



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL

CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29

NIRE 3330000340-1

Prestação de Contas do Conselho de Usuários da Região II do PGO da
Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel
Período Maio a Dezembro de 2008

CAPÍTULO I

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1.1 Instalação e consolidação definitivas do Conselho;

1.1.1 Compilação de literatura mínima para informação dos Conselheiros;

Durante a 6ª Reunião Ordinária, foi entregue aos Conselheiros a cartilha com as principais normas aplicáveis ao setor de telecomunicações no Brasil.

1.1.2 Divulgação e visitas internas às instalações da Empresa;

Desde o início da criação dos Conselhos pela Embratel, houve ampla divulgação interna sobre as principais finalidades que são voltadas para a orientação, análise e avaliação do serviço telefônico fixo comutado de longa distância nacional e internacional, formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços prestados.

As visitas internas dos Conselheiros às instalações da Empresa foram substituídas pelas seguintes palestras de membros da organização:

- 04/07/08 – Dra Carla Moreira Cândido, Gerente de Regulamentação da Embratel, fez a apresentação sobre Obrigações do Conselho, Produtos e Serviços e Indicadores de Qualidade do STFC.
- 05/09/08 – Dra Luciana Haag, da Diretoria de Assuntos Jurídicos Corporativos, fez a apresentação sobre o processo adotado pela Embratel para tratamento das reclamações ajuizadas.
- 07/11/08 – Sr. André Mofato, Gerente de Estratégia e Marketing da Embratel, efetuou a apresentação sobre a penetração dos produtos da Embratel nos diversos segmentos de mercado.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

- 07/11/08 – Sr. Miguel de Castro, representante da Gerência de Qualidade de Negócios Residenciais, fez a apresentação (via áudio) de dados referentes as reclamações LDN e LDI para o mercado massivo.
- 07/11/08 – Sr. Marcos Guimarães, representante da Gerência de Atendimento ao Cliente para o Mercado Corporativo, fez a apresentação (via áudio) de dados referentes as reclamações LDN e LDI para o mercado corporativo.

1.1.3 Divulgação e visita externa à Agência Reguladora em Brasília;

Durante a 1ª Reunião Extraordinária deste Conselho, realizada em 22/08/08, efetuamos contato telefônico com a Gerente de Assessoria de Relação com Usuários, Sra. Rubia Marize de Araujo da ANATEL de Brasília, para apresentação dos membros constituídos e também para solicitar indicadores que permitissem a comparação entre as empresas prestadoras de serviços LDN e LDI.

02/12/08 – Dr. João Carlos de Almeida, Vice-Presidente deste Conselho, efetuou visita informal à ANATEL por ocasião de sua passagem por Brasília, e registra os agradecimentos pelas atenções recebidas da Sra. Fabiana Formiga, Gerente de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários e do Sr. Rafael Rocha Parente, seu assessor.

1.1.4 Divulgação e intercâmbio com demais Conselhos de Usuários ou entidades similares.

Estamos efetuando intercâmbio entre os Secretários dos Conselhos de Usuários da Embratel, através de audioconferência, para disseminação de idéias.

A divulgação para todos os demais Conselhos de Usuários de todas as Operadoras está sendo efetuado através do envio de carta para os Presidentes, apresentando os membros deste Conselho.

A divulgação externa teve início no dia 01/08/08, quando os Conselheiros efetuaram a entrega do Regimento Interno do Funcionamento do Conselho, para os seguintes órgãos:

- Visita à Gerente Regional da ANATEL, Sra. Tereza Fialkoski Dequeche; e
- Visita à Coordenadora Estadual do PROCON-PR, Sra. Ivanira Tereza Gavião M.G. de Pinheiro.

1.2 Identificação dos pontos de eventuais conflitos entre Empresa e Usuários;

1.2.1 Análise dos relatórios da Embratel sobre reclamações dos usuários e clientes.

Os seguintes relatórios foram apresentados ao Conselho pela Embratel:

- 05/09/08 – Entregue informações referentes aos indicadores de completamento de chamadas internacionais.
- 05/09/08 – Entregue informações sobre indicadores que trata do tempo de fila de espera em que os usuários do STFC aguardam para serem atendidos.
- 05/09/08 – Foram apresentados os fluxogramas das reclamações dos Clientes.
- 07/11/08 – Foram apresentados dados referentes as reclamações de Longa Distância Nacional e Internacional (LDN e LDI), para os mercados massivo e corporativo.
- 07/11/08 – Foi entregue complemento de informações em relação a reclamações procedentes e improcedentes.
- 20/11/08 – Foi entregue complemento de informações referentes aos estoques de ações judiciais em tramitação, aberto por estado, contendo relação de assuntos demandados, total coletivo, individual, cível e criminal.
- 05/12/08 – Foi entregue complemento de informações em relação aos indicadores de completamento de chamadas internacionais.

1.2.2 Análise dos relatórios da Agência Reguladora sobre reclamações dos usuários.

Em posse do Ofício Anatel 702/2008, onde além de mencionar de que a Embratel somente está obrigada a debater em seus conselhos de usuários temas relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional, disponibilizou também um arquivo com os principais temas de reclamações contra a Embratel.

Com base nestas informações solicitamos o complemento, que nos foi respondido no dia 05/11/08, conforme disposição abaixo.

- Quantidade de reclamações / Significado dos Motivos / Critério utilizado para Classificação.

Resposta ANATEL: Essas informações serão buscadas junto à Assessoria de Relações com os Usuários – ARU, órgão da Anatel responsável pela Central de Atendimento da agência. Com relação a quantidade de reclamações, deverá haver autorização da ARU para que as informações sejam liberadas.

- Relatório referente ao ano 2007 / Periodicidade trimestral deste relatório / Sistematização do envio destes relatórios ou disponibilização no site da anatel / Verificar possibilidade de obtenção destes dados somente da região II.

Resposta ANATEL: Estamos enviando o relatório referente ao ano de 2007 (ainda na forma de porcentagens). Quanto a periodicidade de envio dos relatórios, nos comprometemos a enviar mensalmente as informações. Infelizmente, no caso da Embratel, não há como discriminar as reclamações referentes apenas à região II.

As respostas recebidas, estarão suscitando novo pedido de informações mais detalhadas.

1.2.3 Análise dos relatórios e indicadores de reclamações dos usuários dos serviços prestados pela Embratel das entidades oficiais de defesa do consumidor.

Os seguintes relatórios foram apresentados ao Conselho por entidades oficiais de defesa do consumidor:

- 05/09/08 – Recebemos relatório do PROCON Estadual do PR, porém o mesmo não atendeu as necessidades deste Conselho, pela impossibilidade da identificação dos pontos de conflito.

1.2.4 Análise dos relatórios de procedimentos judiciais perante os juizados especiais.

Os seguintes relatórios foram apresentados ao Conselho pela Embratel:

- 20/11/08 – Foi apresentado o relatório referente as informações dos estoques de ações judiciais em tramitação, aberto por estado, contendo relação de assuntos demandados, total coletivo, individual, cível e criminal.

1.2.5 Análise comparativa dos padrões de atendimento da EBT e das demais operadoras.

- Utilizamos somente as informações contidas na página da ANATEL, onde existe a comparação entre as operadoras no tocante ao serviço de Telefonia Longa Distância, foco deste Conselho.
- Durante a 1ª Reunião Extraordinária deste Conselho, realizada em 22/08/08, efetuamos contato telefônico com a Gerente de Assessoria de Relação com Usuários, Sra. Rubia Marize de Araujo da ANATEL de Brasília, para apresentação dos membros constituídos e também para solicitar indicadores que permitissem a comparação entre as empresas prestadoras de serviços LDN e LDI.

Não obtivemos outros dados que permitissem a comparação entre as operadoras.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

1.3 Elaboração de plano educacional para uso de serviços.

1.3.1 Estudo, em conjunto com a Embratel, para elaboração de um plano educacional referente ao uso de serviços.

A elaboração do plano educacional estará sendo trabalhada durante o ano de 2009, inclusive com previsão de verba para a referida ação.

CAPÍTULO II

ORÇAMENTO PARA CUSTEIO DO FUNCIONAMENTO DO CONSELHO

1.3 Despesas incorridas pelo Conselho durante o ano de 2008.

	Orçamento	Total	dez/08	nov/08	out/08	set/08	ago/08	jul/08	jun/08	mai/08
Identificação dos Conselheiros										
Confeção de Crachás	R\$ -	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Vista às Instalações da Embratel										
Área de Operações e CQMR (Curitiba)	R\$ -	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Reunião na Anatel em Brasília										
Se houver a convocação da Anatel - 2 pessoas	R\$ 2.700,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Material de Escutório										
Diversos (fotocópia, encadernação, etc)	R\$ 500,00	R\$ 414,00	R\$ 30,00	R\$ 14,00	R\$ 224,00	R\$ 14,00	R\$ 15,00	R\$ 27,00	R\$ 15,00	R\$ 75,00
Despesas Extras										
Almoço do Conselho	R\$ 1.000,00	R\$ 1.075,07	R\$ 168,41	R\$ 179,19	R\$ 196,24	R\$ 110,00	R\$ 160,60	R\$ 96,10	R\$ 164,53	R\$ 0,00
Deslocamento dos Conselheiros para as reuniões										
Traslado (Hotel, Táxi, ônibus, alimentação, etc)	R\$ 4.000,00	R\$ 1.828,66	R\$ 224,08	R\$ 495,28	R\$ 327,06	R\$ 357,25	R\$ 330,86	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 94,13
Deslocamento dos Conselheiros para Reuniões em Órgãos de Defesa do Consumidor - Táxi	R\$ 400,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL	R\$ 8.600,00	R\$ 3.317,73	R\$ 422,49	R\$ 688,47	R\$ 747,30	R\$ 481,25	R\$ 506,46	R\$ 123,10	R\$ 179,53	R\$ 169,13

Curitiba, 05 de Dezembro de 2008.

Leoncio Vieira de Rezende Neto
 Presidente

Marcelo Becher
 Secretário