

## ANEXO 3

### 1-METODOLOGIA E RECURSOS UTILIZADOS

#### 1.1 – Introdução

A TELEMAR, visando garantir o cumprimento das Metas de Universalização previstas para dezembro de 2005 no estado de **ALAGOAS**, implementou ações práticas obedecendo à regulamentação vigente no Plano Geral de Metas de Universalização

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

#### 1.2 – Atualização do cadastro de localidades

A Telemar desenvolveu um trabalho de pesquisa de campo para formação de um CADASTRO DE LOCALIDADES TELEMAR, com suas respectivas informações de populações, logradouros, equipamentos urbanos, infra-estrutura, entidades de ensino e saúde, etc. Após a conclusão do Plano de Antecipação de Metas, ocasião em que pode se formar uma base de dados para atender as metas de 2003, a Telemar vem monitorando o crescimento destas localidades através de visitas a novas localidades e revisitas a localidades já atendidas.

Assim em cada estado, a TELEMAR lançou mão de contatos com Prefeituras, IBGE, FUNAI, FUNASA, INCRA, Sindicatos Rurais, Representantes comunitários e ao mesmo tempo, através de empresas contratadas, realizou visitas em campo catalogando informações, tirando fotos e elaborando croquis para obter as informações mais confiáveis sobre as localidades de sua área de atuação.

Adicionalmente a Telemar iniciou o processo de análise de manchas urbanas obtidas através de fotos tiradas a partir de satélites, onde se pode observar a atualização da Área de Tarifa Básica-ATB.

A contagem da população contempla na área urbana os habitantes permanentes das edificações dentro dos limites da localidade considerando o critério de adjacência entre as edificações, ou seja, aquelas que distam entre si de no máximo 50 metros. 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 22000 visitas em campo foi garantida pela elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão-POPs e pelo treinamento de centenas de pessoas envolvidas e pela contratação de empresas independentes para o respectivo levantamento.

Com o objetivo de organizar os dados levantados e de facilitar o acesso interno à informação, a TELEMAR além da base de dados cadastrada na Anatel, criou um repositório de informações sobre as localidades identificadas como novas ou que

sofreram variação populacional da sua área de atuação, o CPL-Cadastro TELEMAR de Localidades incluindo dados de população, de coordenadas geográficas, de tipo de atendimento, de existência de energia elétrica, de quantidade de escolas e postos de saúde, etc.

Sistematicamente a TELEMAR atualiza estas informações através de revisitas de empresas independentes em campo ou através de sua equipe de Engenharia /Operação que subsidiam as áreas de Planejamento e Varejo das informações de aparecimento de novos bairros e novos mercados.

Com base nessas informações e análise das características de cada localidade foram realizados os estudos de demanda que permitiram à TELEMAR definir o tipo de atendimento proporcionado dentro dos limites dessas localidades e expandir a planta existente de cada uma de suas Filiais, de forma a atender às metas do PGMU. A relação das localidades atendidas está apresentada no Anexo 5.

### **1.3 – Gerenciamento das Metas**

Para ter uma atuação coordenada com cada uma das equipes que trabalham em atividades de operação e manutenção ou de relações institucionais no Estado, a TELEMAR decidiu criar a Diretoria PGMU que mantém uma interação permanente com as diversas áreas da empresa bem como com a Anatel, com a missão exclusiva de gerenciar as ações internas permitindo o cumprimento das Metas de Universalização.

Além dos sistemas já existentes, foram desenvolvidos Sistemas e Aplicativos Gerenciais auxiliares para acompanhar todas as fases do processo a partir da identificação da obrigatoriedade de atendimento ou de alguma solicitação, execução das obras de engenharia com expansões e implantações novas até a verificação do cumprimento das metas. Além destes controles o acompanhamento da manutenção das obrigações de universalização é feito mensalmente consolidando os dados para o SGOU.

### **1.4. – Processo de auditoria**

Em cumprimento a Regulamentação vigente para a certificação das metas de universalização, a Diretoria do PGMU em conjunto com a Diretoria de Auditoria Interna da TELEMAR criou o Processo de Auditoria do Programa de Metas de Universalização de 2005.

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 2005 no PGMU.

### **Controle das Metas de Acessos Individuais**

O controle das metas de acessos individuais é acompanhado de forma automática pelos sistemas suporte que consolidam o Sistema de Tratamento a Clientes-STC.

Neste processo, a base de dados da empresa é acessada identificando e classificando cada demanda e origina imediatamente uma Ordem de Serviço-OS, de acordo com as características da regulamentação que é acompanhada e gerenciada para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos pela regulamentação.

O detalhamento de cada Meta relacionada a Atendimento de Acesso Individual está descrito a seguir:

**Meta 1 - ART. 4º, INCISO I, DO PGMU (OFERTAR QUANTIDADE DE ACESSOS INSTALADOS POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO).**

#### **1.1 - Cumprimento da meta**

O quantitativo de acessos individuais instalados superou a meta de 267.000 acessos .

#### **1.2- Metodologia**

A evolução de acessos individuais instalados é controlada automaticamente de forma a possibilitar o acompanhamento desta informação

**Meta 2 - ART. 4º, INCISO II, DO PGMU (ATENDIMENTO COM ACESSO INDIVIDUAL ÀS LOCALIDADES QUE POSSUEM MAIS de 300 HABITANTES ).**

#### **2.1 -Cumprimento da meta**

Todas as localidades com população superior a 300 habitantes estão servidas com STFC, com acessos individuais.

#### **2.2 Metodologia**

A partir dos dados obtidos com prefeituras, IBGE, FUNAI, FUNASA, INCRA, Sindicatos Rurais, representantes comunitários e dos levantamentos em campo, as localidades são

cadastradas em um sistema e aquelas identificadas com população maior ou igual a 300 habitantes são selecionadas para o respectivo atendimento conforme regulamentação.

**Meta 3-ART. 4º INCISO III, DO PGMU (ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE ACESSO INDIVIDUAL, EM ATÉ UMA SEMANA, NAS LOCALIDADES QUE SEJAM SERVIDAS COM STFC).**

### **3.1 - Cumprimento da meta**

Todas as solicitações de acessos individuais nas localidades atendidas com STFC estão sendo atendidas em até uma semana

### **3.2 – Metodologia**

Para definir a especificação da demanda de acessos, nessas Localidades, foram feitas Pesquisas de Interesse.

Foram ainda, privilegiadas as soluções tecnológicas que ofereciam flexibilidade para remanejamento da oferta, caso necessário, bem como definido um plano de contingência com soluções satélite-VSAT.

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o Procedimento Operacional Padrão-POP que define o início da contagem de prazos de forma a cumprir o atendimento no prazo regulamentar.

Tal procedimento foi transformado em uma rotina do sistema de tratamento a cliente, que permite o controle dos prazos para atendimento das solicitações de acessos individuais no prazo acima mencionado.

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

### **4.1 – Cumprimento da meta**

Todas as solicitações de acesso individual de estabelecimentos de ensino e instituições de saúde estão sendo atendidas em até uma semana

### **4.2 –Metodologia**

Essa meta de atendimento em até uma semana já é exigível desde 31 de dezembro de 1.999. As expansões de rede subseqüentes vieram a reforçar a capacidade de atendimento a esse tipo de solicitações.

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido e aplicado o procedimento operacional que define o início da contagem de prazos de forma a cumprir o atendimento no prazo regulamentar.

O sistema de tratamento a cliente permite o controle dos prazos para atendimento das solicitações de acessos individuais no prazo acima mencionado.

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

### **5.1 – Cumprimento da meta**

Todas as chamadas destinadas aos serviços de emergência são encaminhadas e tem tarifação gratuita

### **5.2-Metodologia**

A TELEMAR na programação de suas centrais define o encaminhamento das chamadas destinadas aos serviços de emergência, aos respectivos postos de atendimento indicados pelas entidades por eles responsáveis.

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 ativação, verifica se foi realizado o teste de completamento das chamadas destinadas aos serviços de emergência.

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

### **6.1 – Cumprimento da meta**

A TELEMAR disponibiliza centro de atendimento para intermediação da comunicação para deficientes auditivos e da fala, disponível aos interessados existentes no estado. O acesso ao serviço é feito por meio do código 142.

### **6.2-Metodologia**

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.

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

### **7.1 – Cumprimento da meta**

Todas as solicitações de acesso individual , por deficientes auditivos ou da fala, que disponham de aparelhagem adequada estão sendo atendidas em até uma semana.

## **7.2 – Metodologia**

Foi criado um procedimento especial para tratamento desse tipo de solicitação. Recebida a solicitação de clientes de localidades atendidas com STFC, a TELEMAR inicia o processo de contagem de prazos para o atendimento no prazo. O sistema de tratamento a clientes permite o controle deste atendimento no prazo.

### ***Cumprimento de Metas de Acessos Coletivos***

O controle das metas de acessos coletivos é acompanhado de forma automática pelo Sistema de Tratamento a Clientes-STC e procedimentos operacionais que garantem o cumprimento das metas.

Ao ser acionada por alguma demanda (clientes, entidades, etc) ou identificar a necessidade do crescimento da planta em função do crescimento/alteração do mercado ,a base de dados da empresa é acionada, classifica a demanda e origina imediatamente uma Ordem de Serviço-OS que é acompanhada para garantir o cumprimento dos prazos e metas estabelecidos pela regulamentação.

Periodicamente durante as rotinas de manutenção da planta e quando das visitas para atendimento às solicitações de instalação, retirada e remanejamento de telefones públicos com base nas definições do PGMU é gerado um acionamento interno para novas instalações novas instalações de acordo com o crescimento da população e expansão da planta.

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

#### **8.1– Cumprimento da meta**

O quantitativo de acessos coletivos em serviço superou a meta de 13.200 acessos.

#### **8.2-Metodologia**

A evolução de acessos coletivos instalados é controlada automaticamente de forma a possibilitar o acompanhamento desta informação

### **Meta-9 -ART. 7º, INCISO II, DO PGMU (TER 7,5 TUPs POR 1000 HABITANTES e 2,5% DE TUP EM SERVIÇO EM RELAÇÃO AOS ACESSOS INSTALADOS).**

#### **9.1 – Cumprimento da meta**

As metas de 7,5 TUPs por 1000 habitantes e de 2,5 TUPs por 100 habitantes foram alcançadas.

## **9.2– Metodologia**

Conforme mencionado em 8.1, mesmo tendo já cumprido a meta prevista para 31/dezembro/2.001, a TELEMAR -continuou monitorando a quantidade de TUP's instalados e está cumprindo a meta de densidade.

O sistema de tratamento a clientes permite o acompanhamento e controle desta meta.

**Meta 10 - ART.7º, Parágrafo Único, DO PGMU (TER PELO MENOS 3 TUPs POR GRUPO DE 1000 HABITANTES NAS LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS).**

### **10.1 – Cumprimento da meta**

A meta de 3 TUPs por grupo de 1000 habitantes está sendo cumprida.

### **10.2- -Metodologia**

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

O sistema de tratamento a clientes associado ao sistema de supervisão de TUP's permitem o acompanhamento do cumprimento da meta.

**Meta 11 - ART. 8º, INCISO III, DO PGMU (POSSIBILITAR ACESSO AO TUP EM DISTÂNCIA MÁXIMA DE 300 METROS NAS LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS).**

### **11.1 – Cumprimento da meta**

Em todas as localidades que são servidas com acesso individual a distância máxima para utilização de TUP é igual ou inferior a 300 metros

### **11.2- -Metodologia**

Foi desenvolvida uma metodologia para controle da instalação e manutenção dos TUP's obedecendo a distancia máxima de deslocamento de 300m para as localidades já atendidas com STFC e paralelamente executado o processo de validação das



coordenadas geográficas existentes. Para as novas localidades foi realizado um levantamento de campo identificando as coordenadas geográficas através de GPS.

A partir da planta existente, foi desenvolvido procedimento para remanejamento de forma a garantir não somente a manutenção do deslocamento máximo de 300m, bem como as demais metas de universalização.

Através das visitas a campo pelas equipes de Operação e Engenharia é disparado um estudo de expansão da planta em função do crescimento de mercado e conseqüente espacialização de novos TUP's dentro dos critérios da regulamentação.

Para as novas localidades foi realizado o procedimento de medição através de GPS

**Meta 12 - ART. 8º, Parágrafo Único, DO PGMU (LOCALIDADES COM ACESSOS INDIVIDUAIS DEVEM TER PELO MENOS 50% DE TELEFONES DE USO PÚBLICO EM SERVIÇO EM LOCAIS DISPONÍVEIS AO PÚBLICO VINTE E QUATRO HORAS POR DIA COM CAPACIDADE DE ORIGINAR E RECEBER CHAMADAS LOCAIS E DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E, PELO MENOS, METADE DESTES COM CAPACIDADE DE ORIGINAR E RECEBER CHAMADAS LOCAIS, DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL)**

### **12.1 – Cumprimento da meta**

Em todas as localidades com acesso individual pelo menos 50% dos TUPs tem capacidade de originar e receber chamadas locais, de longa distância nacional e, pelo menos 25% tem capacidade de receber e originar chamadas de longa distância internacional.

### **12.2- - Metodologia**

A distribuição dos TUP está sendo feita considerando o critério de que, pelo menos 50% dos TUP 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

O sistema de tratamento a clientes, bem como o sistema de supervisão de TUP's permite o acompanhamento e controle da meta para localidades com Acessos Individuais que possuem pelo menos 50% TUP's acessíveis 24 h e com capacidade para chamadas LDN "e possuem pelo menos 25% TUP's acessíveis 24 h e com capacidade para chamadas LDN e LDI".

**Meta 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 – Cumprimento da meta**



Todas as solicitações de instalação de TUP em estabelecimento de Ensino Regular e Instituição de Saúde estão sendo atendidas em até uma semana.

### **13.2- -Metodologia**

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

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido o sistema de tratamento a clientes que permite o acompanhamento do cumprimento da meta.

**Meta 14 - ART. 10, INCISO IV, DO PGMU ( QUE PELO MENOS 2% DOS TELEFONES DE USO PÚBLICO SEJAM ADAPTADOS PARA O USO POR DEFICIENTES AUDITIVOS E DA FALA E POR AQUELES QUE SE UTILIZAM DE CADEIRAS DE RODAS, E QUANDO SOLICITADOS, ESTÃO SENDO INSTALADOS NO PRAZO MÁXIMO DE 1 (UMA) SEMANA; (ART. 10, INCISO IV DO PGMU).)**

#### **14.1 – Cumprimento da meta**

Todas as localidades onde o STFC individual estiver disponível, pelo menos 2% dos Telefones de Uso Público estão adaptados para uso por deficientes auditivos e da fala e para os que utilizam cadeira de rodas, mediante solicitação dos interessados, no prazo máximo de 1 (uma semana);

#### **14.2- - Metodologia**

A TELEMAR já vem instalando TUP rebaixados e TUP com controle de volume. 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.

Para verificação do cumprimento desta meta, foi desenvolvido o sistema de tratamento a clientes que permite o acompanhamento do cumprimento da meta.

**Meta 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 – Cumprimento da meta**

Todas as localidades com população igual ou maior que 100 habitantes, tem instalado pelo menos 1 (um) TUP disponível 24 hs, com acesso liberado pra chamadas LDN e LDI.

### **15.2- - Metodologia**

O sistema de tratamento a clientes possibilita o acompanhamento e controle do cumprimento desta meta.

**Meta 16 - ART. 12, INCISO III, DO PGMU (LOCALIDADE, SEM STFC, COM MAIS DE 100 (cem) HABITANTES, DEVE SER ATENDIDA COM PELO MENOS 1 TUP, EM LOCAL ACESSÍVEL 24 H/DIA, ORIGINANDO E RECEBENDO CHAMADAS LDN E LDI (DESDE QUE A DISTÂNCIA DA LOCALIDADE MAIS PRÓXIMA COM ATENDIMENTO INDIVIDUAL NÃO EXCEDA A 30 km)).**

### **16.1 – Cumprimento da meta**

Todas as localidades sem STFC, com mais de 100 habitantes possuem pelo menos 1 TUP em local acessível 24 horas por dia, originando e recebendo chamadas de longa distancia nacional e longa distancia internacional

### **16.2- - Metodologia**

Com base no resultado do levantamento das localidades, todas as localidades com população igual ou superior a 100 habitantes estão servidas com STFC, com acessos coletivos.

O sistema de tratamento a clientes possibilita o acompanhamento e controle do cumprimento desta meta