

ATA DA 10ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS

Aos dezesseis dias do mês de abril do ano dois mil e dez, às 9h, na Rua Carolina Prado Penteadó 477, 1 andar, município de Campinas, realizou-se a sua décima 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 sobre atendimento Speedy, script de atendimento e capacitação dos atendentes;**
- **Apresentação sobre receita de Telefonia Pública;**
- **Renovação do Conselho.**

Realizada a leitura da ata da última reunião pelo secretário.

Ausentes: Sr. Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa e ABRATER – Sr. Antonio Eduardo Ripari Neger.

Ausências Justificadas: foram justificadas as ausências na reunião do dia 12/02/2010, do Sr. Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa, aceita com ressalva, pois o mesmo possui mandato de 3 anos e deverá encaminhar os assuntos para o próximo conselho. PROCON Votorantim – representado pelo Sr. Luiz Carlos Carroche Teixeira, sendo aceita por unanimidade. Abonada a ausência do Conselheiro Sr. Silvio Romero Ribeiro Tavares, em 19/04/2009, devido à falta de convocação do mesmo. Justificada ausência do Sr. Antonio Eduardo Ripari Neger, representante da ABRATER, na reunião de 16/04/2010, sendo aceita por todos.

Será encaminhada uma carta a ANATEL sugerindo alteração da Resolução nº 490, propondo a ampliação do tempo de participação dos conselheiros no Conselho, devido a maturidade da equipe no relacionamento com a operadora.

Solicitado pelo Conselho de Usuários de Campinas ao Conselho de Usuários de Piracicaba o compartilhamento da cartilha sobre as melhores práticas sobre telefonia.

Realizada a apresentação sobre Telefonia Pública – venda de cartões em Campinas, pelo Sr. José Alfredo U. Pereira, atendendo as expectativas do Conselho.

Proposto pelo Conselho atuar na inibição de vandalismos em Telefones de Uso Público, através de uma minuta de Projeto de Lei a ser analisada na próxima reunião. Apresentado relatório de reclamações de TUPs na cidade de Campinas, que será analisado pelo conselho.

Realizada apresentação 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 pela Sra. Régia Ruivo, representante da Telefônica e pelo Sr. Edmilson Maleski, representante da Atento, atendendo as expectativas do Conselho. Sugerido pelo conselho a implementação da prática de dar uma nota no final do atendimento.

Foram apresentados ao Conselho detalhes sobre a renovação.

Deliberaram que a próxima reunião ocorrerá no dia 11 de junho de 2010, com início às 09:00 horas e serão tratados os assuntos:

- Projeto de Lei sobre vandalismo em TUPs;
- Apresentação sobre índices de reclamações (maiores ofensores) das áreas de DDD 15 e 19;

- Proposta Sr. Silvio Romero com referência ao índice de reclamação de defeitos em TUPs.

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
Silvio 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

Conselheira
Isabel Aparecida de Barros Prado

Conselheira
Mary Ângela Pereira Sartori

Conselheiro
Jose Salomão Fernandes

Conselheira
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