

CT/TELEMAR/DRIn/Nº 26 /2003

Brasília, 15 de agosto de 2003.

EXCELENTÍSSIMO SENHOR
DEPUTADO GIVALDO CARIMBÃO
CÂMARA DOS DEPUTADOS
BRASÍLIA – DF

Prezada Senadora,

Estamos encaminhando dados sobre a atuação da TELEMAR em seu estado, após 05 anos de privatização do setor de telecomunicações no Brasil.

Nesse período, os resultados em ALAGOAS foram bastante expressivos. Confira:

Ano	Telefones Individuais Instalados	Telefones Coletivos Instalados	Valor Investido no Período	ICMS Recolhido no Período
1998	15 mil	4.600	318 milhões	220 milhões
2003	324 mil	21.700		

Investimos ainda cerca de R\$ **43 milhões** através da Oi, nossa operadora de telefonia móvel.

É importante ressaltar que em 2003 o número de **localidades atendidas** no estado atingiu **826**, e a digitalização da planta, indicador de qualidade do sistema, passou de 60,4% em 1998 para 100%.

Visando melhorar o atendimento de nossos clientes, instalamos lojas de atendimento pessoal e canais de comunicação com o usuário – a Linha Azul – em vários pontos da capital e do interior como descrito no catálogo anexo.

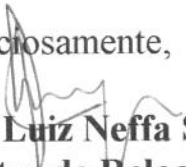
Tudo isso aliado a ações sociais empreendidas no estado pelo Instituto Telemar, cujo projeto mais importante é o Programa Telemar de Educação, que leva a Internet à mais de 3200 alunos de 1º grau em Barra de São Miguel e Murici.

É a TELEMAR utilizando tecnologia para promover o desenvolvimento econômico e social nas áreas onde atua.

Caso necessite de outras informações, favor contatar em Maceió:

Lavínia Guimarães Mata
0 31 82 215-3300/8803-3131

Atenciosamente,



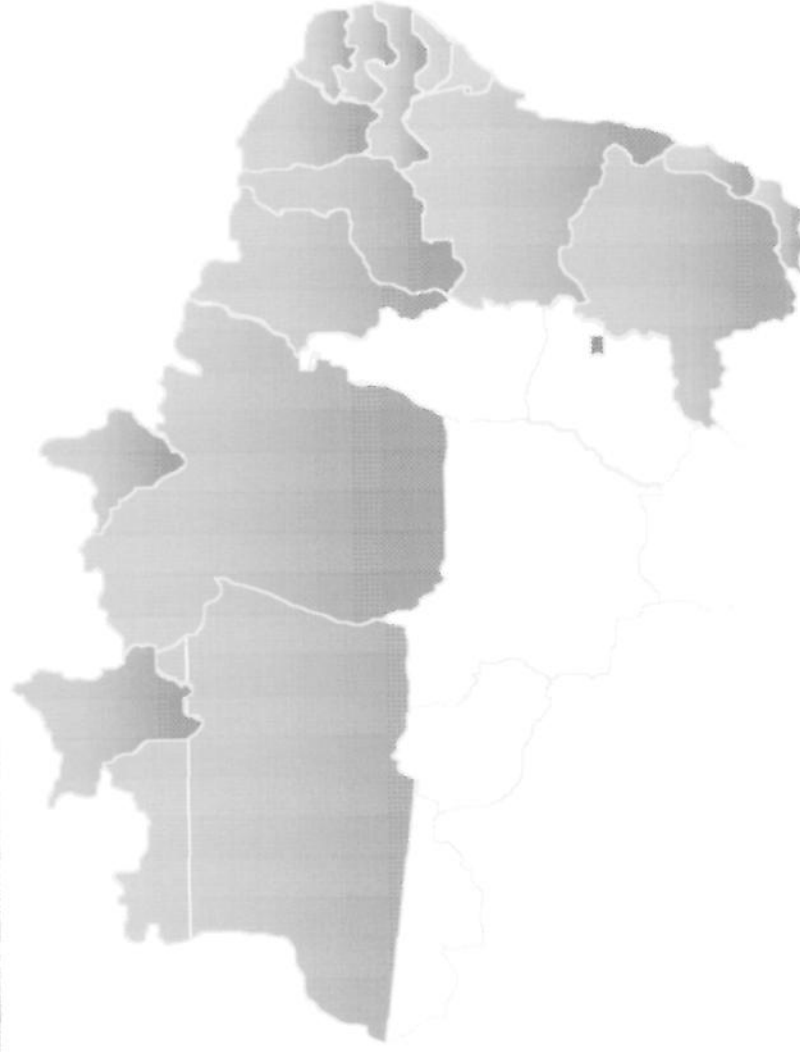
José Luiz Neffa Simão
Diretor de Relações Institucionais
61-313-0010

TELEMAR NORTE LESTE S/A

ALAGOAS

Agosto 2003

A TELEMAR EM ALAGOAS



■ Área Total (Km2).....	27.767,7
População Residente Urbana.....	1.919.739
População Residente Rural.....	902.882
População Residente Total.....	2.822.621
Densidade Demográfica (hab/km2).....	101
PIB (milhões de reais)*.....	7.023
PIB per capita (reais)*.....	2.485
Nº de municípios.....	102

fonte: IBGE, Censo Demográfico 2000

* IBGE, Contas Regionais do Brasil, 2000

INVESTIMENTOS NO ESTADO

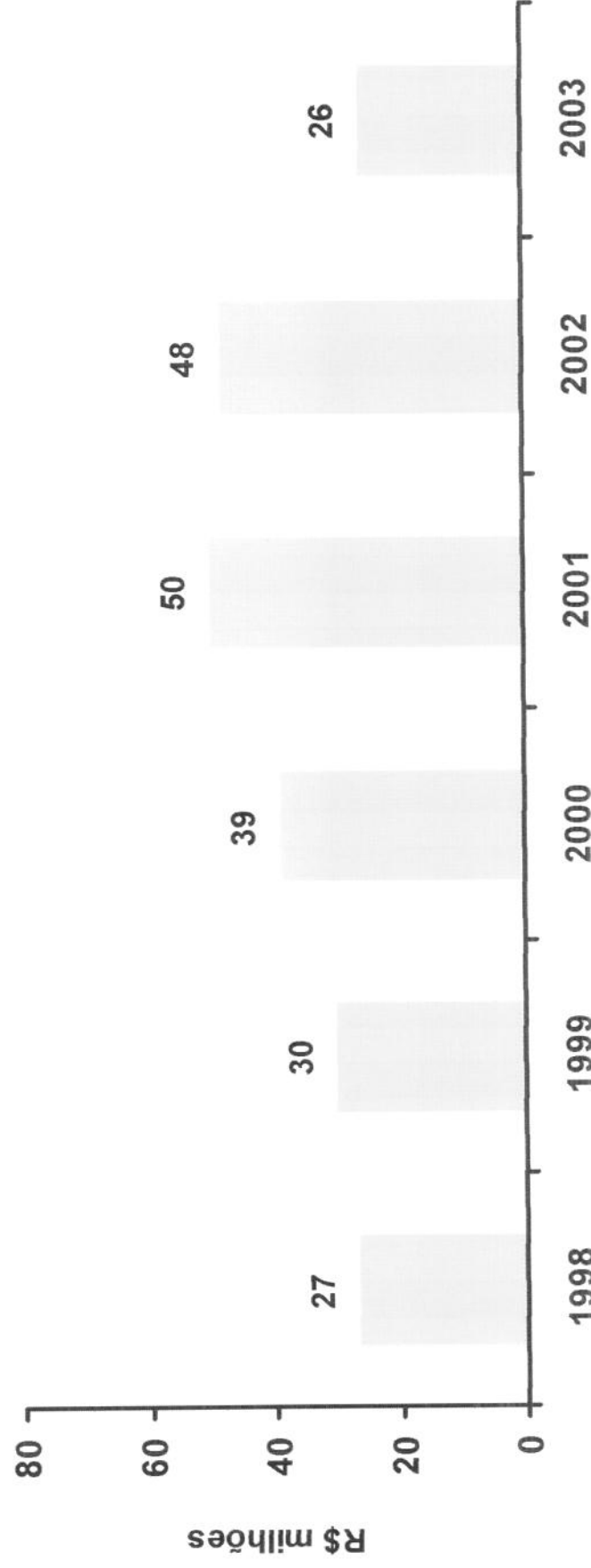
R\$ 318 milhões (julho 1998 a maio 2003)

Em Alagoas, dobramos o número de linhas instaladas existentes antes do processo de privatização em residências e empresas; e quintuplicamos o número de telefones públicos. Em 2003, já foram investidos mais de R\$ 1.300 mil.

Para a Telemar, a busca da excelência é uma questão de princípio, um valor corporativo que sedimenta a cultura de qualidade da empresa. Por isso, num período de pouco mais de quatro anos, em sua área de concessão, a Telemar realizou uma verdadeira revolução nas Telecomunicações, investindo mais de R\$ 20 bilhões.

A TELEMAR EM ALAGOAS

ICMS - RECOLHIMENTO EM ALAGOAS



A empresa recolheu o correspondente a mais de 7% da arrecadação total de ICMS do estado em 2002, o que fez da Telemar a **primeira** empresa em recolhimento de ICMS em Alagoas.

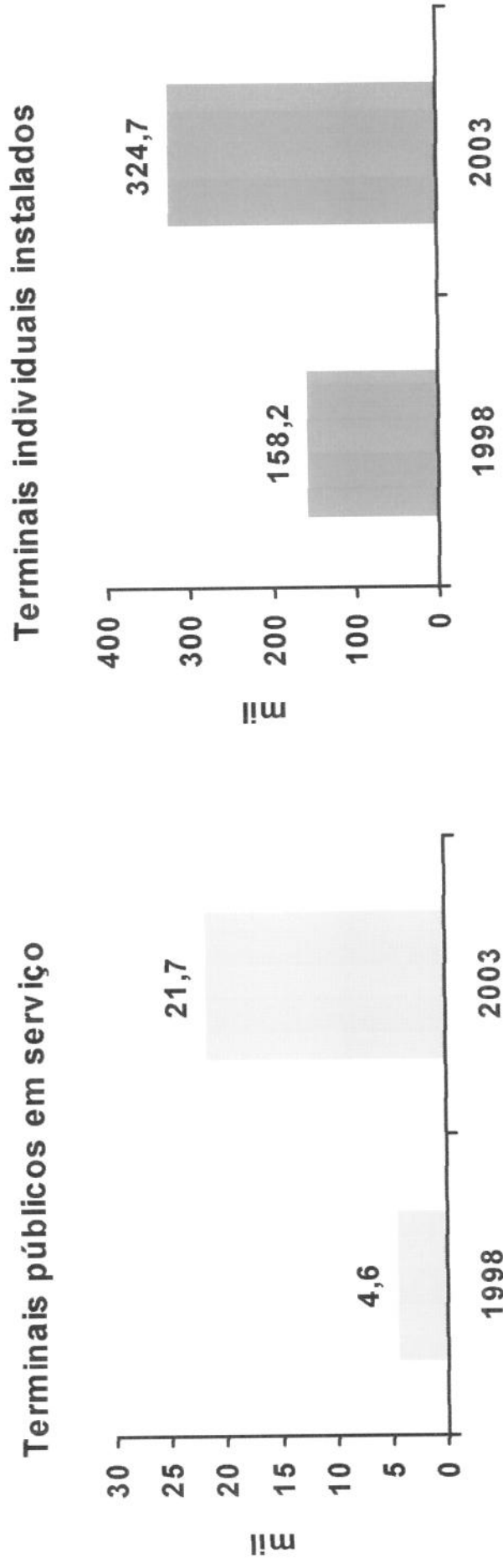
GERAÇÃO DE EMPREGOS

**Força de trabalho: Própria 109
Terceiros 778**

Total Alagoas - 887

Dados de agosto de 2003

A TELEMAR EM ALAGOAS



- 826 localidades atendidas
- Índice de digitalização da planta: 60,4% (1998)
100% (2003)

Desenvolvimento Tecnológico

OI - A Telemar é pioneira na utilização da tecnologia GSM no Brasil, através da *Oi*, sua operadora de telefonia móvel.

- A Oi investiu pesadamente entre 2002 afim de lançar a sua operação de Telefonia Móvel em tecnologia GSM. Em Alagoas foram investidos mais de R\$43 milhões. Foram mais de 85 Estações Radio-Base (ERBs) instaladas.
- Os pesados investimentos que vem sendo feitos pela Oi geraram valores expressivos de ICMS para os estados.
- A Oi tem uma cobertura muito superior a obrigatória pela Anatel que prevê o atendimento das localidades com mais de 500 mil habitantes, enquanto a Oi já cobre 543 localidades ou 65% da população de sua região. No Estado de Alagoas já foram atendidas 26 localidades.

VELOX - A Telemar oferece a seus clientes uma série de produtos e serviços de alta tecnologia, principalmente na área de comunicações de dados, onde o destaque é o *Velox*, destinado aos usuários de Internet.

A TELEMAR EM ALAGOAS

EMPRESAS DE ALAGOAS

As mais de 17 mil empresas clientes da Telemar Alagoas contam com um diferenciado atendimento através de produtos de alta tecnologia, tanto para comunicação de voz quanto para transmissão de dados. Nossas equipes especializadas atuam 24 horas por dia, sete dias por semana, garantindo qualidade, segurança e confiabilidade na prestação de serviço.

A Telemar, que já contava com uma poderosa rede de dados em toda a sua área de concessão, com a recente aquisição da Pegasus Telecom, passa a atuar em todo o território nacional com pontos de presença nas principais cidades brasileiras, o que viabiliza a transmissão de dados das empresas alagoanas para todo o Brasil e o mundo.

Apoio a Projetos Sociais

Desde sua criação, a Telemar tem investido em programas sociais em sua área de atuação, contribuindo para a mudança do atual mapa de desenvolvimento do Brasil. Em 2003, o Instituto Telemar está investindo em 11 projetos que aproximam, capacitam e desenvolvem as comunidades através de tecnologias de comunicação em modelos que podem ser reproduzidos em outras comunidades.

• ***Projeto Telemar Educação*** - O PTE disponibiliza para escolas públicas laboratórios de informática totalmente equipados, ficando a cargo do Instituto Telemar a instalação, a manutenção e o treinamento de professores. Com 45 professores e 1.666 alunos, a Escola de Primeiro Grau Medéia Cavalcante de Albuquerque, em Barra de São Miguel, recebeu o projeto piloto no estado. A EF Pedro Tenório Raposo, em Murici, também já participa do Projeto Telemar Educação.

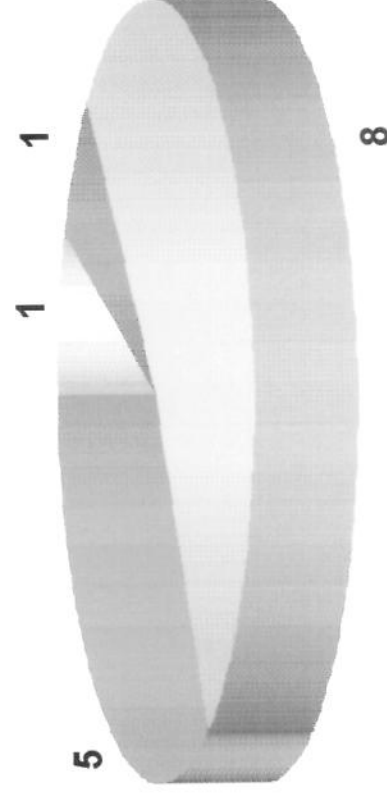
• ***Natal sem fome*** - **4,8 toneladas** de alimentos arrecadados em todo o estado.

• ***Patrocínios Culturais e Sociais em Alagoas*** - Apoio Cultural ao "Fascículo Mulheres de Alagoas" e Apoio Cultural à Campanha "Alagoano do Século"

Relacionamento com o consumidor

LINHA AZUL

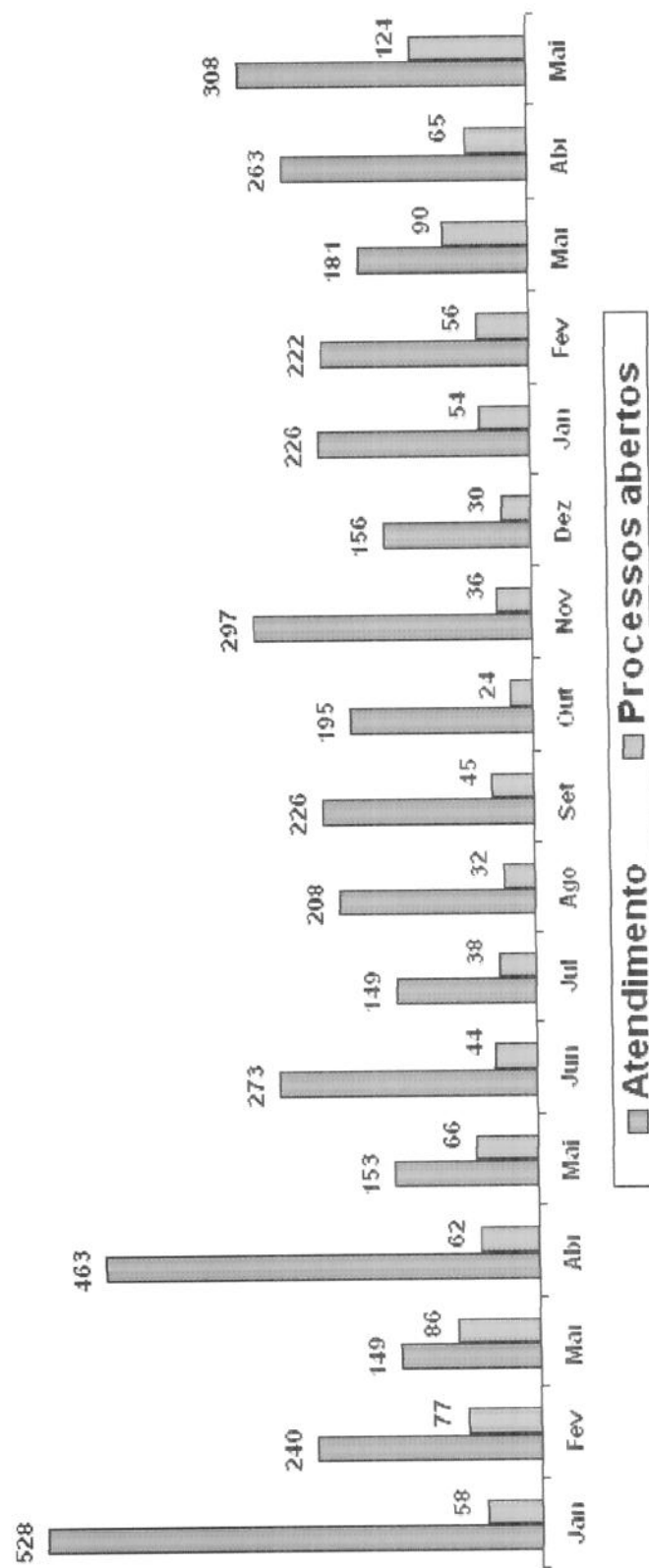
A linha azul é uma linha direta com a Telemar, colocada a disposição dos usuários para obtenção de informações, registro de reclamações e solicitação de reparos, dentre outras; instalada em órgãos públicos e áreas de grande circulação de pessoas. Já são 8 linhas na Capital Maceió e 5 linhas no interior do estado.



■	Atend Pessoal - Capital	■	Atend Pessoal - Interior
■	Linha Azul - Capital	■	Linha Azul - Interior

LINHA AZUL

Ano	2002												2003				
Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Atendimento	528	240	149	463	153	273	149	208	226	195	297	156	226	222	181	263	308
Processos abertos	58	77	86	62	66	44	38	32	45	24	36	30	54	56	90	65	124



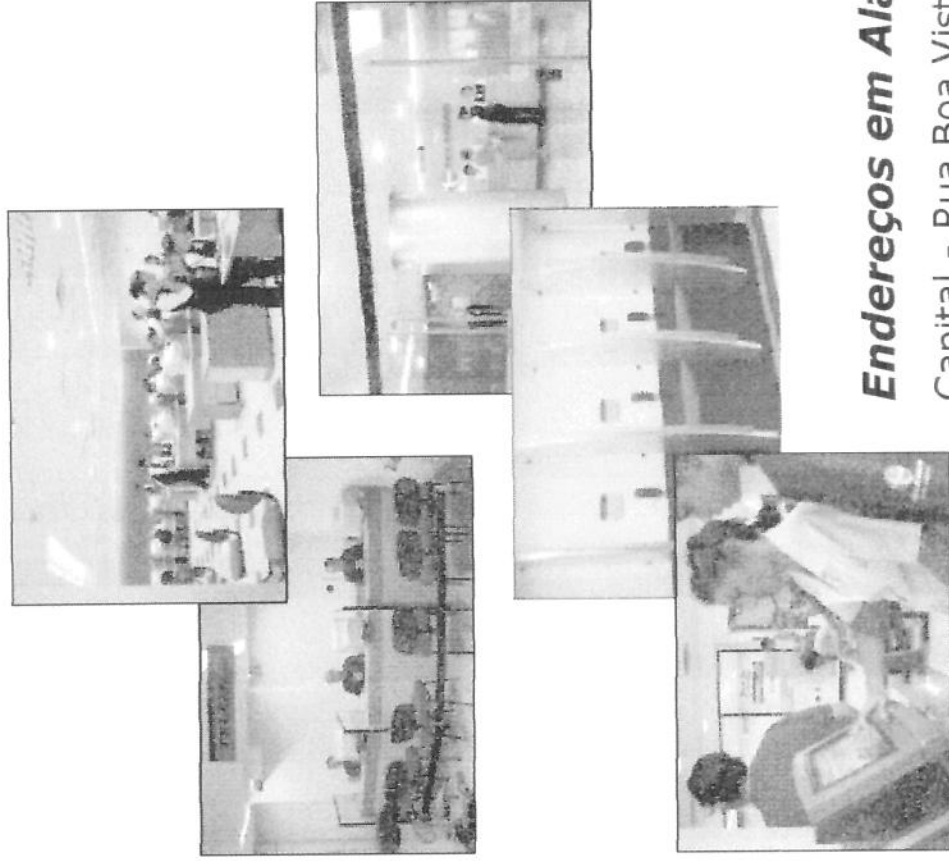
Pontos de Atendimento e Linhas Azuis

Endereços das Linhas Azuis em Maceió:

- Rua Boa Vista, 369, Centro, MACEIÓ
- PROCON – R. Cicinato Pinto, 503, Centro;
- Shopping Farol – Av. Fernandes Lima, 2991, Farol ;
- Shopping Cambona – R. General Hermes, 734, Cambona;
- Mangabeiras – Av. Gov. Gustavo Paiva, 3439, Mangabeiras;
- OAB – Pça. Bráulio Cavalcante, 60, Centro;
- Ouvidoria do Estado – R. da Alegria, 379, Centro;
- 1º Juizado Capital – R. Sem. Mendonça, nº 153, Centro.

Endereços das Linhas Azuis no interior:

- Arapiraca – Rua Estudante José Oliveira Leite, nº 43, Centro, ARAPIRACA;
- Palmeira dos Índios – Pça. da Independência, 01, Centro, Palmeira dos Índios;
- 2º Juizado de Arapiraca – Av. Ventura de Farias, nº 600, Bairro Eldorado, Arapiraca;
- 1º Juizado de Arapiraca – Av. Ceci Cunha, nº 127, Bairro Alto do Cruzeiro, Arapiraca.



Telemar Atende

- O Assistente recebe o CLIENTE e identifica a natureza de sua solicitação.
- O CLIENTE é encaminhado para o Terminal de Auto-Atendimento – AA, para a Linha Expressa – LE ou para o Atendimento Pessoal – AP de acordo com o caso.
- Sempre que necessário, o CLIENTE é auxiliado na utilização dos canais de atendimento Linha Expressa – LE ou do Terminal de Auto-atendimento – AA.

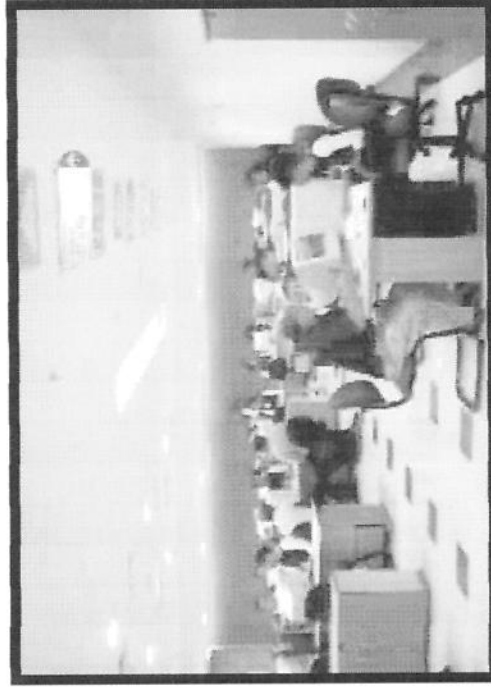
Endereços em Alagoas:

Capital - Rua Boa Vista, 369, Centro, MACEIÓ

Interior - Rua Estudante José Oliveira Leite, nº 43, Centro, ARAPIRACA

Telemar Atende - Atendimento Pessoal

Atendimento Pessoal



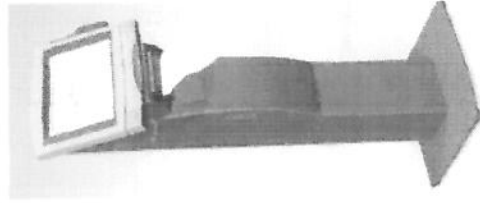
Serviços:

- ✕ Transferência de Assinatura.
- ✕ Esclarecimento de valores cobrados em conta.
- ✕ 2a via detalhada de conta telefônica (conta não paga).
- ✕ Solicitação de desmembramento de contas.
- ✕ Reclamação de não execução de serviços.
- ✕ Reclamação de não execução de reparos.
- ✕ Informação sobre aquisição de linha telefônica.
- ✕ Previsão de instalação THT - confirmação de cadastro THT.
- ✕ Reclamação de não atendimento no prazo.
- ✕ Alteração de figuração.
- ✕ Cancelamento de Serviços inteligentes, caixa postal, secretária Telemar etc,
- ✕ Reclamação de não funcionamento de serviço inteligente , caixa postal, secretária Telemar etc.
- ✕ Cancelamento de Linha Telefônica
- ✕ Alteração da data de vencimento da contaEtc.

Telemar Atende - Atendimento Pessoal

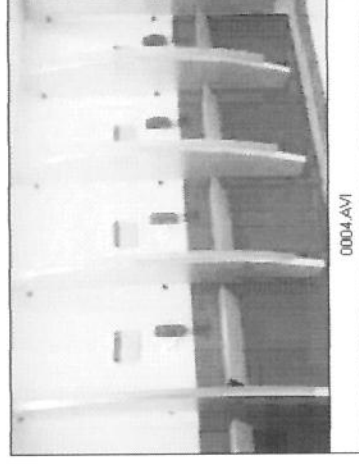
Terminal de Auto-Atendimento

- 2ª via resumida de conta telefônica.
- Alteração de classe de uso – Residencial/Comercial.
- Bloqueio/desbloqueio de chamadas para celular, 900/0900.
- Desbloqueio/Pré-anistia por pagamento de conta em atraso.
- Desligamento temporário/religação a pedido.



- Mudança de endereço – Instalação e Correspondência.
- Não figuração em Listas Telefônica.
- Solicitação de produtos: Caixa Postal, DVI, Identificador de chamadas, Serviços inteligentes, Busca automática etc.
- Solicitação de reparo.
- Substituição de número.

Linha Expressa



- Esclarecimento de valores cobrados em conta.
- 2ª via detalhada de conta telefônica (conta não paga).
- Solicitação de desmembramento de contas.
- Reclamação de não execução de serviços.
- Reclamação de não execução de reparos.
- Informação sobre aquisição de linha telefônica.
- Previsão de instalação THT - confirmação de cadastro.
- Reclamação de não atendimento no prazo.
- Alteração de figuração.
- Cancelamento de Linha Telefônica.
- Cancelamento de SI, Caixa Postal, Secretária Telemar etc.
- Reclamação de não funcionamento de SI, Caixa de Postal, Secretária Telemar etc.
- Alteração da data de vencimento da conta.