de dezembro de 2001, a meta de 364 mil Acessos Instalados, constante no Anexo I do PGMU, já foi ultrapassada pela TELEMAR - Filial Maranhão-, conforme pode ser constatado a seguir:

Concessionária	Meta do PGMU (2001) (milhares de Acessos Instalados)	Acessos Instalados (x10 <sup>3</sup> ) em novembro/2001
Maranhão	364	504,3

##### **1.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 009 – “Quantidade de Acessos Instalados”.

#### **2 - ART. 4º, INCISO II, DO PGMU (LOCALIDADES COM MAIS DE 600 HABITANTES ATENDIDAS COM ACESSOS INDIVIDUAIS).**

##### **2.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Com base no resultado do levantamento das localidades, todas as localidades com população superior a 600 habitantes estão servidas com STFC, com acessos individuais; além disso, por medida de segurança, foram incluídas também aquelas cuja população estivesse próxima desse valor; assim, diversas localidades com 550 habitantes receberam acessos individuais.

##### **2.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 010 – “Taxa de Localidades com mais de 600 Habitantes Atendidas com STFC Individual e Coletivo”.

#### **3- ART. 4º, INCISO III, DO PGMU ( SOLICITAÇÕES DE ACESSO INDIVIDUAL, ATENDIDAS EM ATÉ DUAS SEMANAS, EM LOCALIDADES COM STFC).**

##### **3.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Para definir a espacialização da demanda de acessos, nessas Localidades, foram feitas Pesquisas de Interesse, bem como elaborado o Cadastro de Solicitação de Acessos.

Foram ainda, privilegiadas as soluções tecnológicas que ofereciam flexibilidade para remanejamento da oferta, caso necessário.

##### **3.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 016 – “Taxa de Solicitações de Instalação de Acesso Individual por Endereço, Atendidas em até 2 Semanas”.

**4 - ART. 5º, INCISOS I, III e Parágrafo Único, DO PGMU ( SOLICITAÇÕES DE ACESSO INDIVIDUAL, POR ESTABELECIMENTOS DE ENSINO E INSTITUIÇÕES DE SAÚDE, ATENDIDAS EM ATÉ UMA SEMANA ).**

#### **4.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Essa meta de atendimento em até uma semana já é exigível desde 31 de dezembro de 1999. As expansões de rede subsequentes vieram a reforçar a capacidade de atendimento a esse tipo de solicitações.

#### **4.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 017 – Taxa de solicitações de instalação de Acessos Individuais em Estabelecimentos de ensino Regular e em Instituições de Saúde, atendidas em até uma semana.

**5 - ART. 5º, INCISOS II (ACESSO GRATUITO AOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA)**

#### **5.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A TELEMAR – Filial Maranhão já adota como orientação às suas áreas técnicas, a programação do encaminhamento das chamadas destinadas aos serviços de emergência, aos postos de atendimento indicados pelas entidades por eles responsáveis.

#### **5.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Como se trata de uma programação da rede feita em caráter permanente, não houve necessidade de criar procedimentos periódicos para avaliar o seu cumprimento; basta uma simples verificação a partir de cada localidade. Por isso mesmo, o gerente encarregado, antes de liberar uma localidade para a Auditoria, verifica se foi realizado o teste de completamento das chamadas destinadas aos serviços de emergência.

**6 - ART. 6º, INCISO I, DO PGMU( TORNAR DISPONÍVEL CENTRO DE ATENDIMENTO PARA INTERMEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS E DA FALA)**

#### **6.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A TELEMAR construiu um centro de atendimento para intermediação da comunicação para deficientes auditivos e da fala, no Rio de Janeiro, disponível aos interessados existentes na área de atuação de todas as suas filiais, aí incluindo-se os da TELEMAR- Filial Maranhão. O acesso ao serviço é feito por meio do código 1402.

#### **6.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Como se trata de um centro de atendimento previsto para funcionar em caráter permanente, não há necessidade de criar procedimentos periódicos para avaliar o seu cumprimento. Por isso mesmo, o

gerente encarregado, antes de liberar uma localidade para a Auditoria, verifica se foi realizado o teste de acesso ao Centro para Intermediação da Comunicação.

**7 - ART. 6º, INCISO II, DO PGMU( SOLICITAÇÕES DE ACESSO INDIVIDUAL, POR DEFICIENTES AUDITIVOS E DA FALA, QUE DISPONHAM DE APARELHAGEM ADEQUADA, ATENDIDAS EM ATÉ UMA SEMANA)**

**7.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Foi criado um procedimento especial para tratamento desse tipo de solicitação.

**7.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 018 – Atendimento a Deficientes, com Acesso Individual.

***METAS DE ACESSOS COLETIVOS***

**8 - ART. 7º, INCISO I, DO PGMU (QUANTIDADE DE TELEFONES DE USO PÚBLICO ATIVADOS)**

**8.1– Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Em 14 de dezembro de 2001, a meta de 13.300 Acessos Coletivos Ativados, constante no Anexo II do PGMU, já foi ultrapassada pela TELEMAR - Filial Maranhão, conforme pode ser constatado a seguir:

Concessionária	Meta do PGMU (2001) (milhares de TUP Ativados)	TUP ativados (x10 <sup>3</sup> ) em novembro/2001
Maranhão	20,9	42,4

**8.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 011 – Quantidade de Acessos de Uso Público em serviço.

**9 - ART. 7º, INCISO II, DO PGMU (DENSIDADE DE TUP POR 1000 HABITANTES e PERCENTUAL DE TUP EM SERVIÇO, EM RELAÇÃO AOS ACESSOS INSTALADOS).**

**9.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Conforme mencionado em 8.1, mesmo tendo já cumprido a meta prevista para 31/dezembro/2001 (ter 1,8 mil TUP ativados), a TELEMAR - Filial Maranhão continuou a instalação de mais TUP's e, desde 30/novembro/01 está cumprindo a meta de densidade.

**9.2 - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foram desenvolvidos e aplicados os procedimentos operacionais POP – 012 – Densidade de TUP's por Área de Concessão e POP – 013 – Relação percentual de TUP's, pelo total de Acessos Individuais, na Área de Concessão.

**10 - ART.7º, Parágrafo Único, DO PGMU ( LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS, COM DISTRIBUIÇÃO DE TUP QUE RESULTE EM MENOS DE 3 TUP POR GRUPO DE 1000 HABITANTES).**

**10.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A distribuição de TUP's foi feita considerando a necessidade de garantir densidade igual ou superior a 3 TUP/1000 hab para cada localidade. Além disso, as informações disponíveis no Centro de Supervisão dos TUP estão sendo de grande valia para a avaliação do nível de utilização dos TUP's instalados, e indicação da eventual necessidade de remanejamentos.

**10.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 006 – Taxa de localidades com Acessos Individuais que possuem pelo menos 3 TUP's por 1000 Habitantes.

**11 - ART. 8º, INCISO III, DO PGMU ( LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS, CUJA DISTÂNCIA MÁXIMA PARA ACESSO AO TUP É MENOR QUE 300 METROS).**

**11.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Foi desenvolvida uma metodologia para a definição do local onde os TUP são instalados.

**11.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 005 – Taxa de localidades em que o deslocamento para acesso a um TUP é menor que 300 metros.

**12 - ART. 8º, Parágrafo Único, DO PGMU (LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS, DEVEM TER PELO MENOS 50% DE TELEFONES DE USO PÚBLICO EM SERVIÇO COM CAPACIDADE DE ORIGINAR E RECEBER CHAMADAS LOCAIS E DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E , PELO MENOS, 25% DE TELEFONES DE USO PÚBLICO EM SERVIÇO COM CAPACIDADE DE ORIGINAR E RECEBER CHAMADAS LOCAIS , DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, INSTALADOS EM LOCAL ACESSÍVEL 24 H/DIA).**

**12.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A distribuição dos TUP está sendo feita considerando o critério de que, pelo menos 50% dos TUP e, poderá originar e receber chamadas de Longa Distância e estará instalado em local que permita acesso 24 horas por dia; além disso, pelo menos 25% dos TUP poderá originar e receber chamadas internacionais.

**12.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foram desenvolvidos e aplicados os procedimentos operacionais POP – 004 – “Taxa de localidades com Acessos Individuais que possuem pelo menos 50% TUP's acessíveis 24 h e com capacidade para chamadas LDN” e POP – 003 – “Taxa de localidades com Acessos Individuais que possuem pelo menos 25% TUP's acessíveis 24 h e com capacidade para chamadas LDN e LDI”.

**13 - ART. 9º, INCISO IV, DO PGMU (SOLICITAÇÕES DE INSTALAÇÃO DE TUP EM ESTABELECIMENTOS DE ENSINO REGULAR E INSTITUIÇÕES DE SAÚDE, ATENDIDAS EM ATÉ UMA SEMANA).**

**13.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A TELEMAR já tem incorporado nos seus procedimentos, o atendimento prioritário a essas instituições.

**13.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 015 – Taxa de solicitações de instalação de TUP's em Estabelecimento de Ensino regular e Instituições de Saúde, atendidas em até uma semana.

**14 - ART. 10, INCISO IV, DO PGMU (SOLICITAÇÕES DE INSTALAÇÃO DE TELEFONES DE USO PÚBLICO ADAPTADOS PARA DEFICIENTES FÍSICOS, AUDITIVOS E DA FALA E PARA OS QUE UTILIZAM CADEIRA DE RODAS, EM LOCALIDADES COM MENOS 2% DE TUP ADAPTADOS, ATENDIDAS EM ATÉ UMA SEMANA).**

**14.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

A TELEMAR já vem instalando TUP rebaixados e TUP com controle de volume, em quantidade tal que deve superar a 2%, nas localidades com mais de 40 TUP. Além disso, já tem um estoque de aparelhos de TUP equipados com teclado, o que está permitindo atender às escolas e associações de deficientes e contar ainda com uma reserva para atender a novas solicitações.

**14.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 014 – Taxa de solicitações de adaptação de TUP's para deficientes auditivos e da fala e dos que utilizam cadeira de rodas, atendidas em até uma semana.

**15 - ART. 11º, do PGMU (LOCALIDADES ATENDIDAS SOMENTE COM ACESSO COLETIVO, DEVEM TER PELO MENOS UM TELEFONE DE USO PÚBLICO EM SERVIÇO COM CAPACIDADE DE ORIGINAR E RECEBER CHAMADAS LOCAIS , DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, INSTALADOS EM LOCAL ACESSÍVEL 24 H/DIA).**

**15.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Nas Localidades com mais de 300 habitantes, atendidas por meio de Posto de Serviço a providência tem sido no sentido de, ou instalar adicionalmente um TUP, ou de colocá-lo no lugar do PS.

**15.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 002 – Taxa de localidades com mais de 300 habitantes atendidas com pelo menos 1 TUP's acessível 24 h e com capacidade para chamadas LDN e LDI.

**16 - ART. 12, INCISO III, DO PGMU (LOCALIDADE, SEM STFC, COM MAIS DE 300 ( trezentos ) HABITANTES, DEVE SER ATENDIDA COM PELO MENOS 1 TUP, EM LOCAL ACESSÍVEL 24 H/DIA, ORIGINANDO E RECEBENDO CHAMADAS LDN E LDI ( d<30km ).**

#### **16.1 – Ações desenvolvidas para cumprir a meta**

Com base no resultado do levantamento das localidades, todas as localidades com população superior a 300 habitantes estão servidas com STFC, com acessos coletivos; além disso, por medida de segurança, foram incluídas também aquelas cuja população estivesse próxima de alcançar esse valor; assim, diversas localidades com 270 habitantes receberam acessos coletivos.

#### **16.2- - Verificação do Cumprimento da meta**

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional POP – 015 – Taxa de Localidades com mais de 300 habitantes, atendidas com, pelo menos, 1 TUP acessível 24 h e com capacidade para chamadas LDN e LDI.