



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 7ª Reunião do Conselho de Usuários da Região II do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel

Ao sétimo dia do mês de novembro de 2008, às 09:00 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua sétima 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) PRESENÇA DOS CONVIDADOS

- ✓ Luciana Haag Alvim Rezende – Depto Consumidor e Trabalhista
- ✓ André Luiz Mofato Pinto - Ger. de Estratégia e Marketing da Região Sul
- ✓ Miguel de Castro Ferreira da Silva (áudio) – Representante do Mercado Massivo
- ✓ Marcos Guimarães de Abreu (áudio) – Representante do Mercado Corporativo

3) PRIMEIROS PROCEDIMENTOS

- ✓ Leitura e assinatura da Ata referente a 6ª Reunião Ordinária.
- ✓ Assinatura do recibo de quitação de despesas incorridas pelos Conselheiros para a participação da 6ª Reunião Ordinária.

4) TRATAMENTO DAS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR

4.1 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;

Resposta ANATEL:

- ✓ Quantidade de reclamações / Significado dos Motivos / Critério utilizado para Classificação.
 - 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.
 - 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.
- 4.2 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.

Resposta EMBRATEL:

- ✓ Estas informações serão disponibilizadas na próxima reunião.

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

Resposta EMBRATEL:

- ✓ O Gerente de Estratégia e Marketing da Embratel da região Sul, Sr. André Mofato, efetuou a apresentação para o Conselho.
- 4.4 Apresentação dos dados referentes as reclamações (LDN e LDI) para o mercado massivo e corporativo.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

Resposta:

- ✓ Os representantes dos Mercados Massivo (Sr. Miguel de Castro) e Corporativo (Sr. Marcos Guimarães) efetuaram as referidas apresentações e atenderam as expectativas do Conselho.

Os conselheiros declararam estar cientes de suas obrigações de manter a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos representantes da Embratel, devendo os mesmos serem utilizados somente nos limites estritos necessários ao exercício das funções do Conselho de Usuário.

- 4.5 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.

Resposta:

- ✓ Os Conselheiros especificaram as informações que deverão ser apresentadas e o Secretário atuará junto ao Departamento Jurídico da Embratel.

- 4.6 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.

Resposta:

- ✓ A Embratel não quantifica como procedentes e improcedentes as solicitações de CIP. Cada uma é avaliada segundo critérios técnicos e fáticos.
- ✓ Em relação ao prazo médio de solução, informamos que entre 85 e 95% dos casos, são solucionados dentro de 10 (dez) dias.
- ✓ Em relação ao percentual de sucesso, informamos que o foco da equipe é responder ao PROCON com as informações pertinentes, seja acatando ou negando o pedido do Cliente.

- 4.7 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.

Resposta ANATEL:

- ✓ “Em nosso entendimento, o fato do Sr. Amilcar haver se tornado Canal de Vendas da Embratel, fere o disposto no § 1º do Art. 12 do Regulamento de Conselho de Usuários. Por isso, infelizmente, o Sr. Amilcar não poderá continuar seu trabalho como Vice-Presidente desse Conselho.”

5) **EM VIRTUDE DA NECESSIDADE DA SUBSTITUIÇÃO DO MEMBRO E VICE-PRESIDENTE DESTES CONSELHO, DE ACORDO COM A ORIENTAÇÃO DA ANATEL, O SR. JOÃO CARLOS DE ALMEIDA FOI ELEITO PELOS CONSELHEIROS, POR UNANIMIDADE. POR SUA VEZ, OS CONSELHEIROS AGRADECERAM POR TODO O EMPENHO DEMONSTRADO PELO SR. AMILCAR DELLAGIUSTINA DURANTE O MANDATO DE VICE-PRESIDENTE.**

6) **NOVA SOLICITAÇÃO DOS CONSELHEIROS:**

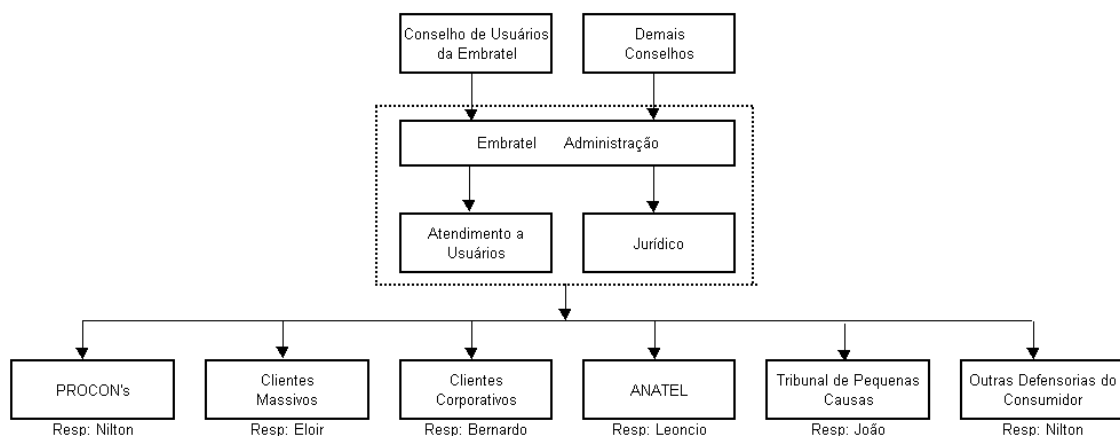
6.1 Após a apresentação do representante do Mercado Massivo pelo Sr. Miguel de Castro, os Conselheiros solicitaram a seguinte informação:

- Visto que o item “Cadastro” é o segundo maior ofensor, qual é a demanda de ações da Embratel junto a outras operadoras? O Conselho necessita desta informação para analisar como poderá ajudar na melhoria deste processo.

6.2 O Conselho solicitou acesso a Pesquisa de Satisfação de Clientes, para analisar qual é o item de maior relevância na visão dos Clientes.

6.3 O Presidente do Conselho, Sr. Leoncio, solicitou para o Secretário elaborar a Prestação de Contas referente ao Plano Anual de Atividades de 2008.

7) **O PRESIDENTE DO CONSELHO, SR. LEONCIO, SUGERIU A METODOLOGIA DE TRABALHO ABAIXO DESCRITA PARA O ANO DE 2009 E FOI APROVADA POR UNANIMIDADE. PARA CADA UMA DAS TAREFAS PROPOSTAS, FOI ALOCADO UM RESPONSÁVEL.**





CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

- 8) 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, 07 de Novembro 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