

ATA DA 16ª. REUNIÃO ORDINÁRIA
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SANTO ANDRÉ

Aos Seis dias do mês de Setembro do ano dois mil e onze, às 10h, no Hotel Blue Tree Towers situado na Av. Portugal, 1.464, município de Santo André, realizou-se a décima sexta reunião ordinária do Conselho de Usuários de Santo André, deliberou-se sobre:

Ausência Justificada:

- Procon do Município de Santo André - Ana Paula Moraes Satcheki
- Procon do Município de Mauá - José Manuel de Lira
- Procon do Município de São Caetano do Sul - Alexandre Rudolfo de Souza

A reunião foi iniciada pelo Presidente Sr. Anselmo Proença, em seguida, o Secretário do Conselho, conforme decisão da última reunião, entregou aos Conselheiros presentes a evolução das reclamações da empresa na Anatel, abertas por causas ofensoras.

Posteriormente, o Conselho passou a debater e deliberar sobre as informações que foram recebidas e foi solicitado pelos membros que o Secretário esclareça algumas dúvidas sobre as informações apresentadas, o que será feito na próxima reunião.

Em seguida, o Sr. Presidente passou a debater com os presentes os temas sugeridos por este conselho que foram enviados a ANATEL para o Primeiro Encontro de Conselhos de Usuários, conforme abaixo:

- **MAIOR DIVULGAÇÃO DA EXISTÊNCIA DO CONSELHO E SUA FINALIDADE;**
Jornais, Prefeituras, Câmaras e População.
- **CRIAÇÃO DE PONTO DE APROXIMAÇÃO DE CONSELHO E USUÁRIO;**
Site/Internet
- **MELHORIA NO PROCESSO DE INFORMAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OPERADORA;**
Utilização de novas ferramentas de análise dos Conselhos
Gráficos evolutivos
Compilação de dados Anatel mais analítica;
Utilização de dados do Procon;
Indicadores operacionais da Operadora;
Status das metas regulatórias da Operadora;
- **INFORMAÇÃO DE PLANOS DE MELHORIA DAS OPERADORAS REFERENTES A :**
Qualidade do serviço/reparo;
Qualidade no atendimento;
Cumprimento de metas;
Reclamações nas entidades de proteção ao consumidor;
- **INCLUSÃO NAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO;**
Banda Larga;
- **MAIOR FOCO EM OUTROS PONTOS DE INTERESSE DA POPULAÇÃO/USUÁRIOS;**

- Telefonia Publica;
- Atendimento as Localidades;
- Lojas de Atendimento;
- **AUTONOMIA DOS CONSELHOS;**
 - Limites;
 - Relacionamentos e Novo Regulamento

Além dos Temas acima que serão abordados foi solicitado pela Conselheira Maria Aparecida que seja levado para debate a inclusão dos Conselhos nas discussões sobre Regulamentações emitidas pela Agência Reguladora.


Por decisão de todos ficou acertado que a próxima Reunião agendada para o dia 08/12/2011 será antecipada para o dia 10/11/11.

Será pauta da próxima :

- Posicionamento do Presidente referente a participação do Conselho no Fórum em Brasília.
- Plano de metas para o ano de 2012.

A apresentação do PGMU programada para a próxima reunião, foi deliberado sua postergação para 2012.

Santo André, 06 de Outubro de 2011.

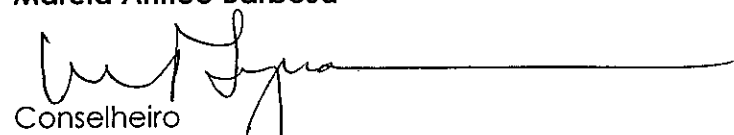

Presidente do Conselho de Usuários de Santo André
Anselmo Proença

Vice-Presidente do Conselho de Usuários de Santo André
Procon do Município de Santo André
Ana Paula Moraes Satcheki


Conselheira
Helida Lyliane Vaz Siqueira

Conselheiro
Procon do Município de São Caetano do Sul
Alexandre Rudolfo de Souza


Conselheiro
Procon do Município de Ribeirão Pires
Márcia Ântico Barbosa


Conselheiro
Procon do Município de Diadema
Maria Aparecida Tijiwa



Conselheiro
Procon do Município de Mauá
José Manuel de Lira


Antonio Marcos dos Santos
Secretario do Conselho de Usuários de Santo André

