

ATA DA 9ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS

Aos doze dias do mês de fevereiro do ano dois mil e dez, às 9h, na Rua Carolina Prado Penteado 477, 1 andar, município de Campinas, realizou-se a sua nona reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de Campinas, 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:

- **Apresentação de relatório PROCON com principais reclamações dos usuários ao órgão;**
- **Apresentação pela empresa sobre TUP - Telefone de Uso Público – Vandalismo e Manutenção.**

Realizada a leitura da ata da última reunião pelo secretário.

Ausentes: Sr. Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa, PROCON Votorantim - representado pelo Sr. Luiz Carlos Carroche Teixeira.

Ausências Justificadas: foram justificadas as ausências na reunião do dia 13/11/2009, do Sr. Adriano Ricardo Cremasco, ABRATER - representado pelo Sr. Antonio Eduardo Ripari Neger, IBDC - representado pela Sra. Laura Regina Filigoi, ABRANET - representada pelo Sr. Ricardo Augusto Marchi, PROCON Votorantim - representado pelo Sr. Luiz Carlos Carroche Teixeira, sendo aceitas por unanimidade.

O Sr. Adriano Ricardo Cremasco encaminhou comunicado solicitando seu desligamento do Conselho.

Apresentações sobre TUP - Telefone de Uso Público, Vandalismo e Manutenção, realizado pelos representantes da empresa Irineu Rafael Sandoli e Edson Francisco Santarosa, atendendo plenamente as expectativas do Conselho, solicitado pelo conselheiro Jose Salomão Fernandes a informação sobre a evolução do volume de créditos utilizados e vandalismo.

Apresentação de relatório com as principais reclamações dos usuários ao PROCON, realizada pelo representante do PROCON de Sumaré – Sr. Roberto Barilon, os dados apresentados serão encaminhados ao secretário que enviará aos demais conselheiros.

As apresentações sobre Atendimento Speedy: Manual -Script de Atendimento; Pontos de Avaliação (Positivos e Negativos); Capacitação dos Atendentes e sobre ATENTO: Indicador de Manutenção - Script, Pontos de Avaliação e Capacitação de Funcionários, foram re-agendadas para a próxima reunião do Conselho.

Foi entregue aos conselheiros, cópia atualizada da planilha de controle com ações e contribuições apresentadas pelo Conselho e encaminhadas para análise da empresa, sendo devidamente analisada e feitas às considerações pertinentes.

Foi efetuada a leitura do Ofício Circular nº. 773/2009/PBOAS/PBOA – Anatel, assunto: Comunicação direta entre Conselhos de Usuários e Anatel, para o qual todos os membros presentes concordam em disponibilizar os mesmos e-mails que constam no cadastro do Conselho.

Solicitado pelo conselheiro Sr. Ricardo Augusto Marchi, com a anuência de todos os membros presentes, a adequação no site Telefônica, campo Guia de Informações Úteis, Cartilhas da Anatel, substituindo Direito dos usuários de telefonia fixa (Resolução 426) pela Cartilha Anatel.

Deliberaram que a próxima reunião ocorrerá no dia 16 de abril de 2010, com início às 09:00 horas. Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião da qual se lavrou a presente ata, a qual foi lida e assinada por todos.

Presidente do Conselho
Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações - SUCESU
Sílvia Romero Ribeiro Tavares

Vice Presidente do Conselho
Associação Brasileira dos Provedores de Internet
Ricardo Augusto Marchi

Conselheiro
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger

Conselheiro
Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa

Conselheiro
Isabel Aparecida de Barros Prado

Conselheiro
Mary Ângela Pereira Sartori

Conselheiro
Jose Salomão Fernandes

Conselheiro
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e Cidadania
Laura Regina Filigoi

Conselheiro
PROCON de Sumaré
Roberto Barilon

Conselheiro
PROCON de Votorantim
Luiz Carlos Carroche Teixeira

Secretário do Conselho de Usuários de Campinas
Waldomiro De Gobbi Junior