



## CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO I

EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL

CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29

1º Relatório Anual de Prestação de Contas do Conselho de Usuários da Região I

Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel

Período Junho a Dezembro de 2008

### CAPÍTULO I

#### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS CONFORME ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO:

#### **1.1 Ações para Instalação e Consolidação do Conselho de Usuários da Embratel da Região I do PGO;**

##### **1.1.1 Elaboração e Publicação do Regimento Interno do Conselho;**

Encaminhado pela Presidência do Conselho à Anatel em 28/08/2008

##### **1.1.2 Entendimento sobre as atribuições e escopo do Conselho de acordo com REGULAMENTO DE CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC aprovado pela Resolução 490/2008.**

Os Conselheiros assistiram em 18/07/08 a uma apresentação realizada pelo Sr Aloísio Motta, Consultor de Regulamentação da Embratel a respeito das Atribuições e Escopo do Conselho segundo o Regulamento e uma explanação sobre os Indicadores de Qualidade do STFC

##### **1.1.3 Elaboração do Planejamento de Atividades para 2009;**

A elaboração do Plano Anual de atividades do Conselho para 2009 teve início em 30/09, na 7ª reunião e foi finalizado em 13/10 na 9ª reunião. Além do Planejamento das atividades, o conselho definiu também sua Missão, Visão e Valores.

Para a elaboração da proposta orçamentária necessário a composição do planejamento para o ano 2009, os Conselheiros solicitaram um apoio técnico a Embratel, que indicou representantes da Gerência de Administração e Controladoria da Diretoria Leste / Nordeste.

Devido a intenção do Conselho em firmar parceria com ações do Instituto Embratel, o Conselho de Usuários assistiu em 13/11 a uma apresentação conduzida pelo presidente do Instituto, Sr Luiz Bressan Filho acompanhado pelo Sr Sérgio Batista e Sra Branca Heloísa. Nesta apresentação o Conselho ficou conhecendo o histórico do Instituto, os programas educacionais voltados para a Comunidade, as parcerias com outras entidades e puderam identificar também as oportunidades de parceria entre o Conselho e o Instituto Embratel.



## **CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO I**

O Conselho encaminhou o Plano 2009 para aprovação da empresa em 25/11/2008 e foi aprovado pela Diretoria Executiva em 05/12/2008.

### **1.1.4 Divulgação Externa das Atividades do Conselho e Criação de Canal de Comunicação entre o Conselho e os Usuários da Embratel da Região I;**

- Criação da página do Conselho na webpage da Embratel na Internet com a publicação das atas e pautas das reuniões , Regimento Interno e Plano de atividades
- Criação de canal Fale com o Conselho para recebimento de questões encaminhadas pelos Usuários

### **1.2 Identificação dos pontos de eventuais conflitos entre Empresa e Usuários;**

#### **1.2.1 Análise dos indicadores da Embratel sobre reclamações dos usuários e clientes.**

Em 02/09 a Embratel realizou uma apresentação ao Conselho dos principais motivos referentes as reclamações relacionadas a LDN e LDI . Realizaram esta apresentação os Srs. Miguel de Castro, Gerente de Qualidade de Negócios Residenciais e Marcos Guimarães, Gerente de Atendimento ao Cliente para o Mercado Corporativo .

#### **1.2.2 Análise dos relatórios da Agência Reguladora sobre reclamações dos usuários.**

Análise do Ofício encaminhado pela Anatel em 29/08 a Presidência do Conselho ( Ofício no. 793/2008/ PBOAS/PBOA-ANATEL) , acerca da quantidade de reclamações contra a prestadora , nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional, registradas na central de atendimento ao usuário desta agência.

#### **1.2.3 Análise e encaminhamento de questões recebidas dos usuários através do canal na internet Fale com o Conselho;**

As questões encaminhadas pelos usuários através deste canal foram internalizados as áreas responsáveis pela Secretária do conselho , que acompanhou os casos até a devida solução com o cliente.

### **1.3 Conhecimento e acompanhamento da Legislação e da Regulamentação relativas ao setor;**

Por solicitação do Conselho , a Embratel patrocinou a participação de um dos membros do Conselho no V Congresso Nacional de Defesa do Consumidor , realizado em Santa Catarina nos dia 29 a 31 de Outubro . Por consenso foi designada a Conselheira Sonia Carvalho , da Associação Pró Consumidor que apresentou posteriormente ao Conselho relatório dos principais pontos relevantes do Congresso.



## CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO I

### CAPÍTULO II

#### PRESTAÇÃO DE CONTAS DAS DESPESAS DO CONSELHO

As despesas custeadas pela Embratel para a Manutenção do Conselho durante o ano de 2008 foram :

Despesas Administrativas / reembolsos para a Manutenção do Conselho															
ITEM	Estado	Periodicidade	Quantidade	Nº Pessoas	Diárias (unit)	Pedágio UNIDADE	Total Pedágio	Alimentação	Hospedagem	Transporte (onibus/avião)	Combustível	Total TAXI	TOTAL	OBS:	
Deslocamento dos Conselheiros para as Reuniões (ida e volta)	RJ	POR REUNIÃO	16	2	0	0	0	0	0	0	0	R\$480,00	R\$480,00	considerando ida e volta	
Reembolso traslado da Conselheira representante do MDC/JF	Rio de Janeiro	POR REUNIÃO		1	0	R\$7,20	R\$64,80	R\$ 6,70	0	R\$82,50	R\$205,73	R\$41,50	R\$401,23	3 pedágios por trajeto / 181 kms	
V Congresso Nacional de Defesa do Consumidor	SC	anual	1	1	R\$200,00	0	0	0	R\$375,00	R\$937,04	0	R\$140,00	R\$1.452,04	29 a 31/10	
													<b>TOTAL</b>	R\$ 2.333,27	

\* não estão incluídas as despesas oriundas do processo de Implantação do Conselho

Rio de Janeiro, 15 de Janeiro de 2008.

\_\_\_\_\_  
Paulo Roberto da Silveira  
Presidente do Conselho de Usuários da Embratel Região I  
Representante dos Usuários

\_\_\_\_\_  
Katia Cardoso do Nascimento  
Secretária do Conselho