

ATA DA 6ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE  
RIBEIRÃO PRETO

Aos quinze dias do mês de abril do ano dois mil e nove, às 9 h, na Rua Américo Brasiliense nº 400, Bairro Centro, município de Ribeirão Preto, realizou-se a sexta reunião ordinária do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto entre os membros do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto, 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:

- **Visita ao CALLCENTER da Empresa Atento em Ribeirão Preto;**
- **Em virtude de cancelamento de voo não houve Apresentação sobre os Processos de BackOffice.**

**Ausência Justificada: Procon de Ribeirão Preto representado por Sr. José Luiz Pontim.**

Iniciado os trabalhos, pelo Sr. Secretário, foi solicitado pelo Presidente do Conselho a palavra para resumir alguns itens que pretende ser consignado em ata, como resumo das manifestações dos conselheiros:

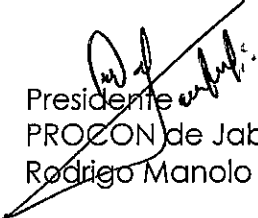
- Falta de respostas de CIP's, ou resposta em atraso aos prazos do Código de Defesa do Consumidor;
- Inobservância do pedido inserido na CIP para que não ocorra desligue da linha enquanto houver análise do processo por parte da empresa de telefonia;
- Reiterar a solicitação do Conselho, para que seja efetivamente agendado dia para que compareça responsável pelas áreas de tratamento das CIP's; on-line e lojas para que esclareçam as atividades que estão sendo desenvolvidas para a melhoria do atendimento ao consumidor e Procon.

Após, foi realizada **Visita ao CALLCENTER da Empresa Atento em Ribeirão Preto**, coordenada pela Sra. Rosemari Helena da Silva, havendo diversos questionamentos pelos representantes dos usuários e entidades do consumidor – Procons, respondidas a contento e atendendo plenamente as expectativas do Conselho.

A Pedido do **Presidente do Conselho** e com concordância de todos os membros foi solicitada que na pauta da Próxima Reunião deste Conselho, que se realizará no dia 17/06/09 às 9 hs, Rua Américo Brasiliense nº 400, Bairro Centro, município de Ribeirão Preto, que a Empresa faça uma **Apresentação sobre as melhorias nos atendimentos de CIP, on-line, loja e Procon**, aplicados na Empresa.

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

Ribeirão Preto, 15 de abril de 2009.

  
Presidente  
PROCON de Jaboticabal  
Rodrigo Manolo Pereira


  
Conselheiro  
Antonio de Pádua de Souza


  
Conselheiro  
Marcos Antonio Fernandes Pinto

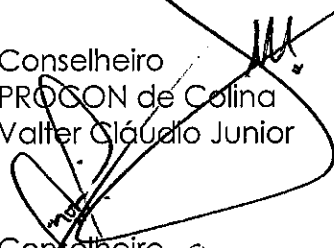
  
Conselheiro  
Maria Luisa Fontes Silva


  
Conselheiro  
Nelson Coleta Filho

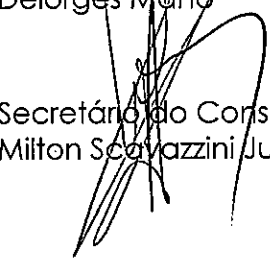
  
Conselheiro  
Maurício Donizete Alves

  
Conselheiro  
PROCON de Sertãozinho  
Emílio Carlos Ignácio Merchan

  
Conselheiro  
PROCON de Guariba  
Marcela Rodrigues de Deus

  
Conselheiro  
PROCON de Colina  
Valter Cláudio Junior

  
Conselheiro  
Centro de Orientação e Defesa do Consumidor e Mutuário de Araraquara –  
CODECOM  
Delorges Mano

  
Secretário do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto  
Milton Scavazzini Junior