

**EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL**

CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29

NIRE 3330000340-1

**Ata da 5ª Reunião do Conselho de Usuários da Região I do PGO da  
Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel**

Aos dois dias do mês de setembro de 2008, às 14:00 horas, reuniu-se o Conselho de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel, em sua quinta reunião 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) APRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DOS MERCADOS MASSIVO E CORPORATIVO:**

Na última reunião o Conselho solicitou uma apresentação Corporativa da empresa de forma a passar ao Conselho uma visão geral da atuação da EBT e principais motivos de contestação de usuários e ações planejadas pela empresa.

Atendendo à solicitação do Conselho estiveram presentes na reunião de hoje, Marcos Guimarães de Abreu representando o atendimento do mercado corporativo e Miguel de Castro Ferreira da Silva representando o atendimento do mercado massivo.

Ambos fizeram uma palestra nos padrões solicitados pelo Conselho demonstrando a estrutura de atendimento dos respectivos mercados. O Conselho pôde entender um pouco melhor os negócios da EBT e também elucidar suas dúvidas. Com isto, salientou estar satisfeito com as informações repassadas.

**2) ORIENTAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS:**

A página do Conselho de Usuários já está disponível no site da Embratel ([www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br) - Home > Sobre a Embratel > Conselho de Usuários). Na página estão publicadas todas as atas das reuniões ocorridas e o regimento interno.

A Conselheira Sônia Carvalho sugeriu que fosse criado um espaço dentro da página do Conselho no site da Embratel, reservado para informar o consumidor sobre seus direitos, deveres, e demais informações sobre os serviços prestados pela EBT. (Por exemplo: Cartilhas versando sobre o Direito do Consumidor, Cartilhas ensinando o procedimento para se fazer uma ligação nacional, internacional, um completamento de chamadas, etc...)

Como a página é comum aos Conselhos das regiões I, II e III, a secretária internalizará a sugestão com os Conselhos II e III, buscando a disponibilização do espaço sugerido.

### **3) ASSINATURA DA ATA DA ÚLTIMA REUNIÃO DO CONSELHO E DO REGIMENTO INTERNO:**

Equivocadamente a ata da última reunião foi confeccionada com data diversa da realizada, por este motivo a referida ata não pôde ser assinada nesta reunião, ficando pendente para assinatura na próxima reunião, que ocorrerá no dia dezesseis de setembro às 14:00 horas.

O Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região I foi encaminhado à Anatel no dia 28/08/2008.

### **4) INDICAÇÃO DE REPRESENTANTE AUXILIAR PELA EMBRATTEL**

Com o objetivo de maximizar o suporte por parte da Embratel ao Conselho de Usuários, a Secretária Kátia Cardoso indicou a funcionária Francine Ferreira Magalhães, matrícula 368463, identidade M-7.645.787 – SSP MG, como sua auxiliar, e eventual em casos de sua ausência.

### **5) NECESSIDADE DE NOVA INDICAÇÃO DE REPRESENTANTE PELO MDCJF**

Devido à 3ª ausência consecutiva nas reuniões do Conselho da representante do Movimento de Donas de Casa de Juiz de Fora, Sra. Léa Ganimi, o Presidente do Conselho Sr Paulo Silveira solicitou à Secretária que formalizasse contato via e-mail com o MDCJF solicitando indicação de nova representação no Conselho.

### **6) RESPOSTA DA EBT AOS ITENS PROPOSTOS PELO CONSELHO PARA ELABORAÇÃO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES:**

Na última reunião, o Conselho apresentou uma proposta abordando itens desejáveis para a elaboração do Plano Anual de Atividades, para que estes fossem submetidos à EBT.

A secretária internalizou cada item com a área respectiva e está aguardando retorno dos responsáveis.

O Item (1) da referida proposta versa sobre a contratação de uma assessoria (FGV) para apoiar tecnicamente o Presidente e os Conselheiros na elaboração do Plano de Atividades, proposta orçamentária e cronograma de prestação de contas do Conselho.

Visando a praticidade e a economia, o Presidente sugere uma alteração neste item. Ao invés da contratação de uma assessoria externa, que seja designado algum funcionário da própria EBT capacitado a auxiliar o Conselho nas atividades acima mencionadas.

O Item será alterado e submetido à área responsável.

Na reunião de hoje, o Conselho estabeleceu um prazo para que a EBT se posicione sobre os itens propostos, sendo este, até o dia 16/09 data da próxima reunião do Conselho.

**4). MANIFESTAÇÃO DA EBT A RESPEITO DA COMPRA DA BRT PELA OI :**

Na última reunião o Conselho solicitou cópia do documento enviado ao CAD pela EBT, a respeito da compra da BRT pela OI.

A secretária já internalizou o pedido e está aguardando a liberação do documento.

**5). Datas das próximas reuniões e proposta de Pauta:**

Datas: 16/09 e 30/09

Hr: 14hs

Local: Embratel- rua Alexandre Mackenzie 75 , Sobreloja , sala de reunião

O Conselho propôs como pauta para a próxima reunião:

- 1) O start da elaboração do Plano Anual de Atividades para 2009.
- 2) Ações para orientação, análise e avaliação para a melhoria dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 02 de Setembro de 2008.

---

Paulo Roberto da Silveira  
Presidente , representante dos Usuários

\_(ausente)\_\_\_\_\_

Léa Maria Burnier Ganimi Costa  
Vice-Presidente, representante do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Juiz de Fora

---

Francisco Paulino Campelo  
Representante do PROCON

---

Sônia Carvalho  
Representante da Associação Pró- Consumidor

---

Kátia Cardoso do Nascimento  
Secretária do Conselho