

**Relatório dos Auditores Independentes  
Sobre a Revisão Especial Relacionada às Metas Estabelecidas no  
Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU)  
Telemar Norte Leste S.A. (Setor 13 - Maranhão)**

Ilmos. Srs.  
Administradores da  
**Telemar Norte Leste S.A.**

1. Fomos contratados por V.Sas. com o objetivo de efetuar revisão, baseada em critérios de amostragem, visando verificar se a **Telemar Norte Leste S.A.** (Companhia) atendeu às metas estabelecidas no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), descritas no Anexo I, de acordo com o Decreto nº. 2.592 de 15 de maio de 1998, parcialmente alterado pelo Art. 3º do Decreto nº. 4.769 de 27 de junho de 2003, para o setor 13 da Região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado do Maranhão, a serem informadas pela Companhia à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, através da Declaração de Cumprimento de Obrigações de Universalização. A administração da Companhia é responsável por cumprir com as metas estabelecidas no PGMU previstas para 31 de dezembro de 2005. Nossa responsabilidade é efetuar procedimentos de revisão, baseado em critérios de amostragem, visando verificar se a Companhia atendeu a essas metas.
2. Nossa revisão especial foi efetuada no período de 02 de janeiro a 28 de março de 2006 e levou em consideração os procedimentos julgados suficientes nas circunstâncias e compreendeu, substancialmente, a análise e testes das bases de dados relativas a acessos individuais e acessos coletivos, entre outras, bem como a realização de testes e visitas às localidades selecionadas, em base de amostragem, para verificar o atendimento às metas estabelecidas no PGMU. A descrição dos principais procedimentos adotados está apresentada no Anexo II.
3. Baseados em nossa revisão especial, realizada no período acima mencionado, verificamos que a **Telemar Norte Leste S.A.** estava atendendo às metas de universalização descritas no primeiro parágrafo, para o setor 13 da Região I do Plano Geral de Outorgas, correspondente ao estado do Maranhão, em conformidade com o referido Plano Geral de Metas para a Universalização.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2006.

  
Auditores Independentes S.S.

  
José Carlos Costa Pinto  
Sócio

  
Geraldo Pereira de Araujo

## ANEXO I

### Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado

#### Acessos individuais:

- a) Ofertar a quantidade mínima de acessos instalados prevista na regulamentação;
- b) Implantar o Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais, em todas as localidades com mais de trezentos habitantes;
- c) Atender, no prazo máximo de 1 (uma) semana, as solicitações de acesso individual, nas localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado;
- d) Dar prioridade às solicitações de acesso individual dos Estabelecimentos de Ensino Regular e das Instituições de Saúde;
- e) Nas localidades com acessos individuais, garantir a utilização gratuita do Serviço Telefônico Fixo Comutado para comunicação com serviços de emergência existentes para a localidade;
- f) Disponibilizar acessos individuais para Estabelecimentos de Ensino Regular e Instituições de Saúde, objetivando permitir-lhes a comunicação com redes de computadores, mediante utilização do próprio Serviço Telefônico Fixo Comutado ou da rede que lhe dá suporte, no prazo máximo de 1 (uma) semana após a solicitação da entidade;
- g) Tornar disponíveis centros de atendimento para intermediação de comunicação para deficientes auditivos e da fala, em localidade com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais;
- h) Atender às solicitações de acessos individuais efetuadas por deficientes auditivos e da fala que disponham de aparelhagem adequada, no prazo máximo de 1 (uma) semana, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, com acessos individuais.

  
Gerardo Pereira de Araujo

## 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 (sete e meio) TUP por 1.000 (um mil) habitantes;
- c) Assegurar, por Unidade de Federação, que o percentual de TUP em relação ao total de Acessos Instalados seja igual ou superior a 2,5% (dois vírgula cinco por cento). De acordo com o Decreto nº. 4.769, esta meta não é mais aplicável a partir de 01 de janeiro de 2006;
- d) 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 por grupo de 1.000 (um mil) habitantes;
- e) Garantir a instalação de Telefones de Uso Público, de tal forma que seja assegurada, de qualquer ponto dentro dos limites da localidade com acesso individual, a distância máxima de 300 (trezentos) metros para acesso a TUP;
- f) Garantir que para o total dos Telefones de Uso Público instalado em cada localidade com acessos individuais, no mínimo 50% (cinquenta por cento) deste total 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 destes possa também originar e receber chamadas de longa distância internacional;
- g) Atender às solicitações para instalação de Telefones de Uso Público em Estabelecimentos de Ensino Regular e em Instituições de Saúde, nas localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, no prazo máximo de 1 (uma) semana;
- h) 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;
- i) 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 nacional e internacional;
- j) Garantir que todas as localidades, com mais de cem 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 nacional e internacional.

  
Geraldo Pereira de Araujo

## ANEXO II

### Principais Procedimentos Adotados

Nos termos de nossa proposta de serviços e contrato, os principais procedimentos executados para verificação do atendimento às metas estabelecidas no 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 Companhia, incluindo os sistemas de suporte e respectivos processos, para controle e acompanhamento do cumprimento das metas de Universalização;
- Análise e revisão da metodologia utilizada pela Companhia para controle e acompanhamento das metas;
- Identificação dos principais sistemas e bases de dados relacionados ao cumprimento das metas: localidades, número de habitantes, acessos individuais e coletivos, instituições de ensino e saúde, entre outras;
- Entendimento e testes sobre o ambiente de controles internos, referentes aos processos relacionados ao cumprimento das metas de Universalização;
- 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

- Análise e verificação das informações constantes na base de dados da Companhia, relativamente às informações de solicitações de acessos e cadastro referentes aos acessos individuais e coletivos;
- Cálculo e análise das metas do PGMU, com base nos arquivos de dados e outras informações fornecidas pela Companhia;
- Análise de documentação selecionada em base de teste para verificação das informações constantes nas bases de dados utilizadas;
- Testes relativos ao atendimento às solicitações de acesso, com base nos arquivos de dados fornecidos pela Companhia;

  
Geraldo Pereira de Araújo

## ANEXO II - Continuação

### Principais Procedimentos Adotados

Com base nas informações constantes dos sistemas e bases de dados analisados, efetuamos visitas às localidades selecionadas em base de amostragem, para realização de procedimentos objetivando verificar:

- Existência e funcionamento dos Telefones de Uso Público (TUP) selecionados para teste;
- Acessibilidade ao público dos Telefones de Uso Público (TUP) selecionados para teste;
- Capacidade de receber e originar chamadas locais, LDN e LDI dos Telefones de Uso Público (TUP) selecionados para teste;
- Testes em base de amostragem para comprovação do cumprimento da distância máxima de 300 metros de acesso a TUP, de qualquer ponto nos limites da localidade;
- Testes em base de amostragem de chamadas originadas de acessos individuais e coletivos para os centros de intermediação para deficientes auditivos e da fala;
- Testes em base de amostragem da gratuidade de acesso aos serviços de emergência, quando disponíveis para a localidade.