

ATA DA 7ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SERCOMTEL S.A.

Ata da Sétima Reunião Extraordinária do Conselho de Usuários da SERCOMTEL, realizada no dia quinze de junho de 2011, às 19 horas, nas dependências da SERCOMTEL S.A., na Rua Professor João Cândido, 555, Centro Londrina, Paraná. Estiveram presentes os seguintes Conselheiros: Carlos Alberto Morillas Zapata (Presidente); Valmir Rafael dos Santos (Vice-presidente), Rosinéia Tedeski Crespilho, José Carlos Accorsi, Moacir Veras, Roberto Aparecido de Assis, representante da Associação dos Amigos e Proprietários da Chácara São Miguel, Cristina Aparecida de Souza Lourencini, Luiz Antonio Bárbara, representante da Multicooperforte (Cooperativa de Multitrabalhadores do Jardim São Jorge) os suplentes: Geraldino Batista do Nascimento, Zezuino Menino de Oliveira e Jair Rodrigues Pereira, o Sr. Antonio Gomes como convidado e Angela Aparecida M. Feriani (Secretária). O Sr. Carlos Alberto Morillas Zapata deu início à reunião dando boas vindas a todos, colocando em aprovação o horário das reuniões extraordinárias, ficando consensado que o início das reuniões será às 19 horas e encerramento 20h30min com ressalvas em situações excepcionais e de relevância do assunto esse horário poderá ser dilatado. Dando prosseguimento informou os assuntos da pauta a serem tratados na reunião: **a)** Discutir a representatividade das Associações de Classe que fazem parte do Consus; **b)** Levantar problemas e sugestões junto aos usuários; **c)** Divulgação do Conselho de Usuários; **d)** Sugestão para melhorar o Regimento Interno; **e)** Assuntos gerais. Na seqüência passou-se a discutir os assuntos da pauta: **a) Discutir a representatividade das Associações de Classe que fazem parte do Consus** – Por motivo de regularização da documentação das entidades em poder da Secretaria do Consus e após discussão e esclarecimentos das entidades presentes ficou decidido por 07 votos a 01 que todas as Associações terão prazo de até 60 dias para apresentação dos documentos que comprovem a regularidade da Entidade e do representante indicado; **b) Levantar problemas e sugestões junto aos usuários** - O Presidente solicitou aos Conselheiros que procurem ouvir os usuários em seus grupos de relacionamento para que possam trazer para as reuniões as contribuições sugeridas. Em seguida foram apontadas pela Sra. Cristina AP. de Souza Lourencini as seguintes sugestões: 1) Que os

atendentes da área comercial sejam orientados no sentido de propiciar atendimento mais humanizado para aquelas pessoas que sejam portadoras de doenças que impeçam de comparecer pessoalmente à Sercomtel sugerindo que nesses casos o atendente se desloque até a residência do usuário; 2) Ações da Sercomtel – solicitou que na próxima reunião ordinária seja solicitado a presença de representante da Sercomtel para prestar esclarecimentos com relação ao processo que tramita na justiça com relação à distribuição de ações da Sercomtel e que conste no Site do Conselho a publicação da nota de esclarecimento divulgada no Jornal com relação as ações da Sercomtel ; 3) Número do protocolo – Foi informado que os atendentes da Sercomtel não estão a emissão de número de protocolo em cada ligação para tratar do mesmo encaminhamento de defeito; 4) Informou que em alguns lugares estão faltando cartões para telefone público neste caso foi solicitado informações com relação á localização do telefone e/ou ponto de venda, uma vez que alguns pontos de vendas acabam adquirindo quantidade insuficiente para atender a demanda entre as visitas do vendedor. 5) Criar na página do conselho um local para as dúvidas freqüentes relativas aos serviços e informações úteis aos usuários de maneira em geral. **d) Sugestão para melhorar o Regimento Interno** – O Presidente solicitou aos membros do Conselho a leitura do Regimento e que tendo sugestões de melhoria que encaminhem para a secretária do Consus ou levar na próxima reunião extraordinária. **e) Assuntos gerais** – próxima reunião extraordinária será realizada no dia 07.07.2011; no dia 18.08.2011 no horário das 9 às 11 horas será agendada visita às instalações da Sercomtel para os Conselheiros; No mesmo dia haverá reunião ordinária do Conselho para análise as reclamações da Sercomtel na ANATEL e PROCON, na ocasião serão convidadas representantes da Sercomtel para discorrer sobre os planos da empresa. Nada mais havendo a ser tratado, a reunião foi encerrada às 22h30mim, sendo que eu Secretária, lavrei a presente Ata que segue assinada por mim e pelo Presidente.