

ANEXO 2

DECLARAÇÃO DE AUDITORIA INDEPENDENTE

Relatório sobre a Revisão Especial de Cumprimento da **Antecipação do Plano Geral de Metas para a Universalização Setor 02 do P.G.O.**

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 2 da região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado de Minas Gerais, excetuados os Municípios integrantes do Setor 3, 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 14 de Janeiro de 2002 a **Telemar Norte Leste S.A.**, para o setor 2 da região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado do Minas Gerais, excetuados os Municípios integrantes do Setor 3, 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, 16 de janeiro de 2002

 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.

