

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

**CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29**

**NIRE 3330000340-1**

Ao segundo dia do mês de julho 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 segundo encontro, os Conselhos de Usuários da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A – Embratel das Regiões I, II e III

**1. Participantes:**

Região I:

- a) Jorge Tardin– Representante eventual do PROCON-RJ
- b) Paulo Roberto da Silveira – Presidente, Representante dos Usuários
- c) Kátia Cardoso – Secretária do Conselho, representada por Daniella Wolter representante da EMBRATEL

Região II:

- a) João Carlos de Almeida – Presidente do Conselho e Representante da OAB-PR
- b) Leôncio 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) Geraldo Tunkel – Presidente e Representante dos Usuários
- b) Aldemar Fernandes Parola - Representante dos Usuários
- c) Francisco Carlos de Araújo – Representante dos Usuários
- d) Ricardo Luiz Ferreira Barbosa – Representante dos Usuários
- e) José Eduardo Tavolieri de Oliveira – Representante da OAB-SP
- f) Patricia Maura Gibelli – Secretária do Conselho, representante da EMBRATEL

**2. Pauta do encontro**

Debater sobre os pontos que devem ser levados à ANATEL, elaboração do Manual do Usuário e qual a estratégia de atuação dos três Conselhos.

Mediador: Patricia Gibelli, secretária do Conselho da Região III.

### 3. *Desenvolvimento dos Trabalhos :*

Apresentação do documento elaborado pelo Conselho da Região II com a sugestão de três itens que devem ser apresentados à ANATEL, conforme segue:

- Proposta de uma agenda periódica com a participação de representante da ANATEL nas reuniões dos Conselhos para orientar os trabalhos, sem possuir um caráter de arbitragem. O objetivo destas reuniões seria solicitar à Agência Reguladora que:
  - Forneça informações atualizadas sobre as Resoluções;
  - Introduza temas para serem abordados pelos Conselhos;
  - Oriente os trabalhos e nivele o conhecimento dos Conselheiros.
- A ANATEL deveria disponibilizar aos Conselhos uma ESTRUTURA DE APOIO para facilitar o acesso às informações, fornecendo relatórios com dados relevantes que possibilitem uma melhor atuação dos Conselhos. Por exemplo: Principais problemas enfrentados pelos Usuários frente à Operadora, etc. Quando estas informações são fornecidas pela ANATEL permitem um maior grau de confiabilidade e imparcialidade. Os relatórios disponibilizados atualmente no site da Agência Reguladora contêm informações insuficientes para o trabalho que os Conselhos pretendem realizar.
- Estabelecer um procedimento formal de relacionamento entre os Conselhos e à ANATEL que permita uma interação direta entre os Conselhos e a Agência Reguladora, sem a necessidade de interferência da Operadora para esta intermediação.

Este documento será enviado aos Conselheiros das Regiões I e III para críticas e sugestões. O material será compilado pelo secretário da Região II que irá elaborar um documento único representando o consenso dos três Conselhos e que será encaminhado à ANATEL em Brasília. Será agendada uma data com o superintendente ou algum Conselheiro da ANATEL para entrega do documento.

### 4. *Debates e Sugestões:*

- Em cumprimento ao que consta no Regulamento, entende o Conselho de Usuários d Embratel que a ANATEL deveria promover uma programação de eventos entre os Conselhos das Operadoras de modo a estimular uma uniformidade de ações, resguardadas as peculiaridades de cada Região.
- Os Conselhos devem definir o foco de atuação. A idéia é criar mecanismos para promover a melhoria dos serviços prestados e uma melhor interação entre a Operadora e os usuários. A atuação dos Conselhos deve ter por escopo o estímulo a competitividade entre as Operadoras e proteger os Usuários. Os usuários devem ter “poder de escolha”. A atuação dos Conselhos não pode ser confundida com o Comitê de Direitos dos Usuários, cuja atuação é de fiscalização e não de consultoria.
- Os Conselhos poderiam sugerir à ANATEL quais informações deveriam constar nos relatórios disponibilizados pela Agência permitindo avaliação dos Usuários sobre os serviços prestados pelas Operadoras e facilitando a escolha do serviço que melhor se adéque a cada necessidade.
- Buscar, em cada Região, uma melhor adesão dos Órgãos de Defesa do Consumidor, sobre os Direitos dos usuários, visando oferecer uma **Convenção Coletiva de Consumo** que poderia ser executada em todos os PROCON.
- Os Conselheiros irão estudar a matriz de ofertas de planos oferecida pela Embratel para elaboração de uma proposta sob a forma de apresentação aos usuários com objetivo de facilitar a escolha do melhor plano para cada necessidade. Várias sugestões foram apresentadas, porém as mesmas serão discutidas separadamente em cada Conselho e depois serão apresentadas na videoconferência que será agendada em setembro entre os três Conselhos.
- Foram apresentadas várias idéias para elaboração do Manual do usuário que também serão discutidas em cada Conselho, separadamente, e serão abordadas na videoconferência em setembro.

**5. Encerramento:**

Em agosto, cada Conselho irá discutir os pontos apresentados no item 4 desta ata e as sugestões serão apresentadas no 3º. Encontro entre os Conselhos de Usuários. Nesta oportunidade serão iniciados os trabalhos para elaboração de propostas únicas que representem os três Conselhos de Usuários da Embratel.

**6. Agendamento do 3º. Encontro dos Conselhos de Usuários da Embratel:**

**Data: 1ª Quinta-feira de Setembro - dia 03/09/2009**

**Horário: 10 horas**

**Local: Vídeo Conferência**

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.

São Paulo, 02 de Julho de 2009.

**Assinaturas:**

- Região:

---

Jorge Tardin  
Representante eventual do PROCON-RJ

---

Paulo Roberto da Silveira  
Presidente, Representante dos Usuários

---

Kátia Cardoso  
Secretária do Conselho  
Representada por Daniella Wolter representante da EMBRATEL

Ata do 2º Encontro entre os Conselhos de Usuários da Região I, II e III do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. – Embratel, realizada em 02.07.2009

- 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:

---

Geraldo Tunkel  
Presidente e Representante dos Usuários

---

Aldemar Fernandes Parola  
Representante dos Usuários

**Ata do 2º Encontro entre os Conselhos de Usuários da Região I, II e III do PGO da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. – Embratel, realizada em 02.07.2009**

---

Francisco Carlos de Araújo  
Representante dos Usuários

---

Ricardo Luiz Ferreira Barbosa  
Representante dos Usuários

---

José Eduardo Tavolieri de Oliveria  
Representante da OAB-SP

---

Patricia Maura Gibelli  
Secretária do Conselho  
Representante da Embratel