



D) Metodologia e Recursos Utilizados para Suportar o Cumprimento das Metas:

D.1) Introdução:

A Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC estabeleceu métodos e adequou recursos (sistêmicos, humanos, dentre outros), a fim de possibilitar o gerenciamento das metas previstas no Plano Geral de Metas para Universalização. Fluxos corporativos foram definidos, tanto para acesso individual como para coletivo, estabelecendo responsabilidades e ações a serem executadas, que garantiram o cumprimento das metas previstas para serem atendidas até 31 de dezembro de 2005.

Abaixo segue como é tratada, pela Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC, cada meta prevista no Plano Geral de Metas para Universalização.

D.2) Dos Acessos Individuais:

D.2.1) *“Artigo 4º - As Concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado deverão:*

I. Ofertar, até o final dos anos de 1999, 2000 e 2001, por Unidade da Federação, as quantidades de acessos Instalados constantes do anexo I;

II. Implantar o serviço Telefônico Fixo comutado, com acessos individuais, conforme a seguir:

- a) Até 31 de dezembro de 2001, em todas as localidades com mais de mil habitantes;*
- b) Até 31 de dezembro de 2003, em todas as localidades com mais de seiscentos habitantes;*
- c) Até 31 de dezembro de 2005, em todas as localidades com mais de trezentos habitantes.*

III. Atender as solicitações de aceso individual, nas localidades com serviço Telefônico Fixo Comutado, nos seguintes prazos máximos:

- a) A partir de 31dezembro de 2001, em quatro semanas;*
- b) A partir de 31dezembro de 2002, em três semanas;*
- c) A partir de 31dezembro de 2003, em duas semanas;*
- d) A partir de 31dezembro de 2004, em uma semana.”*



I - A CTBC conta com um banco de dados que contém a quantidade de acesso instalado, por localidade, onde a evolução dos acessos individuais instalados é controlada sistematicamente de forma a possibilitar o acompanhamento dessa informação.

II - A partir de informações referentes à população, a área de Planejamento da empresa contempla a disponibilização do serviço para a localidade sendo que, hoje, todas com mais de 300 habitantes, pertencentes à área de Concessão da Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC, possuem acesso individual.

III – O sistema de acompanhamento mencionado anteriormente permite o controle dos prazos para atendimento das solicitações de acessos individuais nos prazos acima estabelecidos. Existe procedimento específico que garante o atendimento das solicitações de clientes no prazo previsto no Plano Geral de Metas para Universalização, nas localidades onde o serviço está disponível.

D.2.2) *“Artigo 5º Em localidades com serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, a concessionária deve:*

- I. Dar prioridade às solicitações de acesso individual dos Estabelecimentos de Ensino Regular e das Instituições de saúde;*
- II. Tornar possível a utilização gratuita do serviço Telefônico Fixo Comutado para comunicação com serviços de emergência existentes para a localidade;*
- III. Tornar disponíveis acessos individuais para estabelecimentos de Ensino Regular e instituições de saúde, objetivando permitir-lhes comunicação com redes de computadores, mediante utilização do próprio serviço Telefônico Fixo Comutado ou da rede que lhe dá suporte.*

Parágrafo Único – As obrigações previstas nos incisos I e III deste artigo deverão ser cumpridas, a partir de 31 de dezembro de 1999, no prazo máximo de uma semana, após a solicitação da entidade.”

I e III - Para as solicitações de acesso individual, inclusive aquelas a serem utilizadas na comunicação com rede de computadores, oriundas dos Estabelecimentos de Ensino Regular e Instituições de Saúde, também foi adequado fluxo interno do sistema



pertinente, a fim de possibilitar um gerenciamento eficaz e garantir, assim, que as solicitações desta natureza sejam priorizadas e atendidas no prazo estabelecido no Plano Geral de Metas para Universalização.

II - As solicitações, referentes aos serviços de emergência, são atendidas pela Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC de acordo com o estabelecido na regulamentação. As localidades, onde o acesso individual está disponível, já se encontram preparadas tecnologicamente para atenderem às solicitações de serviços de emergência. Hoje, para todos os serviços ativados, a utilização dos mesmos dá-se de forma gratuita.

No procedimento para atendimento dessas solicitações, testes estão previstos e são realizados no momento da ativação para garantir a gratuidade do serviço.

D.2.2) *“Artigo 6º - A partir de 31 de dezembro de 1999, em localidades com serviço Telefônico Fixo Comutado, com acesso individuais, a Concessionária deverá assegurar condições de acesso ao serviço para deficientes auditivos e da fala, que disponham de aparelhagem adequada à sua utilização, observando as seguintes disposições:*

- I. Tornar disponível centro de atendimento para intermediação da comunicação;*
- II. Atender as solicitações de acesso individual, nas localidades com serviço Telefônico Fixo Comutado, nos seguintes prazos máximos:*
 - a) A partir de 31 de dezembro de 1999, em doze semanas;*
 - b) A partir de 31 de dezembro de 2000, em seis semanas;*
 - c) A partir de 31 de dezembro de 2001, em três semanas;*
 - d) A partir de 31 de dezembro de 2002, em duas semanas;*
 - e) A partir de 31 de dezembro de 2003, em uma semana.”*

I – A Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC viabilizou o Centro de Intermediação através de acesso próprio para este fim. Além disso, disponibilizou nas grandes cidades dentro de sua área de Concessão, em locais de fácil acesso e de uso coletivo, aparelhagem específica para os deficientes auditivos e da fala.

II - Assim como as demais solicitações, o fluxo interno do sistema pertinente foi adequado para facilitar o acompanhamento das mesmas, possibilitando o atendimento no prazo



estabelecido no Plano Geral de Metas para Universalização. As solicitações oriundas de deficientes auditivos e da fala são categorizadas dentro do sistema, como tal, agilizando assim o atendimento das mesmas.

D.3) Dos Acessos Coletivos:

D.3.1) *“Artigo 7º - Nas localidades com serviço telefônico Fixo Comutado com acessos individuais as concessionárias deverão:*

- I. Ativar, até o final dos anos de 1999, 2000 e 2001, por Unidade da Federação as quantidades de telefones de Uso Público constantes do anexo II;*
- II. Ativar, por unidade da federação, telefones de uso público em quantidades que respeitem as condições a seguir:*
 - a) A partir de 31 de dezembro de 2003, a densidade de telefones de Uso Público deverá ser igual ou superior a 7,5 TUP/ 1000 habitantes e a relação percentual de telefones de Uso Público pelo total de acessos instalados, igual ou superior a dois virgula cinco por cento.*
 - b) A partir de 31 de dezembro de 2005, a densidade de telefones de Uso Público deverá ser igual ou superior a 8,0 TUP/1000 habitantes e a relação percentual de*
 - c) telefones de Uso Público pelo total de acessos instalados, igual ou superior a três por cento;*

Parágrafo Único – A ativação dos telefones de Uso Público deverá ocorrer de forma que, em toda a localidade, inclusive nas áreas de urbanização precária, existam, distribuídos territorialmente de maneira uniforme, pelo menos três Telefones de uso Público por grupo de mil habitantes.”

I - A Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC conta com um banco de dados que contém a quantidade de Telefones de Uso Público instalada na planta, onde identifica as características de cada TUP, o tipo de atendimento, disponibilidade, endereços de instalação, incluindo as coordenadas geográficas.

II - Os Telefones de Uso Público, quando das suas ativações, foram distribuídos de maneira a atender todas as metas previstas no Plano Geral de Metas para a Universalização.

Quanto à densidade de 7,5 TUPs por grupo de 1000 habitantes e ao índice de 2,5% por acesso fixo instalado, por Unidade de Federação, dentro da área de Concessão da Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC, ambas já foram atendidas. Existe uma sistemática definida internamente para controlar a continuidade do cumprimento dessas metas. Esta sistemática prevê que, mensalmente, o indicador seja calculado e gerenciado a partir de informações disponibilizadas pelas áreas responsáveis. Além disso, no planejamento anual da Empresa, são contemplados investimentos que irão garantir a continuidade do cumprimento desses índices acima relacionados.

Parágrafo Único – Além dos índices acima relacionados, a Cia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC, nas localidades onde o Sistema Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais está disponível, garante a existência de pelo menos três TUP's por grupo de mil habitantes. A mesma sistemática utilizada para acompanhamento dos índices de 7,5/1000 habitantes e 2,5 % em relação aos acessos fixos instalados, é utilizada para o gerenciamento deste índice. Também anualmente, em função dos dados populacionais, são definidos investimentos que darão garantia de continuidade do atendimento da meta.

D.3.2) *“Artigo 8º - Nas localidades com serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais, a Concessionária deverá assegurar a disponibilidade de acesso a telefone de Uso Público nas seguintes distâncias máximas, de qualquer ponto dentro dos limites da localidade:*

- I. A partir de 31 de dezembro de 1999, em oitocentos metros;*
- II. A partir de 31 de dezembro de 2001, em quinhentos metros;*
- III. A partir de 31 de dezembro de 2003, trezentos metros.*

Parágrafo Único – A partir de 31 de dezembro de 1999, do total de telefones de Uso Público em serviço, em cada localidade, no mínimo cinquenta por cento deverão estar instalados em locais acessíveis ao público vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional, sendo que, pelo menos, metade destes deverá, adicionalmente, ter capacidade de originar e receber chamadas de longa distância internacional.”



I – Nas localidades da área de concessão da Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC onde o Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais está disponível, o usuário de qualquer ponto onde estiver não se desloca mais do que 300 metros para utilizar um Telefone de Uso Público.

Todos os Telefones de Uso Público foram ativados de forma a atender a essa meta. Assim nenhum remanejamento é feito sem a observância da continuidade do cumprimento da mesma.

Existe um sistema, que permite visualizar graficamente o atendimento da meta. Foi definida, internamente, sistemática para acompanhamento do crescimento das localidades, a fim de garantir a continuidade do cumprimento da meta.

Parágrafo Único: Hoje a Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC não só cumpre como supera o atendimento à essa meta. A área de cadastro da Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC, cadastra todos os TUPs ativados considerando todas as características dos mesmos. A partir daí é possível a extração de relatórios específicos, possibilitando o gerenciamento da meta, bem como a sua continuidade.

D.3.3) *“Artigo 9º - A Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade local deverá, nas localidades onde o serviço estiver disponível, ativar Telefones de Uso Público nos Estabelecimentos de Ensino Regular e em Instituições de Saúde, observando os critérios estabelecidos na regulamentação.*

Parágrafo Único – As solicitações deverão ser atendidas nos seguintes prazos máximos:

I - A partir de 31dezembro de 1999, em oito semanas;

II - A partir de 31dezembro de 2000, em quatro semanas;

III - A partir de 31dezembro de 2001, em duas semanas;

IV - A partir de 31dezembro de 2003, em uma semana.”

Artigo 9º – Todas as solicitações referentes à Telefones de Uso Público onde o serviço está disponível, oriundas de Estabelecimentos de Ensino Regular e Instituições de Saúde, são diferenciadas e tratadas de maneira a garantir que todas sejam atendidas no prazo



previsto na regulamentação. O fluxo interno do sistema foi adequado a fim de calcular o tempo desde o registro da solicitação na empresa, até a ativação do serviço.

D.3.4) *“Artigo 10 - A Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local deverá assegurar que, nas localidades onde o serviço estiver disponível, pelo menos dois por cento dos Telefones 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 regulamentação, inclusive quanto à sua localização e destinação.*”

Parágrafo Único – As solicitações de que trata o caput deverão ser atendidas nos prazos máximos a seguir:

- I. A partir de 31 de dezembro de 1999, em oito semanas;*
- II. A partir de 31 de dezembro de 2000, em quatro semanas;*
- III. A partir de 31 de dezembro de 2001, em duas semanas;*
- IV. A partir de 31 de dezembro de 2003, em uma semana.”*

Artigo 10 – A Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC, adaptou, nas localidades onde o serviço está disponível, pelo menos dois por cento dos TUPs para o uso de deficientes auditivos e da fala e para os que utilizam cadeira de rodas. Quando da solicitação desta natureza, as mesmas são registradas no sistema pertinente e atendidas no prazo determinado na regulamentação.

D.3.5) *“Artigo 11 - Até 31 de dezembro de 1999, as localidades atendidas somente com acessos coletivos do Serviço Telefônico Fixo Comutado deverão dispor de pelo menos um Telefone de Uso Público, instalado em local acessível vinte e quatro horas por dia e capaz de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.”*

As localidades pertencentes à área de Concessão da Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC que são atendidas somente com acessos coletivos têm, pelo menos, um Telefone de Uso Público, com acesso vinte e quatro horas por dia, que tem capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.



D.3.6) *“Artigo 12 - Cada localidade ainda não atendida pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá dispor de pelo menos um Telefone de Uso Público instalado em local acessível vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional, observado o seguinte cronograma:*

- I. Até 31 de dezembro de 1999, todas as localidades com mais de mil habitantes;*
- II. Até 31 de dezembro de 2001, todas as localidades com mais de seiscentos habitantes;*
- III. Até 31 de dezembro de 2003, todas as localidades com mais de trezentos habitantes;*
- IV. Até 31 de dezembro de 2005, todas as localidades com mais de cem habitantes.”*

A partir das informações referentes aos dados populacionais, a Cia de Telecomunicações do Brasil Central – CTBC disponibilizou nas localidades com mais de 100 habitantes e que ainda não foram atendidas pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado, pelo menos um Telefone de Uso Público em local acessível vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional. Existe acompanhamento dessa meta, sendo que, anualmente, são analisadas informações a fim de contemplar no planejamento anual da empresa, investimentos que irão garantir a continuidade do atendimento à meta.