

Ofício nº 847 /2003/PBQID/PBQI-ANATEL

Brasília, 30 de outubro de 2003

Senhor Deputado,

Reportamo-nos ao Ofício OF-TP nº 179, datado de 24 de junho de 2003, acerca da proposta de Fiscalização e Controle nº 37/2000, em tramitação nessa Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, por meio do qual Vossa Excelência solicita que esta Agência encaminhe cópias de documentos e correspondências referentes à Telemar Norte Leste S/A.

2. Sobre forma de atuação da Agência quanto à fiscalização, cumpre-nos informar que as atividades de acompanhamento e controle das metas estabelecidas no Plano Geral de Metas de Qualidade, aprovado pela Resolução n.º 30/98, é atribuição da Gerência Geral de Qualidade da Superintendência de Serviços Públicos (SPB), que também é responsável pela definição de ações para o planejamento das atividades de fiscalização da Agência, podendo solicitar inspeções e auditorias específicas (art. 137, incisos I e IX, do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 270/01).

3. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas de qualidades está prevista nos art. 43 do Plano Geral de Metas de Qualidade, aprovado pela Resolução n.º 30/98, e art. 68 do Regulamento de Indicadores de Qualidade, aprovado pela Resolução n.º 217/00.

4. A execução das fiscalizações é competência da Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF), conforme reza o art. 156 do Regimento Interno. A SRF tem jurisdição sobre a fiscalização do cumprimento dos compromissos e obrigações assumidos pelas prestadoras de serviços ou a elas impostas, em regime público ou privado, incluindo-se aí a obrigação de cumprimento do PGMQ.

À Sua Excelência o Senhor

Deputado GIVALDO CARIMBÃO

Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias

Câmara dos Deputados

70160-000

Brasília/DF

Pág. nº 02 do Ofício nº 847 /2003/PBQID/PBQI-ANATEL, de 30/10/2003

5. Na SRF, a Gerência Geral de Fiscalização é responsável pela condução das atividades de fiscalização, assim como, por solicitação dos demais órgãos da Agência, a fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pelas prestadoras de serviços ou a eles impostas, em regime público ou privado.(art. 159 e 160 do Regimento Interno). Também é atribuição sua controlar os procedimentos de fiscalização, avaliar os resultados da fiscalização e elaborar o Plano Anual de Fiscalização, dentre outras.

6. Por fim, cumpre-nos esclarecer que a ANATEL busca esgotar a sua atividade fiscalizatória, em primeiro plano, de forma generalizada, pela apuração de infrações relativas ao descumprimento de metas estabelecidas por indicadores, notícias de interrupções ou demais indícios de infração observados pelas áreas responsáveis pela fiscalização. Os demais indícios de infração, quais sejam os de caráter pontual, nos são informadas diretamente pelos usuários, Ministério Público ou órgãos de defesa do consumidor, mediante reclamação ou denúncia.

7. Em anexo, enviamos o Plano Anual de Fiscalização, assim como o conjunto de indicadores de qualidade contendo os respectivos índices atingidos pelas empresas da Telemar Norte Leste S/A, a partir do ano de 2000 até o presente momento.

8. Informamos, ainda, que toda a legislação da Anatel também pode ser encontrada em formato eletrônico, no site www.anatel.gov.br.

9. Desde já, renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



GILBERTO ALVES
Gerente Geral de Qualidade

SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DEMANDA DE FISCALIZAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2003

ID	EMPRESAS	DEMANDA DA SPB PARA EXERCÍCIO 2003 - CLASSES DO STFC - PAF (CONSOLIDADO - SPB)																				PONT	CANJA	CAEP
		01	02 local	02 remota	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	ESRC	17	18				
1	CETERP*	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
2	CRT	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
3	CTBC-BORDA *	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
4	CTBC-TELECOM	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
5	CTMR	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
6	EMBRATEL	0	0	27	27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	
7	ESPELHINHOS	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	5	10	10	0	0	10	
8	GVT	0	10	0	10	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	
9	INTELIG	0	0	27	27	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	
10	NOVAS AUTOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	15	0	15	0		
11	SERCOMTEL	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	
12	TELAIMA	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
13	TELAMAZON	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
14	TELASA	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
15	TELEACRE	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
16	TELEAMAPA	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
17	TELEBAHIA	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
18	TELEBRASILIA	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
19	TELECEARA	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	
20	TELEGOIÁS	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
21	TELEMAT	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
22	TELEMIG	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
23	TELEMS	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
24	TELEPAR	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	
25	TELEPARA	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	
26	TELEPISA	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
27	TELEGIPE	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
28	TELERJ	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
29	TELERN	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
30	TELERON	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
31	TELESC	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
32	TELESP	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
33	TELEST	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
34	TELMA	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
35	TELPA	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	
36	TELPE	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	
37	VESPER S/A	0	16	0	16	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	
38	VESPER SP	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	
39	BRASIL TELECOM	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	
SUB-TOTAL		0	57	54	111	21	46	15	39	39	10	36	33	33	13	11	5	39	61	46	20	15	10	
SEMANAS		-	4	2	1	8	1	4	4	4	4	8	4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	
DIAS NA SEMANA		-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
HORAS POR DIA		-	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
QTDE DE FISCALS		-	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
MEDIA		-	640	320	80	1.280	80	640	640	320	640	1.280	320	640	240	240	160	320	480	160	160	160	160	
TOTAL		-	36.480	17.280	8.800	26.880	3.680	9.600	24.960	12.480	6.400	46.080	10.560	21.120	3.120	2.640	800	12.480	29.280	7.360	3.200	2.400	1.600	