

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

Ao quarto dia do mês de junho de 2009, às 10:00 horas, 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 reuniram-se, em seu primeiro encontro, os Conselhos de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A – Embratel das Regiões I, II e III

1. Participantes:

Região I:

- 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) Kátia Cardoso - Secretária do Conselho, representante da EMBRATEL

Região II:

- a) João Carlos de Almeida – Presidente do Conselho e Representante da OAB-PR
- b) Leoncio Vieira de Rezende Neto - Vice-Presidente do Conselho e Representante da Associação dos Aposentados e Pensionistas do Setor de Telecomunicações no Paraná – ASTELPAR
- c) Bernardo Levandoski, Membro do Conselho, Representante dos Usuários do STFC
- d) Marcelo Becher – Secretário do Conselho, representante da EMBRATEL

Região III:

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

2. Pauta do encontro

1. Apresentação dos participantes: 10 minutos
2. Exposição sobre os seguintes temas: 10 minutos para cada Conselho
 - A. Atuação do Conselho
 - B. Contribuição para o Programa de Instrução dos Usuários
 - C. Perspectivas
3. Debates: 45 minutos.
4. Encerramento: 10 minutos.

Tempo Total: 95 minutos.

Mediador: Kátia Cardoso, secretária do Conselho da Região I.

3. Desenvolvimento dos Trabalhos :

a. Apresentação dos Participantes:

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

As apresentações seguiram a seguinte ordem: 1ª Conselho da Região II, 2º. Conselho da Região III e 3º. Conselho da Região I.

Explicação dos Conselhos

Na seqüência os Conselheiros das três Regiões explicaram sobre a atuação do Conselho, idéias para atuação no Programa de Instrução dos usuários e perspectivas de trabalho.

3.2.1. Explicação do Conselho da Região II :

- a) Destacou-se em 2008 o foco em dois planos de trabalho: i)consolidação do Conselho e aprovação do Regimento Interno e ii) mapeamento dos processos que suportam o tratamento das reclamações dos usuários buscando junto ao PROCON do PR e da ANATEL, dados de reclamações de usuários que nos auxiliassem nas análises com perspectivas de sugerir melhorias. Em 2009, obtivemos dados provenientes da Anatel, contendo as reclamações dos usuários da Embratel abertas por motivo, sub-motivo, causa e sub-causa. O trabalho de mapeamento gerou como produto um modelo de relatório que tinha como objetivo acompanhar a evolução mensal dos principais fatores de reclamações, porém não estamos conseguindo mantê-lo atualizado devido a falta de regularidade na prestação da informação.
- b) Em relação a Contribuição para o programa de Instrução de usuários, o Conselho da Região II sugere ações mais amplas do que a simples elaboração de uma cartilha educacional. O foco deve ser no apoio a escolha do usuário ao melhor serviço. Elogiaram o apoio da Embratel, porém há oportunidade de melhorias no relacionamento em relação as respostas das informações.
- c) Em relação às perspectivas futuras foi sinalizada a necessidade de apoio da Anatel para que o Conselho possa cumprir com suas principais finalidades, identificando os pontos de conflitos entre operadoras e usuários, melhorando a qualidade e o prazo de respostas.

3.2.1. Explicação do Conselho da Região III :

- a) O Conselho de São Paulo destacou que nesta primeira fase de atividades se dedicaram à elaboração, aprovação e publicação do Regimento Interno, do Relatório de Atividades do exercício de 2008 e do Plano Anual de Atividades para o exercício de 2009.
- b) Houve um detalhamento por parte da Embratel aos Conselheiros sobre os indicadores do Plano Geral de Metas de Qualidade e a forma de apresentação destes indicadores no site da ANATEL. Nesta oportunidade foram discutidos os índices e os comparativos entre as operadoras.
- c) Esclarecimento e apresentação aos Conselheiros de todo o material referente ao STFC, tais como: Lei Geral de Telecomunicações, Regulamento do STFC, Regulamento de portabilidade numérica, Regulamento do Conselho de Usuários, Plano Geral de metas de Universalização, Plano Geral de Metas de Qualidade, Regulamento dos Indicadores de Qualidade e Regulamento de Fiscalização. Reforço da atuação do Conselho nos serviços de LDN (Longa Distância Nacional e LDI (Longa Distância Internacional).

- d) Referente à Contribuição para o programa de Instrução dos Usuários o Conselho citou a necessidade de divulgar aos usuários os melhores planos de acordo com as necessidades individuais de forma clara e de fácil consulta e comparação. Estas informações poderiam estar disponíveis no site da ANATEL.
- e) O conselho registrou a dificuldade de participação na Consulta Pública realizada pela ANATEL, devido a necessidade de se apresentar com CPF ou CNPJ – Como o Conselho não tem CNPJ não foi possível enviar contribuições em nome do Conselho, mas somente como Pessoa Física.
- f) Foi levantada a necessidade de melhoria no site da Anatel em relação à divulgação dos indicadores.
- g) Os Conselheiros entendem que a Agência Reguladora deveria apoiar a atuação dos Conselhos, promovendo reuniões e troca de informações.

3.2.1. Explicação do Conselho da Região I :

- a) As atividades desenvolvidas em 2008 pelo Conselho de Usuários da Região I foram a elaboração e aprovação do Regimento Interno, do Plano de Atividades para 2009 e do relatório de atividades desenvolvidas no ano de 2008. Outras ações de destaque foram: reuniões com a Gerência de Regulamentação da Embratel objetivando aprimorar o conhecimento sobre o PGMQ (*Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC*) e o campo de atuação do Conselho de Usuários e também com o Instituto Embratel para identificação de parcerias.
- b) Em relação ao Programa de Instrução dos Usuários, o conselho iniciou com o foco no entendimento dos indicadores de reclamações dos usuários através de uma apresentação feita pelas Gerências de Qualidade do mercado Residencial e do Corporativo . Houve também a participação do Conselho da Região I no V Congresso Nacional de Defesa do Consumidor em Santa Catarina. Já em 2009 em Comemoração ao dia Mundial do Consumidor (15/03), o Conselho de Usuários da Região I promoveu uma palestra para os funcionários da Embratel sobre o tema: “Direito do Consumidor no Mercado de Telecom”. Houve, também, a participação na 6ª Audiência Pública da Anatel nos dias 26 e 27 de Junho de 2009, onde a conselheira Lea Ganimi pode apresentar várias sugestões aos participantes.
- c) Em relação às perspectivas este conselho citou o número reduzido nas consultas públicas da ANATEL de participantes de entidades de classe, o que demonstra uma oportunidade na melhoria da divulgação e incentivo à participação. Em relação ao Plano de instrução dos usuários foi identificada a necessidade de maior assistência aos usuários na escolha dos Planos de Serviços e esclarecimento das cláusulas contratuais.

3.3 Debates:

Os conselheiros debateram sobre qual seria a melhor opção na condução do trabalho, que tem como objetivo cooperar com a Embratel no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos, orientando os usuários sobre a utilização do STFC e informando sobre seus direitos e deveres.

Atuando como canal de comunicação, o Programa de Instrução dos Usuários ajudaria a responder algumas das questões abaixo, lembradas pelos Conselheiros durante a reunião:

- Possibilitar o usuário o conhecimento das cláusulas que regem o contrato de adesão;
- Proporcionar informações claras que permitam a escolha adequada do plano em relação ao perfil de consumo;
- Explicar como e quando o consumidor poderá resolver eventuais conflitos.

Foram rapidamente avaliadas a forma de divulgação e o conteúdo do documento em questão. Como forma de divulgação foi sugerida: encarte nas faturas, material impresso e divulgação na Internet (Site da Embratel).

Sendo este último um facilitador pela sua atualização rápida e econômica.

O material impresso foi sugerido para atendimento às classes menos favorecidas e sem a facilidade de acesso a Internet.

No momento do debate foram identificados dois pontos:

1. Buscar a melhoria no relacionamento com a Anatel.
Diante da pergunta: “Que atitude os Conselhos de usuários devem tomar para tornar ágil o relacionamento com a ANATEL?”
Decidiu-se que:
 - a) Cada Conselho de Usuários irá elaborar um documento contendo os pontos importantes a serem tratados com a Anatel.
 - b) Após a elaboração do documento os Secretários dos Conselhos das Regiões I II e III, divulgarão o conteúdo entre os demais Conselheiros, para que seja sugeridas alterações ou complementação.
 - c) Será agendada nova Vídeo conferência entre os Conselhos para validação e consolidação das informações, construindo assim uma pauta a ser discutida em futura reunião com a Anatel.
Data sugerida: dia 2 de Julho às 10:00 horas.
 - d) Foi solicitado que na próxima reunião a Embratel apresente quem será o contato na Anatel para marcar a audiência. Nesta ocasião serão definidos quais os membros do Conselho comparecerão à reunião com a Anatel.
2. Definição da estratégia para o **Programa de Instrução dos Usuários**. (Plano Educacional).
 - a) Chegou-se ao consenso que uma boa maneira de iniciar o trabalho de elaboração do documento para divulgação aos usuários, será através da avaliação do conteúdo disponível no site da Embratel na Internet.
Os Conselheiros poderão conhecer todos os planos comercializados pela Empresa, avaliar a adequação da apresentação e sugerir melhorias.

Katia Cardoso, secretária do Conselho da Região I, irá divulgar aos demais secretários, para posterior encaminhamento aos Conselheiros, documento contendo os planos de serviço comercializados pela Embratel , sua descrição e tipo de contratação/ adesão , perfil do cliente para cada plano, assim como a base atual de clientes por plano.

3.4 Encerramento:

Os Conselheiros das Regiões I, II e III elogiaram a atuação dos Secretários informando que são bem assessorados na condução das reuniões e atividades do Conselho.

Todos 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.

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

4. Agendamento do 2º Encontro dos Conselhos de Usuários da Embratel:

Data: 1ª Quinta-feira de Julho - dia 02/07/2009

Horário: 10 horas

Local: Vídeo Conferência

Rio de Janeiro, 4 de Junho de 2009.

Assinaturas:

- 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.

Kátia Cardoso

Secretária do Conselho

- Região II:

João Carlos de Almeida

Presidente do Conselho e Representante da OAB-PR

Leoncio 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

Marcelo Becher
Secretário do Conselho, Representante da EMBRATEL

- Região III:

José Jairo Santos Martins
Presidente e Representante da SUCESU

Fernando José Ferreira dos Santos
Vice-Presidente – Representante dos Usuários

Aldemar Fernandes Parola
Representante dos Usuários

Geraldo Tunkel
Representante dos Usuários

Patricia Maura Gibelli
Secretária do Conselho