

ANEXO 2

Relatório sobre a Revisão Especial de Cumprimento da **Antecipação do Plano Geral de Metas para a Universalização Estado do Ceará**

Ilmos. Srs.

Acionistas e Diretores da
Telemar Norte Leste S.A.

Efetuamos uma revisão especial com o objetivo de verificar se a **Telemar Norte Leste S.A.** antecipou, para o setor 11 da região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado do Ceará, o cumprimento das metas previstas para 31 de dezembro de 2003, informadas à Anatel através da Declaração de Cumprimento Antecipado das Obrigações de Universalização, estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pelo Decreto nº 2.592 de 15 de maio de 1998, descritas no Anexo I.

Nossa revisão especial compreendeu, substancialmente, a análise das bases de dados relativas a acessos individuais, a acessos coletivos e ao cadastro de localidades da Companhia, bem como a realização de testes e visitas às localidades selecionadas, em base de amostragem e na extensão julgada necessária, para certificar a antecipação do cumprimento das metas previstas para 31 de dezembro de 2003, estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização. A descrição dos principais procedimentos adotados está apresentada no Anexo II.

Baseados nessa revisão especial, concluímos que em 17 de dezembro de 2001 a **Telemar Norte Leste S.A.**, para o setor 11 da região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado do Ceará, estava cumprindo as metas de universalização previstas para 31 de dezembro de 2003, informadas à Anatel através da Declaração de Cumprimento Antecipado das Obrigações de Universalização, estando em conformidade com o Plano Geral de Metas para a Universalização, aprovado pelo Decreto 2.592 de 15 de maio de 1998.

Rio de Janeiro, 18 de dezembro de 2001

 **ERNST & YOUNG**
Auditores Independentes S. C.

Paulo José Machado
Sócio

ANEXO I

Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado

Acessos Individuais:

- a) Ofertar a quantidade mínima de acessos fixos instalados prevista na regulamentação.
- b) Implantar o serviço telefônico fixo comutado, com acessos individuais, em todas as localidades com mais de seiscentos habitantes;
- c) Atender, no prazo máximo de 2 (duas) semanas, às solicitações de acesso individual, nas localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado;
- d) Nas localidades com acessos individuais, garantir a utilização gratuita do Serviço Telefônico Fixo Comutado para comunicação com serviços de emergência existentes para a localidade;
- e) Atender, no prazo máximo de 1 (uma) semana, a solicitação de acesso individual para os estabelecimentos de ensino regular e instituições de saúde;
- f) Disponibilizar acessos individuais para estabelecimentos de ensino regular e instituições de saúde, para permitir-lhes a comunicação com redes de computadores, mediante utilização do próprio serviço telefônico fixo comutado ou da rede que lhe fornece suporte, no prazo máximo de uma semana após a solicitação da entidade;
- g) Tornar disponível centros de atendimento para intermediação de comunicação para deficientes auditivos e da fala, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais;
- h) Atender as solicitações de acessos individuais efetuadas por deficientes auditivos e da fala que disponham de aparelhagem adequada, no prazo máximo de uma semana, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais.

ANEXO I - Continuação

Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado

Acessos Coletivos:

- a) Ativar a quantidade mínima de Telefones de Uso Público prevista na regulamentação.
- b) Instalar, por Unidade de Federação, Telefones de Uso Público para que a densidade destes seja igual ou superior a 7,5 TUP por 1000 habitantes e a sua relação percentual pelo total de Acessos Instalados seja igual ou superior a 2,5% (dois vírgula cinco por cento);
- c) Garantir a ativação de Telefones de Uso Público em todas as localidades com acesso individual, inclusive nas áreas de urbanização precária, de forma que estejam distribuídos de maneira uniforme, ao menos 3 (três) TUP's por grupo de 1000 (um mil) habitantes;
- d) Garantir a instalação de Telefones de Uso Público, de tal forma que seja assegurada, de qualquer ponto da localidade com acesso individual, a distância máxima de 300 (trezentos) metros para acesso a TUP's;
- e) Garantir que para os Telefones de Uso Público instalados em cada localidade com acessos individuais, no mínimo 50% (cinquenta por cento) deles encontra-se em locais acessíveis ao público 24 (vinte e quatro) horas por dia e possibilita a realização de chamadas locais e de longa distância nacional e que no mínimo a metade pode também originar e receber chamadas de longa distância internacional;
- f) Atender as solicitações para instalação de Telefones de Uso Público em Estabelecimentos de Ensino Regular e em Instituições de Saúde, nas localidades com acessos individuais, no prazo máximo de 1 (uma) semana;
- g) Assegurar que nas localidades onde o serviço estiver disponível, pelo menos 2% dos Telefones de Uso Público sejam adaptados para uso por deficientes auditivos e da fala e para os que utilizam cadeiras de rodas, mediante solicitação dos interessados, no prazo máximo de 1 (uma) semana;
- h) Assegurar que as localidades atendidas somente com acessos coletivos dispõem de pelo menos um Telefone de Uso Público instalado em local com acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia e que possibilita originar e receber ligações de longa distância;
- i) Garantir que todas as localidades, com mais de trezentos habitantes, dispõem de Telefones de Uso Público instalados em locais com acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia e que possibilitam originar e receber ligações de longa distância.

ANEXO II

Principais Procedimentos Adotados

Os principais procedimentos executados para verificação do cumprimento da antecipação do Plano Geral de Metas para a Universalização – PGMU, podem ser sumarizados como segue:

Planejamento e Avaliação

- ?? Obtenção de entendimento detalhado de toda a legislação pertinente, relativa ao PGMU;
- ?? Obtenção de entendimento e mapeamento da estrutura implementada pela Telemar, incluindo os sistemas de suporte e respectivos processos, para controle e acompanhamento do cumprimento da antecipação das metas;
- ?? Análise e revisão da metodologia utilizada pela Telemar para controle e apuração dos indicadores das metas de Universalização, tomando por base os respectivos Procedimentos Operacionais Padrão – POP's.
- ?? Identificação das principais bases de dados relacionadas a antecipação das metas: localidades, número de habitantes, acessos individuais e coletivos, instituições de ensino e saúde, entre outras;
- ?? Avaliação do ambiente de controles internos;
- ?? Elaboração do Plano Geral de Trabalho, definindo o escopo dos trabalhos e a metodologia a ser empregada;
- ?? Elaboração do programa de trabalho detalhado, compreendendo a natureza dos testes, extensão (tamanho de amostra) e época de realização dos mesmos;

Execução dos Trabalhos

- ?? Confronto das localidades registradas no CTL (Cadastro Telemar de Localidades) com os dados disponibilizados pela Anatel e pelo IBGE, com o objetivo de verificar as informações de localidades e população utilizadas para a apuração das metas;
- ?? Análise e validação das informações constantes na base de dados do STC (Sistema de Tratamento a Clientes), relativamente às informações de solicitações de acessos e cadastro referentes aos acessos individuais e coletivos, com o objetivo de verificar o cumprimento da antecipação de metas de universalização;

ANEXO II - Continuação

Principais Procedimentos Adotados

- ?? Cálculo e análise dos indicadores das metas de Universalização;
- ?? Verificação da gratuidade de acesso aos serviços de emergência, quando disponíveis para a localidade;
- ?? Testes de chamadas originadas de acessos individuais e coletivos para os centros de intermediação para deficientes auditivos e da fala (1402);
- ?? Visitas às localidades para verificação de existência física dos Telefones de Uso Público (TUP) selecionados, localização, acessibilidade ao público, capacidade de receber e originar chamadas locais, LDN e LDI;
- ?? Testes para comprovação do cumprimento da distância máxima de 300 metros de acesso a TUP, de qualquer ponto nos limites da localidade.