



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 10ª Reunião do Conselho de Usuários da Região II do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel

Ao sexto dia do mês de março de 2009, às 09:00 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua décima 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 9ª Reunião Ordinária.

✓ Assinatura do recibo de quitação de despesas incorridas pelos Conselheiros para a participação da 9ª Reunião Ordinária.

3) TRATAMENTO DAS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR

3.1 O assunto referente “atualização de cadastro entre as Operadoras” deve ser regido por uma regulamentação específica. Verificar qual é o regulamento que rege a matéria e enviá-lo para análise dos Conselheiros. Após análise deste regulamento pelos Conselheiros, serão formulados questionamentos à Embratel.

Resposta EMBRATEL:

Em relação a Regulamentação sobre “Cadastro”, a mesma está contemplada na Resolução 343 que inseriu uma alteração na Resolução 73, que aprovou o Regulamento de Serviços de Telecomunicações, material este encaminhado aos Conselheiros no dia 27/02, por e-mail.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

- 3.2 Efetuar apresentação sobre Portabilidade aos Conselheiros, referenciando a região de atuação deste Conselho, ou seja, a região II do PGO. O Conselho deseja saber da Embratel quais são as dificuldades encontradas até o presente momento.

Resposta EMBRATEL:

O Gerente de Controle Operacional da região Sul, Sr. Adilson Pogan, efetuou apresentação sobre os princípios básicos da Portabilidade.

4) NOVA SOLICITAÇÃO DOS CONSELHEIROS:

- 4.1 Será efetuada uma audioconferência no dia 12/03 entre o Secretário, o Vice-Presidente e a Gerência Consumidor Trabalhista para alinhar entendimentos sobre as informações solicitadas pelo Conselho quanto ao estoque de questões judiciais, em tramitação, pertencentes a região II, aberto por estado.

5) OUTROS ASSUNTOS:

- 5.1 A Gerente de Acompanhamento da Satisfação dos Usuários da Anatel disponibilizou para o Conselho no dia 16/02, relatórios contendo as reclamações detalhadas contra a Embratel, do Estado do Paraná, registradas no Call Center da Anatel, no período de janeiro/2008 a janeiro/2009. Os próximos relatórios, que serão mensalmente enviados pela Anatel, integrarão a pauta de todas as reuniões do Conselho. Para início de análise, este Conselho selecionou, dentre os Motivos apresentados, os casos que tenham ocorrência igual ou maior que 10 em qualquer dos meses do ano de 2008. Com base neste filtro, o Conselho buscará mais detalhes sobre os “Motivos” reclamados pelos usuários, para que possa analisar e, se for o caso, sugerir melhorias nos processos.
- 5.2 O Secretário ficará responsável em tratar mensalmente os dados dos relatórios e enviá-los para análise dos Conselheiros antes das reuniões ordinárias.

6) 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, 06 de Março de 2009.



**CONSELHO DE USUÁRIOS DA
EMBRATEL - REGIÃO II**

Leoncio Vieira de Rezende Neto
Presidente
Representante da Associação dos
Aposentados e Pensionistas do
Setor de Telecomunicações no
Paraná - ASTELPAR

João Carlos de Almeida
Vice-Presidente
Representante da Ordem dos
Advogados do Brasil – OAB-PR

Nilton Leitempergher
Membro do Conselho
Representante do PROCON de
Blumenau

Bernardo Levandoski
Membro do Conselho
Representante dos Usuários
do STFC

Marcelo Becher
Secretário
Representante da EMBRATEL