



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 6ª Reunião do Conselho de Usuários da Região II do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel

Ao terceiro dia do mês de outubro de 2008, às 09:30 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua sexta reunião ordinária 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

- ✓ Não houve ausência.

2) PRIMEIROS PROCEDIMENTOS

- ✓ Leitura e assinatura da Ata referente a 5ª Reunião Ordinária.
- ✓ Assinatura do recibo de quitação de despesas incorridas pelos Conselheiros para a participação da 4ª e 5ª Reuniões Ordinárias.

3) TRATAMENTO DAS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR

- ✓ Os crachás dos Conselheiros já encontram-se confeccionados e serão entregues na próxima reunião ordinária.
 - Crachás já foram utilizados pelos Conselheiros durante a reunião. A exceção ficou por conta do crachá do Sr. Bernardo Levandoski, que não houve tempo hábil de confecção e será entregue somente na 7ª Reunião Ordinária.
- ✓ Sugestão da confecção de uma Cartilha sobre Regulamentação de Telecomunicações.
 - Cartilha confeccionada.
- ✓ 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.
 - Não houve solicitação para complemento de informações pelo Conselho de Usuários da Embratel de São Paulo.

- ✓ Em relação ao Ofício da ANATEL, onde esclarece que a Embratel está obrigada a debater em seus Conselhos somente temas relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) e também informa os principais temas de reclamação contra a prestadora Embratel registrados na central de atendimento da agência, como Secretário deste Conselho, estarei solicitando a possibilidade desta agência em liberar 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;

- ✓ Este Conselho, solicitou a possibilidade da Embratel fornecer informações que complementam 100% do indicador de completamento para chamadas internacionais, como por exemplo, PAB, que significa perda entre o assinante A e B.
 - A área de redes estará disponibilizando a descrição do conceito de composição deste indicador, bem como as dificuldades enfrentadas pela Embratel, em especial, quanto aos itens que estão fora de sua esfera de atuação.
 - Cabe aqui destacar que os dados relativos aos indicadores de qualidade são objeto de auditorias anuais por entidades independentes.

- ✓ Este Conselho, solicita complemento do relatório referente ao indicador de tempo de fila de espera, 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.
 - Todos os processos da Embratel relativos ao atendimento a clientes estão sofrendo atualizações para pleno atendimento ao Decreto 6523 que trata do Serviço de Atendimento a Clientes.
 - Cabe aqui destacar que os dados relativos aos indicadores de qualidade são objeto de auditorias anuais por entidades independentes. .

- ✓ Buscar no site da Anatel o novo Decreto que regulamenta o atendimento ao Cliente.
 - Decreto entregue aos Conselheiros.

- ✓ Apresentação pela Embratel da penetração de seus produtos nos diversos segmentos de mercado, focando somente a região II.
 - Ficou acordado que a Embratel estará apresentando em reunião futura, em data a ser definida por este Conselho, informações sobre produtos para os diversos segmentos.

- ✓ O Presidente deste Conselho, solicitou para a advogada da Embratel, Dra. Luciana Haag: i) 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; e ii) fluxograma das reclamações dos Clientes, englobando todas as fases, canais e agentes.
 - Fluxogramas foram apresentados aos Conselheiros e serão enviados por e-mail.
 - Quanto as sugestões, cabe a este Conselho analisar e propôr melhorias.

4) NOVA SOLICITAÇÃO DOS CONSELHEIROS:

- ✓ Houve a solicitação para complementação dos dados referentes ao estoque de questões judiciais em tramitação pertencentes à região II, aberto por estado, contendo:
 - Relação de assuntos demandados;
 - Total coletivo, individual, cível e criminal.
- ✓ Ainda em relação a apresentação dos Fluxogramas das reclamações dos Clientes, o Conselho está solicitando o número de reclamações procedentes e improcedentes que chegam ao CIP (Carta de Investigação Preliminar), com prazo médio de solução. Das reclamações procedentes, informar o percentual de sucesso dentro do CIP.
- ✓ O Vice-Presidente do Conselho, Sr. Amilcar Dellagiustina, eleito como Usuário de Telecomunicações, informou que no decorrer de sua gestão neste Conselho, tornou-se um Canal de Vendas da Embratel no estado de Santa Catarina e questionou se não haveria conflito desta sua atividade com o Regimento do Conselho de Usuários.
 - Embora o Jurídico Regulatório da Embratel tenha opinado favoravelmente sobre o desligamento do Sr. Amilcar deste Conselho, os conselheiros solicitaram a análise do caso pela ANATEL. Como Secretário deste Conselho, estarei enviando este questionamento à ANATEL, perguntando se esta condição fere o Artigo 12, Parágrafo Primeiro deste Regimento e se o desligamento do conselheiro torna-se necessária.
- ✓ O Presidente do Conselho, recomendou para que todos analisem o Plano Anual de Atividades efetuado para este ano, visando o fechamento do Plano para o ano de 2009.
- ✓ Para a próxima reunião, a Embratel estará efetuando uma apresentação dos dados referentes as reclamações (LDN e LDI) para o mercado massivo e corporativo.
 - O Secretário, Marcelo Becher, estará buscando viabilizar a entrega destes dados aos conselheiros ainda na primeira quinzena deste mês. Deve constar o número de reclamações por região e tipo de reclamação.
- ✓ A partir da próxima reunião, estaremos antecipando o horário de início para as 09:00H.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

- 5) A PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO DESTE CONSELHO, SERÁ FECHADA PELO PRESIDENTE JUNTO AO SECRETÁRIO E SERÁ ENVIADA PARA TODOS OS CONSELHEIROS COM 15 (QUINZE) DIAS DE ANTECEDÊNCIA.

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, 03 de Outubro 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