



## 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

### Ata da 5ª Reunião do Conselho de Usuários da Região II do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel

Ao quinto dia do mês de setembro de 2008, às 09:30 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua quinta reunião para, no desempenho de suas funções legais e regulamentares, nos termos do Regulamento de Conselho de Usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 490, de 24 de janeiro de 2008, abordar e apreciar os seguintes assuntos:

#### 1) PRESENÇA DOS CONSELHEIROS

- ✓ Registramos a ausência dos Conselheiros, Sr. Eloir Carli que encontra-se na Alemanha e o Sr. João Carlos de Almeida, por compromissos assumidos na cidade de São Paulo.

#### 2) PRIMEIROS PROCEDIMENTOS

- ✓ Leitura e assinatura das Atas referentes a 4ª Reunião Ordinária, 1ª Reunião Extraordinária e Plano Anual de Atividades.
- ✓ Assinatura do recibo de quitação de despesas incorridas pelos Conselheiros para a participação da 4ª Reunião Ordinária.

#### 3) TRATAMENTO DAS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR

- ✓ Os crachás dos Conselheiros já encontram-se confeccionados e serão entregues na próxima reunião ordinária.
- ✓ Está sendo providenciada a confecção de cartões de visita para os Conselheiros e serão entregues na próxima reunião ordinária.
- ✓ Sugestão da confecção de uma Cartilha sobre Regulamentação de Telecomunicações.
  - Encontra-se em confecção pela Dra. Carla Moreira Cândido, do Jurídico Regulatório da Embratel e será entregue na 6ª Reunião deste Conselho.
- ✓ Posicionamento oficial da ANATEL sobre a obrigatoriedade dos serviços a serem tratados pelo Conselho de Usuários.

- Foi entregue aos Conselheiros, cópia do Ofício expedido pela Anatel sobre a obrigatoriedade deste Conselho em tratar apenas os temas relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), prestado nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI). Anexo a este Ofício, consta os principais motivos de reclamações de Clientes junto à Embratel, referente ao 1º semestre de 2008.
  - Em relação as informações contidas nesse Ofício, o Presidente deste Conselho, Sr. Leôncio, estará solicitando a Gerente da Assessoria de Relações com Usuários, Sra. Rubia Marize de Araújo da ANATEL de Brasília, as seguintes informações complementares:
    - Quantidade de reclamações;
    - Significado dos motivos;
    - Critério utilizado para classificação;
    - 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;
  - O Secretário deste Conselho, deverá consultar o Conselho de Usuários da Embratel de São Paulo, com o intuito de verificar se houve uma segunda solicitação à Anatel com algum complemento de informações.
- ✓ Verificar a existência de indicadores de completamento para chamadas internacionais.
- Foi entregue aos Conselheiros o material solicitado.
  - Este Conselho, solicitou a possibilidade da Embratel fornecer informações que complementam 100% do indicador fornecido, como por exemplo, PAB, que significa perda entre o assinante A e B.
- ✓ Verificar a existência de indicador que trate do tempo de fila de espera em que os usuários de STFC aguardam para serem atendidos.
- Foi entregue aos Conselheiros o material solicitado.
  - Este Conselho, solicita complemento do relatório apresentado, em relação ao percentual de atendimento. O percentual apresentado é em relação ao atendimento pelo atendente ou pela URA (Unidade de Resposta Audível) em até 10 segundos? Se o percentual apresentado for em relação a URA, solicita-se o percentual de atendimento pelo atendente.
  - Buscar no site da Anatel o novo Decreto que regulamenta o atendimento ao Cliente.



## CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

- ✓ Número de Processos existentes nos PROCON's para a região II do PGO.
- ✓ Número de Processos Judiciais x Acordos efetuados.
  
- Houve a apresentação da Dra. Luciana Haag, da Diretoria de Assuntos Jurídicos Corporativos, sobre o processo adotado pela Embratel para o tratamento das reclamações ajuizadas. A Embratel está próxima de 100% de acordos efetuados para o mercado massivo, para reclamações procedentes.
  
- O Presidente deste Conselho, solicitou para a advogada da Embratel, Dra. Luciana Haag:
  - Sugestões para minimizar o prazo de solução das reclamações, considerando todas as fases do processo, cujos responsáveis são: Embratel, Cliente, PROCON, Tribunal de Pequenas Causas, Judiciário e outros.
  
  - Fluxograma das reclamações dos Clientes, englobando todas as fases, canais e agentes.

#### **4) NOVA SOLICITAÇÃO DOS CONSELHEIROS:**

- ✓ Apresentação pela Embratel da penetração de seus produtos nos diversos segmentos de mercado, focando somente a região II.

#### **5) O PLANO ANUAL DE ATIVIDADES APROVADO POR ESTE CONSELHO, SERÁ ENTREGUE PARA APROVAÇÃO DA EMBRATEL PARA POSTERIOR ENVIO À ANATEL.**

#### **6) ERRATA:**

- ✓ Ao final da Ata da 1ª Reunião Ordinária, o local está como “Rio de Janeiro, 29 de maio de 2008”. Foi alterado para “Curitiba, 29 de maio de 2008”.

#### **7) A PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO DESTE CONSELHO, SERÁ FECHADA PELO PRESIDENTE JUNTO AO SECRETÁRIO E SERÁ ENVIADA PARA TODOS OS CONSELHEIROS COM 5 (CINCO) DIAS DE ANTECEDÊNCIA.**



## CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião da qual se lavrou a presente ata que lida e achada conforme, foi por todos assinada.

Curitiba, 05 de Setembro de 2008.

---

Leôncio Vieira de Rezende  
Presidente

---

Amilcar Dellagiustina Lago  
Vice-Presidente

---

João Carlos de Almeida  
Membro do Conselho

---

Nilton Leitempergher  
Membro do Conselho

---

Eloir Carli  
Membro do Conselho

---

Bernardo Levandoski  
Membro do Conselho

---

Marcelo Becher  
Secretário