

## **ANEXO 2**

### **SUMÁRIO DAS METODOLOGIAS E PROCEDIMENTOS UTILIZADOS**

#### **DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO PREVISTAS PARA 31/12/2003 – PGMU.**

#### **FORMAÇÃO DO CADASTRO DE LOCALIDADES NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**

A Brasil Telecom S.A. para atender as obrigações do Plano Geral de Metas de Universalização desenvolveu um trabalho de formação de cadastro de localidades que atendessem à regulamentação, uma vez que as metas são estabelecidas segundo este conceito.

Este cadastro foi confeccionado a partir de contatos com Órgãos Federais, Estaduais e Municipais (IBGE, FUNAI, FUNASA, INCRA, IPARDES, SEPLAN's e Prefeituras) e encaminhado aos prefeitos que integram a área de concessão da Brasil Telecom, para validação das informações sobre as localidades do seu município: Localização, Nome e População da Localidade. O comprometimento das Prefeituras Municipais com a veracidade das informações prestadas foi um importante instrumento na validação do processo.

O encaminhamento às prefeituras foi efetuado através de correspondências registradas e com aviso de Recebimento – AR, de forma a obter um controle de quantidade e data das correspondências encaminhadas e a quantidade daquelas efetivamente recebidas e respondidas pelos destinatários.

Após o recebimento das informações, arquivadas caso haja necessidade de algum esclarecimento à ANATEL, estas foram transcritas para um formulário padrão e introduzidas nos sistemas corporativos para compor o Plano Diretor de Atendimento de Localidades da Região II.

Adicionalmente a Brasil Telecom S.A. contratou empresa especializada em levantamento de demanda para solucionar as divergências existentes entre as diversas fontes de informação.

A evolução populacional de cada uma das localidades é avaliada para acompanhamento das necessidades de atendimento à regulamentação da ANATEL. Realiza-se a projeção da população dos municípios, para o triênio



**Brasil**Telecom

seguinte, conforme taxa de crescimento divulgada pelo IBGE. É feito o rateio, conforme métodos de projeção de população para pequenas áreas usualmente aceitos pelo IBGE, entre os vários segmentos populacionais da unidade, ou seja: população da sede do município, população rural e população de cada uma das manchas urbanas daquele município. Para tanto, adotamos o *Método de Extrapolação das Proporções*, sempre verificando a compatibilização final entre a soma das populações urbana e rural.

Durante o ano corrente, a Gerência de Planejamento de Marketing levanta as projeções de população por localidade para o final do ano seguinte.

As projeções de população, elaboradas em escritório, após a divulgação da estimativa populacional dos municípios pelo IBGE, em agosto de cada ano, são avaliadas pela Gerência de Planejamento de Marketing buscando corrigir erros oriundos de dados primários utilizados na projeção e/ou derivados da própria inconstância e imprevisibilidades das tendências nos componentes demográficos.

No caso de divergências entre os resultados encontrados nos trabalhos de escritório e outras fontes tais como: prefeituras, IBGE, etc, procede-se avaliações em campo, que se iniciam entre os meses de setembro e outubro de cada ano, com pessoal qualificado próprio das áreas de Planejamento Comercial das Filiais ou terceirizado, da seguinte forma:

- a) Visita a localidade com contagem das unidades imobiliárias para estimativa da população residente;
- b) Coleta de coordenada geográfica do ponto central da localidade com utilização de GPS de Navegação com precisão mínima de 15 m;
- c) Confecção de croqui de acesso e da disposição e limites do aglomerado populacional, além da extração de fotografias panorâmicas que permitam o reconhecimento da localidade.
- d) Apresentação da documentação confeccionada e dos dados obtidos à prefeitura para consenso com o representante legal quanto às conclusões do trabalho.

Esta documentação compõe um inventário que é montado para cada um dos municípios da área de atuação da BrT e fica arquivado nas áreas de planejamento comercial das filiais para esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam surgir quanto o quantitativo populacional da localidade.



**Brasil**Telecom

## **CADASTRO, TRATAMENTO E VERIFICAÇÃO DAS METAS DE TERMINAIS DE USO PÚBLICO.**

Como parte do objetivo de antecipação das metas ANATEL para 2003, a Brasil Telecom deveria, além de outras metas, assegurar a disponibilidade de acesso a Telefone de Uso Público – TUP – na distância máxima de 300 metros, de qualquer ponto dentro dos limites da localidade.

Para verificar e demonstrar o cumprimento desta meta, foi necessário conhecer a localização física de cada TUP e ter instrumentos de medida e visualização da área coberta por cada um dos TUP. Além disso, a decisão de instalação de novos TUP, além de considerar o aspecto quantitativo, deveria considerar também o aspecto qualitativo, ou seja, o melhor local para instalação, visando sempre cumprir a meta de distância.

Para os Telefones de Uso Públicos foi contratado junto ao CPqD o georeferenciamento via GPS – *Global Positioning System* - da planta de Telefones de Uso Públicos e adquiridas imagens de satélite onde estão identificadas as manchas urbanas e os respectivos limites municipais.

O Sistema de Atendimento de Clientes (SAC) - contém o registro de todos os TUP instalados nas concessionárias Brasil Telecom S.A., incluindo o atributo de coordenada espacial para cada terminal, bem como, existe um banco de imagens contemplando toda a área de concessão.

Para realizar o processo de identificação da posição dos TUP já existentes e posicionar os novos TUP nas manchas urbanas, foi desenvolvido um simulador – SGTUP – que indicou as coordenadas dos pontos a serem atendidos, face à meta de 300 metros, e permite aferir e gerenciar o cumprimento da obrigação.

## **CADASTRO E TRATAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)**

Para realizar o acompanhamento das solicitações de usuários, existe um único sistema corporativo na Brasil Telecom, que é o Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC).

Neste sistema estão disponíveis ferramentas gerenciais que, além de outras funcionalidades, permitem identificar o atendimento das várias obrigações de universalização contidas no PGMU, uma vez que este sistema faz a identificação e o acompanhamento de todas as solicitações - Ordens de Serviço – por tipo de usuário.

A categorização das solicitações de usuários (Acessos Individuais, Acessos Coletivos e Acessos Especiais) é realizada de forma a possibilitar o monitoramento e a rastreabilidade de atendimentos associados ao PGMU.



**Brasil**Telecom

Além do tratamento das solicitações de usuários que representam o atendimento das obrigações de universalização, a Brasil Telecom controla no SAC de forma separada, as suas iniciativas ou ações espontâneas para atendimento das demandas do mercado e as solicitações FATB, que não são consideradas no cálculo dos indicadores, por possuir tratamento regulamentar diverso e não estarem contidas nas definições do PGMU.

Para integrar e disponibilizar ao público interno envolvido as informações dos sistemas corporativos, foi desenvolvida uma ferramenta, disponível na *Intranet* da Brasil Telecom S.A., que além da consistência de dados permite a visualização da evolução no cumprimento das obrigações e das intervenções técnicas a estas associadas.

As solicitações de acesso individual ou coletivo de estabelecimentos de ensino, de instituições de saúde e de deficientes auditivos e da fala devem ser feitas por meio de correspondência encaminhada ao CAC - Canal de Atendimento ao Cliente da Brasil Telecom, que se encarrega de efetuar o protocolo e, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, encaminha às áreas comerciais das filiais. Este procedimento também deve ser adotado para as solicitações de comunicação com redes de computadores.

As Gerências de Mercado efetuam a abertura da Ordem de Serviço (OS) no SAC, no prazo máximo de 1 dia útil a partir do recebimento da correspondência proveniente do CAC. Uma vez aberta a OS a Gerência de Operação e Manutenção da Filial é responsável pela instalação do acesso e pela atualização das informações no SAC. Após aberta a OS, se ficar constatada a falta de alguma documentação, as Gerências de Mercado da Filial procedem o registro da pendência no SAC e fazem contato com o interessado para que ele complemente a documentação exigida.

As correspondências recebidas de clientes que não se enquadram como estabelecimento de ensino, instituições de saúde ou deficientes auditivos e da fala, recebem o mesmo tratamento do Canal de Atendimento ao Cliente. Os prazos de atendimento são os estabelecidos no PGMU.

O sistema SAC considera para o cálculo do tempo decorrido, a diferença entre a data de abertura e de fechamento das Ordens de Serviço.



**Brasil**Telecom

## **METODOLOGIAS ESPECÍFICAS**

Sobre as quantidades de acessos telefônicos instalados e em serviço, informamos que os sistemas corporativos, de atendimento ao cliente SAC e de controle, registram e totalizam essas informações possibilitando acompanhar sua evolução.

## **METAS DE ACESSOS INDIVIDUAIS**

Apresentamos a seguir a metodologia e recursos utilizados no acompanhamento das metas de acessos individuais

**Meta:** Implantar o Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, até 28 de fevereiro de 2003, em todas as localidades com mais de 600 habitantes

Identificadas todas as localidades com mais de 600 habitantes, conforme metodologia descrita neste anexo, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. incluiu-as em seu plano de obras e implantou o serviço.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá atender às solicitações de acesso individual no prazo máximo de 2 (duas) semanas.

Após a abertura da OS, referente a solicitação de acesso individual nas localidades atendidas com STFC com acessos individuais, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações de acesso individual.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá dar prioridade e atender no prazo máximo de 1 (uma) semana, às solicitações de acesso individual dos estabelecimentos de ensino regular e das instituições de saúde.

Após a abertura da OS, referente a solicitação de acesso individual de estabelecimentos de ensino regular e das instituições de saúde nas localidades atendidas com STFC com acessos individuais, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações de acesso individual.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá assegurar condições de acesso ao serviço para deficientes auditivos e da fala, que disponham da aparelhagem necessária a sua utilização, atendendo no prazo máximo de 1 (uma) semana, às solicitações de acesso individual.

Após a abertura da OS relativa a solicitação de acesso individual de deficientes auditivos e da fala, que disponham da aparelhagem necessária à sua utilização, nas



**Brasil**Telecom

localidades atendidas com STFC, com acesso individuais, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações de acesso individual.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá assegurar condições de acesso ao serviço para deficientes auditivos e da fala, que disponham da aparelhagem necessária a sua utilização, tornando disponível centro de atendimento para intermediação da comunicação.

A Brasil Telecom S.A. implantou e possui em operação centro de atendimento para intermediação da comunicação com código de acesso especial (1402), operado ininterruptamente.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá tornar possível a utilização gratuita de Serviço Telefônico Fixo Comutado para comunicação com serviços de emergência existentes para a localidade.

Em todas as localidades, onde o Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais foi implantado, os equipamentos estão programados para encaminhar gratuitamente as chamadas destinadas aos serviços de emergência existentes para a localidade.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá tornar disponível e atender no prazo máximo de 1 (uma) semana, às solicitações de acesso individual dos estabelecimentos de ensino regular e das instituições de saúde, para comunicação com redes de computadores, mediante utilização do próprio Serviço Telefônico Fixo Comutado ou da rede que lhe dá suporte.

Após a abertura da OS relativa a solicitação de acesso individual de estabelecimentos de ensino regular e das instituições de saúde para comunicação com redes de computadores nas localidades atendidas com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acesso individuais, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações de acesso individual.

## **METAS DE ACESSOS COLETIVOS**

Apresentamos a seguir a metodologia e recursos utilizados no acompanhamento das metas de acessos coletivos.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá ativar, por Unidade da Federação, Telefones de Uso Público em quantidades que correspondam a uma



**Brasil**Telecom

densidade igual ou superior a 7,5 Telefones de Uso Público, por grupo de 1.000 habitantes.

O sistema corporativo SAC efetua a contagem mensal do número total de acessos em serviço de Telefones de Uso Público em cada uma das localidades atendidas com STFC individual e a contagem mensal do número total de habitantes, dessas localidades por Unidade da Federação, na área de concessão da Brasil Telecom, possibilitando acompanhar sua evolução e o conseqüente cumprimento desta obrigação.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá ativar, por Unidade da Federação, Telefones de Uso Público em quantidades que correspondam a uma relação igual ou superior a 2,5 Telefones de Uso Público por grupo de 100 acessos instalados.

O sistema corporativo SAC efetua a contagem mensal do número total de acessos em serviço de Telefones de Uso Público em cada uma das localidades atendidas com STFC individual e a contagem mensal do número total de acessos instalados dessas localidades por Unidade da Federação, na área de concessão da Brasil Telecom, possibilitando acompanhar sua evolução e o conseqüente cumprimento desta obrigação.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá ativar pelo menos 03 (três) Telefones de Uso Público, por grupo de 1.000 habitantes.

O sistema corporativo SAC efetua a contagem mensal do número total de acessos em serviço de Telefones de Uso Público em cada uma das localidades atendidas com STFC individual e a contagem mensal do número de habitantes, da área urbana de cada localidade considerada da área de concessão da Brasil Telecom, possibilitando acompanhar sua evolução e o conseqüente cumprimento desta obrigação.

**Meta:** Ofertar até 28 de fevereiro de 2003, para cada concessionária da Brasil Telecom S.A., as quantidades de Terminais de Uso Público –TUP's - nas localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais, indicadas nos respectivos Contratos de Concessão.

O sistema corporativo SAC registra e totaliza esta informação sobre TUP's em serviço, nas localidades com STFC com acessos individuais, possibilitando acompanhar sua evolução.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A., deverá assegurar a disponibilidade de acessos a telefone de uso público, na distância máxima de 300 metros de qualquer ponto dentro dos limites da localidade.

Uma ferramenta desenvolvida pela Brasil Telecom, em parceria com o CPqD, que mantém atualizados os dados da planta de Telefones Públicos e seus atributos, e usando o método anteriormente descritos, permite a verificação visual e por relatórios do cumprimento desta obrigação.

**Meta:** Em cada localidade com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, atendida pela CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A., do total de Terminais de Uso Público em serviço, no mínimo 50% (cinquenta por cento) deverão estar instalados em locais acessíveis ao público 24 (vinte e quatro) horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional.

O sistema corporativo SAC registra e totaliza a informação sobre terminais de uso público com seus atributos e a informação de disponibilidade 24 horas, em cada localidade com STFC, com acessos individuais, possibilitando acompanhar esta obrigação.

**Meta:** Em cada localidade com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, atendidos pela CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A., do total de Terminais de Uso Público em serviço instalados em locais acessíveis ao público, vinte e quatro horas por dia, 25% (vinte e cinco por cento) dos TUP's da meta acima deverá adicionalmente possuir capacidade de originar e receber chamadas de longa distância internacional.

O sistema corporativo SAC registra e totaliza a informação sobre terminais de uso público com seus atributos e a informação de disponibilidade 24 horas, em cada localidade com STFC, com acessos individuais, possibilitando acompanhar esta obrigação.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A., deverá atender no prazo máximo de 1 (uma) semana, às solicitações de ativação de terminais de uso público nos estabelecimentos de ensino regulares e nas instituições de saúde, de acordo com os critérios estabelecidos na regulamentação.

Após a abertura da OS relativa a solicitação de ativação de terminal de uso público em estabelecimentos de ensino e nas instituições de saúde, e satisfeitos os critérios estabelecidos na regulamentação, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A., deverá assegurar que pelo menos 2% (dois por cento) dos Terminais de Uso Público sejam adaptados para uso por deficientes auditivos e da fala e para os que utilizam cadeira de rodas, mediante solicitação dos interessados, observados os critérios estabelecidos na





**Brasil**Telecom

regulamentação, inclusive quanto a localização e destinação, no prazo máximo de 1 (uma) semana.

Após a abertura da OS relativa a solicitação de adaptação de terminal de uso público para uso por deficientes auditivos e da fala e para os que utilizam cadeira de rodas, e satisfeitos os critérios estabelecidos na regulamentação, o sistema corporativo SAC registra e acompanha os prazos envolvidos no atendimento destas solicitações. Vale ressaltar que a adaptação de TUP's, bem como o prazo regulamentar de atendimento é obrigatória apenas para localidades com STFC individual e com menos de 2% de TUP's adaptados. Desta forma, ambas as metas são consideradas atendidas caso não haja solicitações para adaptação de TUP's.

**Meta:** Em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, atendidas apenas com acessos coletivos, a CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. deverá dispor de pelo menos 01 (um) Terminal de Uso Público, instalado em local acessível ao público, 24 vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.

O sistema corporativo SAC registra e totaliza a informação sobre terminais de uso público com seus atributos e a informação de disponibilidade 24 horas, em cada localidade com STFC, atendida apenas com acessos coletivos, possibilitando acompanhar esta obrigação.

**Meta:** A CONCESSIONÁRIA Brasil Telecom S.A. até 28 de fevereiro de 2003, em todas as localidades situadas a distância geodésica igual ou inferior a 30 Km de outra localidade atendida pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acesso individuais, e com população acima de 300 habitantes, deverá dispor de pelo menos 01 (um) Terminal de Uso Público, instalado em local acessível ao público, vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.

Utilizando os recursos de cadastro de localidades e população, as imagens de manchas urbanas, os dados de localização obtidos com GPS, os dados de atributos dos TUP's em serviço e os métodos avançados de cartografia, são determinadas e atendidas as localidades objeto desta Obrigação.

Brasil Telecom.