



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DIRTE
SBS – Quadra 02, Bloco “F”, Edifício FNDE – 2º Subsolo - 70070-929 – Brasília/DF
Telefone: (61) 2022-5165

Ofício Circular Nº 01 /2015/ DIRTE/FNDE/MEC

Brasília, 27 de maio de 2015.

Aos Secretários Estaduais e Municipais de Educação.

Assunto: **Informações sobre o atendimento das escolas do campo com conexão à internet.**

Excelentíssimo (a) Senhor (a),

É com prazer que nos dirigimos a Vossa Excelência para esclarecer questões relacionadas ao Projeto de Conectividade às Escolas Rurais e prestar contas acerca dos atendimentos.

É importante que o (a) senhor (a) compreenda a dinâmica e ajude o FNDE nas questões relacionadas à instalação das conexões, bem como na divulgação das informações contidas neste Informativo para às equipes administrativas das escolas.

1. Apresentação

O projeto foi criado a partir de uma obrigação imposta pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL por meio do Edital de Licitação Nº 004/2012/PVCP/SPV-, cujo compromisso das operadoras, além de outros, é disponibilizar acesso à internet para as escolas do campo de todos os municípios brasileiros que possuem cadastro no censo da educação básica e que estão a uma distância de até 30 km a partir da sede de cada município.

São participantes do projeto as operadoras: Claro, Vivo/Telefônica, Tim e Oi, sendo que cada uma é responsável por um conjunto de estados, ficando a divisão geográfica da seguinte forma:

Operadora	Área de cobertura (Estados)
CLARO	Acre (AC), Amazonas (AM), Amapá (AP), Bahia (BA), Maranhão (MA), Pará (PA), Rondônia (RO), Roraima (RR), Tocantins (TO) e, no Estado de São Paulo (SP) nas Áreas de Registro (DDD) 11 e 12.
VIVO/TELEFÔNICA	Alagoas (AL), Ceará (CE), Minas Gerais (MG), Paraíba (PB), Pernambuco (PE), Piauí (PI), Rio Grande do Norte (RN), Sergipe (SE) e no Estado de São Paulo (SP) nas Áreas de Registro (DDD) 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19.
TIM	Rio de Janeiro (RJ), Espírito Santo (ES), Paraná (PR) e Santa Catarina (SC).
Oi	Goiás (GO), Mato Grosso (MT), Mato Grosso do Sul (MS), Rio Grande do Sul (RS) e o Distrito Federal (DF).

O compromisso de atendimento será mantido gratuitamente até o ano de 2027 com velocidade inicial de 256 kbps com previsão de ampliação, atingindo a taxa de 1 Mbps no ano de 2017.

A gestão do programa é feita conjuntamente pela ANATEL e pelo FNDE, em parceria com as Secretarias Estaduais e Municipais de Educação.

2. Resultados alcançados

Mais de 17 mil escolas rurais já foram atendidas com a conexão de dados.

Anualmente, com base nos dados do censo da educação básica, é elaborado um relatório com a indicação de todas as escolas rurais ativas de ensino infantil, fundamental, médio, educação profissional e educação de jovens e adultos para que componham o escopo de atendimento das operadoras.

No relatório, também são apresentados os dados referentes à localização (endereço), disponibilidade de recursos tecnológicos e energia elétrica nas escolas. Com estas informações, as operadoras identificam as escolas cujo perfil atende as condições do edital.

No que se refere aos dados de localização, as operadoras os utilizam para verificar quais escolas estão incluídas no raio de 30km, sendo este um critério de elegibilidade das escolas. Acerca da disponibilidade de recursos tecnológicos e energia elétrica, destacamos que são condições necessárias para a efetivação da instalação da conexão, ou seja, as unidades que não possuem estas condições não deixarão de ser elegíveis, porém, ficarão com atendimento suspenso até que as adequações sejam providenciadas.

Esclarecemos que a infraestrutura interna da escola é obrigação da escola/Secretaria de educação, isso inclui a aquisição de equipamentos, providencias quanto à rede elétrica, dentre outros.

O relatório utilizado atualmente para os atendimentos rurais corresponde ao censo do ano de 2014, no qual foram identificadas 65.960 (sessenta e cinco mil, novecentos e sessenta) escolas. Na tabela abaixo, apresentamos o quantitativo por UF e operadora e, no anexo I, o relatório detalhado por escola, município, recursos tecnológicos e disponibilidade de energia elétrica.

Qtd. de escolas rurais ativas – censo INEP de 2014					
UF	Claro	Oi	Tim	Vivo/Telefônica	Total
AC	1.231				1.231
AL				1.577	1.577
AM	3.874				3.874
AP	455				455
BA	10.263				10.263
CE				3.255	3.255
DF		76			76
ES			1.179		1.179
GO		559			559
MA	8.735				8.735
MG				4.136	4.136
MS		236			236
MT		821			821
PA	7.627				7.627
PB				2.670	2.670
PE				4.312	4.312
PI				3.118	3.118
PR			1.412		1.412
RJ			1.167		1.167
RN				1.519	1.519

RO	552				552
RR	533				533
RS		2.335			2.335
SC			1.296		1.296
SE				1.092	1.092
SP	473			872	1.345
TO	585				585
Total Geral	34.328	4.027	5.054	22.551	65.960

3. Instalação conexão de dados

3.1. Obrigação

De acordo com o Edital, as operadoras possuem as seguintes obrigações:

- Instalação de uma conexão de dados exclusiva com velocidade de 256 kbps de *download* e 128 kbps de *upload*. A nova conexão será instalada mesmo que a escola já possua uma conexão de dados;
- Serviço gratuito, sem emissão de fatura de cobrança para a escola ou Secretaria Educacional;
- Doação do primeiro modem (equipamento necessário para a conexão), ficando a reposição deste equipamento, em caso de defeito ou roubo, a cargo das Secretarias Estaduais ou Municipais de Educação ou da própria escola;
- A conexão é para uso pedagógico, sendo a instalação prioritária no laboratório de informática da escola.

3.2. Cronograma

O cronograma de instalação segue apenas a disponibilidade de rede da operadora. Desta forma, não temos condições de determinar prazos, uma vez que não há possibilidade de modificar o planejamento elaborado pela operadora e, ainda, solicitar prioridades.

3.3. Instalações

Para as escolas cujo perfil atende as condições do edital, as instalações estão ocorrendo *in loco*, onde o técnico da própria operadora (ou a quem esta delegar) vai até a unidade educacional, devidamente identificado e portando a Carta de Apresentação do projeto (elaborada e fornecida pelo FNDE), para proceder com o atendimento. É primordial que o gestor escolar tenha conhecimento do atendimento das escolas rurais e autorize o técnico a proceder com a instalação da conexão.

Serão avaliados pelo técnico alguns pontos na unidade educacional para que a instalação da conexão ocorra, são eles: sinal de cobertura, confirmação da existência de recursos tecnológicos e energia elétrica.

Após a avaliação, para os casos de viabilidade técnica (cobertura de sinal) e confirmação da existência de recursos tecnológicos e energia elétrica, a escola recebe a conexão de dados. Na ausência destas condições ou quando não for possível proceder com a avaliação por falta de acesso à escola (extinta, reforma, negativa do diretor, etc.), a visita é considerada improdutiva, passando a escola para uma lista de atendimento suspenso.

Destacamos que os casos de improdutividade, no que couber às escolas, são repassados pelas operadoras ao FNDE, os quais são enviados às secretarias de educação com cópia para os Coordenadores Proinfo para conhecimento e providências.

Até o momento foram registrados 628 (seiscentos e vinte e oito) casos de improdutividade, os quais constam resumidamente na tabela abaixo por UF e operadora e, no anexo II, por tipo de pendência, município e escola.

UF	Oi	Tim	Vivo/Telefônica	Total
AL			35	35
CE			70	70
ES		24		24
GO	5			5
MG			107	107
MS	1			1
MT	20			20
PB			30	30
PE			79	79
PI			42	42
PR		64		64
RJ		16		16
RN			18	18
RS	23			23
SC		32		32
SE			37	37
SP			25	25
Total Geral	49	136	443	628

Destacamos que ocorrerá uma nova visita técnica somente quando o FNDE, por meio do endereço eletrônico bandalarga@fnde.gov.br, for comunicado acerca da medida saneadora, a qual será enviada à operadora responsável para as devidas providências.

3.4. Documentos comprobatórios

As visitas técnicas serão registradas por meio de documentação comprobatória, a qual será entregue pelo técnico da própria operadora (ou a quem esta delegar) para o diretor da escola, devendo este atestar, por meio de assinatura, o procedimento realizado pelo técnico.

A documentação é importante tanto para a comprovação de que o técnico compareceu na unidade educacional, como para controle da direção da escola, uma vez que irá conter as informações necessárias para a abertura de chamados técnicos, quando a instalação for efetiva, e, quando houver visita improdutiva, o tipo da pendência, incluindo, no caso de inviabilidade técnica, a previsão de retorno do técnico.

4. Reparo técnico

Para atendimento técnico (falta de sinal, recebimento do modem desacompanhado do SIM CARD, etc.), o solicitante (instituição educacional) deverá entrar em contato com a operadora por meio dos telefones listados abaixo portando o número do código INEP, bem como o número do código de identificação da linha (circuito), quando houver.

Oi

0800 648 1412

CLARO

0800-7017120

VIVO/TELEFONICA

1058 (ou *8486 para usuários Vivo)

0800 771 0105 (instalação)

TIM

0800 886 0320

Caso o problema não seja reparado no prazo estipulado no atendimento técnico (contato com a operadora), a situação deverá ser registrada, preferencialmente pelo diretor da escola, na ANATEL. Abaixo listamos os canais de atendimento da Agência, assim como as orientações de contato:

Canais de atendimento

- a) Opção “Fale Conosco” no portal eletrônico da ANATEL;
- b) Central de Atendimento Telefônico no número 1331 (ou 1332, para deficientes auditivos);
- c) Pessoalmente, nas Salas do Cidadão, presente em diversos Estados (A relação dos locais de atendimento encontra-se disponível no portal eletrônico da ANATEL);

Orientações

- a) Após o registro da situação, é necessário aguardar o prazo de cinco dias úteis para resposta. Assim que recebe a reclamação, a ANATEL encaminha para a operadora responsável, que terá cinco dias úteis para dar uma resposta ou solução. Será a operadora, e não a ANATEL, quem irá responder. O andamento da situação poderá ser acompanhado pela internet, no site da Agência, ou ligando para o 1331. Neste último caso, não é necessário aguardar o atendente, basta digitar o número da solicitação, quando indicado;
- b) Caso a operadora não responda ou a resposta não seja adequada, é necessário entrar em contato com a ANATEL novamente para que a solicitação seja reiterada. No caso de resposta não adequada, o reclamante (escola) terá o prazo de 15 dias úteis (contatos a partir da resposta) para voltar a entrar em contato com a Anatel e solicitar a reabertura da reclamação original.

5. Dúvidas frequentes ou alteração em algum dos procedimentos

Caso aconteça alguma alteração nos procedimentos ou surja alguma dúvida, por favor, entre em contato com a equipe do FNDE por meio do telefone 0800-616161, opção 2 ou por meio do endereço eletrônico bandalarga@fnde.gov.br.

Atenciosamente,


Renê de Lima Barbosa
Diretor de Tecnologia

