

## ATA DA 8ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS

Aos Treze dias do mês de Novembro do ano dois mil e nove, às 9h, na Rua Carolina Prado Penteado 477, 1 andar, município de Campinas, realizou-se a sua oitava 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:

- **Aprovação do novo Plano Anual de Atividades de 2010;**
- **Apreciação dos itens apresentados pelo presidente na última reunião;**
- **Apresentação pela empresa do Programa Telefônica em Ação - Speedy.**

Realizada a leitura da ata da última reunião pelo secretário.

**Ausentes:** 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.

**Ausências Justificadas:** foram justificadas as ausências na reunião do dia 14/08/2009, do Sr. Roberto Barilon, representante do PROCON de Sumaré, Sr. Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa, e aceitas por unanimidade pelo Conselho.

Por deliberação de todos os membros do Conselho, considerando as ausências consecutivas conforme prevê o regimento interno, fica excluído do Conselho de Usuários de Campinas o Sr. José Roberto Cândido Ferreira.

Apresentação sobre Programa Telefônica em Ação referente as melhorias do produto Speedy (Atendimento e Reparo), realizado pelos representantes da empresa Geraldo A. Almeida e Alex Sandro Nunes da Costa, atendendo plenamente as expectativas do Conselho.

Foi solicitado pelos Conselheiros que a empresa forneça ao Conselho as seguintes informações, referente ao atendimento Speedy:

- Manual-Script de Atendimento Speedy;
- Pontos de Avaliação (Positivos e Negativos);
- Capacitação dos Atendentes (Treinamento).

O Plano Anual de Atividade foi apreciado por todos os conselheiros e aprovado por unanimidade.

Foi entregue aos conselheiros, cópia da planilha de controle de solicitações e ações, contendo as sugestões propostas a serem analisadas pela empresa.

Solicitado pelo Presidente aos representantes dos PROCON's, um relatório com as principais reclamações dos usuários a este órgão, a ser apresentado na próxima reunião.

Solicitado pelo conselheiro Salomão Fernandes, com a anuência de todos os conselheiros, um relatório referente a Arrecadação com Telefones de Uso Público, Índice de Vandalismo e Manutenção.

Solicitado pelos Conselheiros apresentação da Atento com referência ao indicador de manutenção – Script, pontos de avaliação e capacitação de funcionário, ficando para a próxima reunião.

Deliberaram que a próxima reunião ocorrerá no dia 12 de fevereiro de 2010, com início as 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  
Sylvio 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 Vice Presidente do Conselho  
Neger

Conselheiro  
Adriano Ricardo Cremasco

Conselheiro  
Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa

Conselheiro  
Isabel Aparecida de Barros Prado

Conselheiro  
Mary Ângela Pereira Sartori

Conselheiro  
José Salomão Fernandes

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

Conselheiro  
José Roberto Candido Ferreira

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