

EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL
CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29
NIRE 3330000340-1

Ao vigésimo sexto dia do mês de novembro de 2009, às 14:00 horas, no desempenho de suas funções legais e regulamentares, nos termos do Regulamento de Conselho de Usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 490, de 24 de janeiro de 2008 reuniram-se, via Teleconferência, os Conselhos de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A – Embratel das Regiões I, II e III e representantes da ANATEL.

1. Participantes:

Conselho da Região I, no Rio de Janeiro

- a) Léa Maria Burnier Ganimi Costa – Vice-presidente do Conselho e Representante do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Juiz de Fora.
- b) Jorge Tardin – Representante Eventual do PROCON
- c) Kátia Cardoso - Secretária do Conselho, representante da EMBRATEL

Conselho da Região II , em Curitiba

- a) João Carlos de Almeida – Presidente do Conselho e Representante da OAB-PR
- b) Leôncio Vieira de Rezende Neto - Vice-Presidente do Conselho e Representante da Associação dos Aposentados e Pensionistas do Setor de Telecomunicações no Paraná – ASTELPAR
- c) Anderson Pogan – Secretário do Conselho, representante da EMBRATEL.

Conselho da Região III , em São Paulo

- a) Geraldo Tunkel – Presidente do Conselho e Representante dos Usuários
- b) José Jairo Santos Martins – Vice-Presidente do Conselho e Representante da SUCESU
- c) Aldemar Fernandes Parola - Representante dos Usuários
- d) Fernando José Ferreira dos Santos - Representante dos Usuários
- e) Patricia Maura Gibelli – Secretária do Conselho, representante da EMBRATEL

Representantes da ANATEL e da EMBRATEL em Brasília:

- a) Augusto Sussumo Katagiri – Gerente de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários – Superintendência de Serviços Públicos – Gerência Geral de Outorga.
- b) Fabiana Formiga- Superintendência de Serviços Públicos – Gerência Geral de Outorga
- c) Aloísio Rezende – Diretoria de Assuntos Regulatórios - EMBRATEL

2. Pauta do encontro

1. Apresentação dos participantes
2. Exposição e Debate dos itens constantes na Carta no. 0001/09, datada de 27/11/2009, endereçado a Anatel
3. Encerramento

Tempo Total: 120 minutos.

Mediadores: Kátia Cardoso - Secretária do Conselho da Região I. Andílson Pogan – Secretário do Conselho da Região II. Patricia Maura Gibelli – Secretária do Conselho da Região III

3. Desenvolvimento dos Trabalhos:

3.1 Apresentação dos Participantes:

Iniciaram-se os trabalhos com a apresentação dos participantes presentes, respectivas atuações e representações de cada Região.

As apresentações seguiram a seguinte ordem: 1ª Participantes em Brasília; 2º. Participantes do Rio de Janeiro Conselho da Região I; 3º. Participantes de São Paulo Conselho da Região III; 4º. Participantes de Curitiba Conselho da Região II.

O Conselheiro da Região I, Jorge Tardin, solicitou que as próximas reuniões, quando realizadas com o recurso de Tele Conferência, sejam gravadas para arquivo e consultas sempre que necessário.

3.2 Explicação dos Conselhos:

Após as apresentações, foi entregue ao Sr Augusto Sussumo da Anatel, cópia da Carta que seria entregue pessoalmente pelos Presidentes Conselheiros na reunião em Brasília, o que não ocorreu.

Os Conselheiros não enviaram o documento ao Superintendente dos Serviços Públicos por entenderem que o objetivo era a entrega pessoal em reunião com a Anatel, a qual foi agendada pelo presidente da Região II.

O Conselheiro Jorge Tardin, abordou a questão relativa a recusa da Embratel em custear a viagem dos 3 Presidentes dos Conselhos da Embratel a Brasília, para a reunião com o Superintendente da Anatel, mesmo estando prevista no Planejamento de Atividades do Conselho aprovado pela empresa.

O Conselheiro Leônicio Resende reforça que a reunião na forma como está sendo conduzida não atende ao objetivo do Conselho que era realizar a reunião em separado evitando expor as críticas a serem colocadas. O Conselheiro Jorge Tardin, concordando com a posição apresentada, reforça a necessidade da liberdade e da facilitação da comunicação entre o Conselho de Usuários e a Anatel.

O Sr Aloísio Resende - representante da Embratel, esclareceu que a Embratel não arcou com as despesas relativas ao deslocamento dos Presidentes a Brasília por entender que não há obrigação na Regulamentação para tal, salvo quanto as despesas para realização das reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho de Usuários ou nos casos em que as reuniões venham a ser convocadas pela Anatel. Assim como a reunião não convocada pela Anatel e na descrição do Plano de Atividades as despesas previstas de viagens não contemplavam claramente a convocação deste tipo de reunião, entendeu a Embratel de que a mesma não estava no orçamento do ano e, tão pouco, nas obrigações das operadoras frente a regulamentação. Reforçou também que a Empresa está aberta a críticas e que partiu da Embratel a mobilização para a realização desta reunião com a Anatel para os devidos esclarecimentos e transparência das colocações na presença dos representantes da Anatel e do Conselho de Usuários, tendo conseguido uma agenda do Sr Augusto para a realização deste encontro.

O Conselheiro Jorge Tardin, coloca que a participação da Anatel não seria um favor e sim um cumprimento de obrigação perante os Conselhos de Usuários e que desejam uma facilitação neste relacionamento.

O Sr Augusto da Anatel, reforça que está cumprindo com a sua obrigação perante o Conselho e que a Anatel também está aberta a críticas que venham a ser colocadas por entender que a experiência do Conselho de Usuários é um assunto novo para as partes envolvidas e que

este modelo passará por um processo de reconstrução com a participação tanto da agência reguladora, quanto das empresas e Conselhos.

Os participantes chegaram ao consenso sobre a manutenção e validade da reunião, sendo mantida e conduzida conforme o planejado.

Os Conselheiros das três Regiões deram início a exposição aos itens sugeridos na pauta constante na Carta 0001/09, datada de 27/11/2009. Foi ressaltado que este expediente já havia sido assinado pelos 3 presidentes dos Conselhos e que será encaminhado formalmente protocolado junto a Anatel.

a) Definir uma agenda participação de representantes da ANATEL em reuniões dos Conselhos de Usuários.

O conselheiro Geraldo Tunkel esclareceu que este item é de suma importância para que o Conselho de Usuários tenha o apoio da Anatel no esclarecimento de assuntos técnicos relacionados ao STFC que precisam ser esclarecidos para que o Conselho possa atuar de forma mais efetiva.

O conselheiro Leôncio Vieira reforçou que a participação da Anatel trará ao conselho a ótica da agência Reguladora, uma vez que até o momento todos os esclarecimentos técnicos têm sido providos pela própria prestadora, o que pode não ser exatamente o que estaria previsto na Regulamentação.

Foi formalizado pelos Conselhos da Embratel o convite para a participação, na próxima reunião ordinária dos Conselhos, de um representante da Anatel, ficando a critério do mesmo decidir em qual conselho participar.

O Sr Augusto da Anatel, posicionou que esta demanda também é uma necessidade apresentada por Conselhos de outras operadoras. A Anatel já internalizou esta necessidade e dará um retorno aos Conselhos.

b). Disponibilizar aos Conselhos uma estrutura de apoio para obtenção de material para seus trabalhos de análise e de divulgação de suas idéias a outros Conselhos e instituições voltadas à defesa dos interesses do consumidor.

O Conselheiro Geraldo Tunkel esclareceu que a idéia seria que a Anatel tivesse uma estrutura capaz de promover relatórios relacionados ao escopo de atuação dos Conselhos de Usuários estabelecendo inclusive, uma programação de eventos e de ferramentas que permitissem uma uniformidade de atuação a nível nacional. Foi ressaltada a necessidade de a agência revisar não só os indicadores mas o próprio site da agência.

O Conselheiro Leôncio exemplificou a experiência do Conselho da Região II na tentativa de mapeamento de indicadores de satisfação de Usuários da Embratel. Mesmo com a colaboração da empresa as informações passadas não foram suficientes para o objetivo do trabalho. O Conselho então solicitou a Anatel o envio mensal de relatório de ofensores de reclamação (relatório 18), porém a Anatel o enviou apenas 1 vez.

O Sr Augusto informou que realmente a Anatel teve dificuldades na geração do relatório 18 que é retirado do sistema do Call Center da Anatel. Entretanto, o mesmo se comprometeu a enviar manualmente o relatório numa periodicidade bimensal. Os Conselheiros concordaram com a proposta.

c). Estabelecer um processo formal de relacionamento entre os Conselhos e a Anatel que permita aos Conselhos a gestão do seguimento de suas manifestações junto a Agencia.

O conselheiro Jose Jairo registrou a dificuldade de participação da Consulta Pública realizada pela ANATEL, devido a necessidade de se apresentar com CPF ou CNPJ. Como o Conselho de Usuários não tem CNPJ não foi possível enviar contribuições em nome do Conselho, mas, tão somente, como Pessoa Física.

O conselheiro Parola registra que este item é bastante amplo, pois na verdade trata-se de estabelecer procedimentos e canais formais para interação direta do Conselho com a Anatel tanto para troca de informação como para o acompanhamento de tramitação de documentos enviados. Atualmente o Conselho estaria dependendo da Operadora para fazer a ponte com a Anatel. O Conselheiro João Carlos reforçou a necessidade desta interação direta para maior agilidade e transparência.

O Sr Augusto cita que a Anatel já recebe as contribuições e solicitações enviadas por qualquer canal, seja via secretários ou do Conselho (via Presidente).

O conselheiro Jorge Tardin reforça que o relacionamento entre Conselho e Anatel não deve ficar restrito a comunicação via secretário do Conselho, já que estes são representantes da empresa e poderia gerar conflito de interesse.

O Sr Geraldo Tunkel retomou o assunto relacionado ao patrocínio da viagem dos conselheiros ,solicitando um posicionamento da Anatel a respeito da gestão do orçamento designado ao Conselho no Plano de Atividades apresentado a empresa.

O Sr Augusto esclareceu que o Conselho tem total autonomia para gerir o orçamento que estiver destinado e aprovado pela Operadora no Plano de Atividades. Ele reforçou também que a Anatel não havia previsto realizar nenhuma reunião este ano com os Conselhos das Operadoras.

O Sr Aloísio Rezende ressaltou a necessidade de o orçamento ser bem específico em relação as atividades planejadas .

O conselheiro Tardin solicita que o posicionamento da Anatel seja consignado em ata e afirma que não é possível ser tão específico na descrição das atividades pois ao longo do ano algumas necessidades podem surgir, caberia administrar o orçamento designado. Afirma também que a colocação da empresa em aprovar a viagem apenas se convocada pela Anatel limita o poder de decisão do Conselho. Esta posição foi confirmada pelo Conselho da Região II.

O Sr Aloísio ressaltou que os conselhos, sempre que sentirem necessidade de contato com a ANATEL, podem procurar a ANATEL Regional sem necessidade de deslocamento até Brasília.

O conselheiro Parola ressaltou, porém que a Anatel Regional atua mais pontualmente nas reclamações de Usuários e em questões operacionais que não seria o melhor canal para o Conselho de Usuários , já que a Gerência de Acompanhamento de Satisfação de usuários é em Brasília.

O conselheiro Tardin reforça a necessidade de que haja tanto da parte da Anatel quanto das operadoras a vontade política para que o modelo de Conselho de Usuários dê certo.

O Sr Augusto da Anatel, reafirma a vontade da Anatel de que os conselhos dêem certo. Afirma, porém, que talvez o modelo implementado pela Anatel não tenha sido o mais adequado as necessidades apresentadas e que eles já internalizaram a necessidade desta revisão. A Anatel e a Embratel estão ouvindo os conselhos exatamente para evoluírem neste relacionamento.

O conselheiro Fernando reforça a necessidade de revisão do escopo e da autonomia do Conselho e pede uma posição da Anatel.

A conselheira Lea Ganimi reforça que este foi um ano de experiência para os Conselhos e que a reunião foi bastante produtiva. Solicita que a Anatel agende uma data para um próximo encontro para que dê retorno a respeito dos itens tratados. Sugere, também, que haja um encontro promovido pela Anatel entre todos os Conselhos de Usuários de todas as prestadoras para troca de experiências. Além disso uma programação mais objetiva da Anatel com os conselhos para que estes possam dar uma resposta aos consumidores. Cita também a importância de uma maior divulgação das ações realizadas para valorização do Conselho.

3.3 Encerramento:

O conselheiro Parola solicitou esclarecimento da Anatel a respeito dos próximos passos em relação aos itens abordados.

O Sr Augusto solicita que seja protocolado pelo escritório Regional de Curitiba o envio da Carta elaborada pelos conselhos.

O Sr Augusto agradeceu a oportunidade e a troca de experiência e a necessidade de reflexão sobre a realidade e as dificuldades dos conselhos.

O Conselheiro Jorge Tardin, se desculpa por qualquer colocação mais forte que tenha feito mas que o seu objetivo é de representar a indignação do consumidor brasileiro esperando que este canal sirva inclusive para fortalecer a imagem e confiança do segmento para o consumidor.

Os demais conselheiros, também se posicionam a respeito da reunião.

O Sr Aloísio Rezende encerrou a reunião, agradecendo - em nome da Embratel o sucesso do encontro, em especial no que tange ao tratamento dos assuntos que eram de interesse do conselho e objetos da Carta endereçada a Anatel, agradecendo ainda, a troca estabelecida entre as partes e as oportunidades levantadas.
Agradeceu a participação ativa de todos os integrantes.

Os Conselheiros demonstraram satisfação em participar da reunião, representando a comunidade e os usuários, considerando-a produtiva e bem conduzida.

A Vídeo conferencia, ferramenta utilizada no encontro, foi destacada como eficiente recurso para aproximação dos Conselhos e alinhamento do trabalho realizado em cada Região, embora ressaltarem também, a necessidade de encontros pessoais.

Os conselheiros agradeceram à oportunidade e ressaltaram a importância de fornecedor e consumidor estarem juntos, buscando o equilíbrio nas relações.

Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e Brasília em 26 de novembro de 2009.

Assinaturas:

Conselho Região I:

Léa Maria Burnier Ganimi Costa
Vice-presidente do Conselho e
Representante do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Juiz de Fora.

Jorge Tardin
Representante do PROCON

Kátia Cardoso
Secretária do Conselho da Região I, Representante da EMBRATEL

Conselho Região II:

João Carlos de Almeida
Presidente do Conselho e Representante da OAB-PR

Leôncio Vieira de Rezende Neto
Vice-Presidente do Conselho e Representante da Associação
dos Aposentados e Pensionistas do Setor de Telecomunicações no Paraná – ASTELPAR

Bernardo Levandoski
Membro do Conselho, Representante dos Usuários do STFC

Adílson Pogan
Secretário do Conselho da Região II, Representante da EMBRATEL

Conselho Região III:

Geraldo Tunkel
Presidente do Conselho e Representante da SUCESU

José Jairo Santos Martins
Vice-Presidente – Representante dos Usuários

Aldemar Fernandes Parola
Representante dos Usuários

Fernando José Ferreira dos Santos
Representante dos Usuários

Patrícia Maura Gibelli
Secretária do Conselho Região III, Representante da EMBRATEL

Embratel , Diretoria de Assuntos Regulatórios

Aloísio Motta Rezende
Consultor de Regulamentação, Gerência de Regulamentação

Anatel, Superintendência de Assuntos Públicos , Gerência Geral de Outorga

Augusto Sussumo Katagiri
Gerente de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários

Fabiana Formiga
Gerente de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários