



## 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 8ª Reunião do Conselho de Usuários da Região II do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel**

Ao quinto dia do mês de dezembro de 2008, às 09:00 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua oitava 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 7ª Reunião Ordinária.
- ✓ Assinatura do recibo de quitação de despesas incorridas pelos Conselheiros para a participação da 7ª Reunião Ordinária.

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

3.1 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:

- ✓ As informações foram disponibilizadas durante a reunião.

3.2 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 EMBRATEL:

✓ Os dados foram apresentados, através de e-mail, no dia 20/11. Ainda assim foram considerados incompletos para análise dos conflitos.

3.3 Após a apresentação do Sr. Miguel de Castro, representante do Mercado Massivo, na reunião realizada em 05/11, 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.

Resposta EMBRATEL:

✓ A área de faturamento da Embratel está analisando a informação solicitada, para cada um dos estados pertencentes à região II. Estas informações serão enviadas para os conselheiros, até a próxima reunião.

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

Resposta EMBRATEL:

A pesquisa de satisfação do mercado corporativo tem foco mais abrangente, abordando itens como: qualidade dos serviços, soluções de telecomunicações, contrato, área de vendas, faturamento, projetos técnicos, ativação de serviços, cobrança, prestação de serviços, atendimento e preços.

Os dados apresentados para os mercados massivo e corporativo, contemplaram itens de maior relevância e pertinentes às questões relacionadas a prestação do STFC, nas modalidades LDN e LDI.

Independentemente dos comentários, se tivermos mais informações, disponibilizaremos até a próxima reunião.

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

Resposta:

✓ Durante a oitava reunião, este Conselho pontuou quais itens deverão fazer parte da Prestação de Contas. A Prestação de Contas do exercício 2008, será enviada para a EMBRATEL e ANATEL até o dia 31/12/2008.

**4) NOVA SOLICITAÇÃO DOS CONSELHEIROS:**

4.1 Enviar carta à Gerência de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários da Anatel (PBOAS), reiterando a solicitação deste Conselho quanto a liberação de informações periódicas, como as expostas abaixo.

- 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.

**5) OUTROS ASSUNTOS:**

5.1 O Vice-Presidente deste Conselho, Sr. João Carlos de Almeida, comunicou a visita informal realizada no dia 02/12 à Agência Nacional de Telecomunicações – 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.

**6) NA ATA DA 7ª REUNIÃO DO CONSELHO, FOI RELATADA A METODOLOGIA DE TRABALHO A SER ADOTADA POR ESTE CONSELHO PARA O ANO DE 2009. NESTA ATA, APRESENTAMOS DETALHES DA ANÁLISE DOS PROCESSOS.**

- Mapa dos processos de relacionamentos;
- Descrição dos processos:
  - Identificação da finalidade de cada processo;
  - Coleta de Dados;
  - Coleta de informações e críticas, nos dois sentidos do processo de comunicação.
- Discussão no Conselho;
- Elaboração das proposições;
- Envio à ANATEL e EMBRATEL.

**7) A PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO DESTES CONSELHO, SERÁ FECHADA PELO PRESIDENTE JUNTO AO SECRETÁRIO E SERÁ ENVIADA PARA TODOS OS CONSELHEIROS COM 15 (QUINZE) 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 Dezembro de 2008.

---

**Leoncio Vieira de Rezende Neto**  
Presidente

---

**João Carlos de Almeida**  
Vice-Presidente

---

**Nilton Leitempergher**  
Membro do Conselho

---

**Eloir Carli**  
Membro do Conselho

---

**Bernardo Levandoski**  
Membro do Conselho

---

**Marcelo Becher**  
Secretário