

ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SERCOMTEL S.A.

Ata da décima primeira Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SERCOMTEL, realizada no dia dezoito de novembro de 2010, às 19 horas, nas dependências da SERCOMTEL S.A., na Rua Professor João Cândido, 555, Centro Londrina, Paraná. Estiveram presentes os seguintes Conselheiros: Antonio Gomes (Presidente); Carlos Alberto Morilas Zapata, Moacir Veras (suplente), Evander Maran Pereira, Jurandir Jura Pinto Rosa representada por, ONG MOPNIB (Movimentos Populares Nacional e Internacional do Brasil) e Luiz Antônio Bárbara representante da Multicooperforte (Cooperativa de Multitrabalhadores do Jardim São Jorge) Rosinéia Tedeski Crespilho, José Accorsi e Angela Aparecida M. Feriani (Secretária). Justificou ausência o Vice Presidente do Conselheiro Sr. Valmir Rafael dos Santos. O Sr. Antonio Gomes deu início à reunião dando boas vindas a todos, informando a pauta a ser tratada na reunião:

a) Exposição relativa a planta de telefones públicos, índice de reclamações, custos com vandalismo e distribuição e comercialização de cartões; **b)** Análise, discussão e aprovação do Plano Anual de Atividades do CONSUS e proposta orçamentária para o ano de 2011; **c)** Análise das reclamações da SERCOMTEL na ANATEL e PROCON relativas ao terceiro trimestre de 2010; **d)** Assuntos gerais. Na seqüência passou-se a discutir os assuntos da pauta: **a) Exposição relativa à planta de telefones públicos**, índice de reclamação, custo com vandalismo e distribuição e comercialização de cartões. Para fazer uma exposição detalhada da planta de telefones públicos participou da reunião o Sr. Dorival Tamião de Araujo que iniciou a sua apresentação esclarecendo sobre a definição do TUP do ponto de vista regulatório. Na seqüência, fez um histórico da evolução tecnológica dos aparelhos que no passado eram eletromecânicos e utilizavam fichas metálicas e os aparelhos atuais totalmente eletrônicos e dotados de sistema e controle de supervisão que permitem um melhor acompanhamento dos serviços de manutenção bem como da supervisão de desempenho dos mesmos. Esclareceu que os serviços de instalação e manutenção dos aparelhos até pouco tempo eram terceirizados e a empresa responsável por estes serviços era a Solterc. Esta empresa recebia um percentual do volume de cartões comercializados e em contra partida oferecia toda mão de obra para a comercialização e manutenção dos aparelhos.

Com a solicitação de cancelamento deste contrato, a Sercomtel assumiu a venda e distribuição dos cartões com equipe própria para comercialização e distribuição de cartões. Atualmente a Sercomtel tem uma planta com 4082 telefones de uso público e 848 pontos de vendas de cartões e cuja meta é elevar o número Ponto de Distribuição e Venda de Cartões (PDV) para 1.000. Segundo o Sr. Dorival o Perfil do usuário de Telefones de Uso Público são pessoas das classes “D” e “E” que utilizam o telefone público para dar retorno da chamada recebida do Celular, que não quer ser identificado ou rastreado e pessoas em trânsito e em situações de emergência. Falou da qualidade de manutenção, e antecipou algumas informações sobre vandalismo. Esclareceu ainda que a Sercomtel criou um grupo de trabalho objetivando a melhoria do desempenho da planta e avaliar a viabilidade de se propor a ANATEL um remanejamento de telefones na planta. Houve intervenção dos conselheiros ligados ao conselho de segurança que informaram que em muitos bairros quem faz uso dos telefones são os traficantes. Também fizeram sugestão de campanha de esclarecimento quanto aos custos e a inclusão em conta telefônica indicação do local de venda dos cartões próximo ao local da residência ou comércio do usuário. Na sequência o Engenheiro Marcos Alan Marra da área de Implantação e Manutenção de redes que discorreu sobre os indicadores de Universalização, Metas de Universalização com relação aos TUPs. Esclareceu que em localidade com população acima de trezentos habitantes a distância máxima para o usuário encontrar um TP é de 300 metros. Falou do atendimento a instituições e dos equipamentos para portadores de deficiência que é de 2% dos aparelhos adaptados para qualquer tipo de deficiência. Informou que a quantidade de TUPs e de 4082 todos LDN, 2317 com DDI, 101 para cadeirantes, 11 para deficientes da fala e 11 para deficiente visual, TUPs 24 horas 3308 e 188 com acesso ao LDI 188. Segundo informou a Sercomtel tem mais de 1000 telefones a mais na planta. A taxa de defeito em Outubro foi de 5,57%, com 227 solicitações (taxa menor que o exigido pela ANATEL que é de 8%). Taxa de solicitação e atendimento em 24 horas e de 98% enquanto que o índice da Sercomtel e de 99,56%. O índice de reparo por detecção do equipamento em até 8 horas 99,74 (98%). Mostrou a distribuição de TP nas localidades de Londrina; informou que para instalar um TP custa R\$ 1776,33 + 133 de mão de obra e custos mensais para manutenção da planta. Na sequência falou do vandalismo, cujo índice em Londrina e o menor do Brasil em 2004 era de 1867 telefones e em 2010 e de 385 aparelhos. O monofone e a parte mais afetada em 2010. **b) análise, discussão e aprovação do Plano**

Anual de atividades do CONSUS e proposta orçamentária para o ano de 2011 – Foi colocado em discussão a minuta da proposta encaminhada aos Conselheiros e após as devidas observações e esclarecimentos pelo Sr. Gomes, foi aprovado por unanimidade o Plano Orçamentário e de atividades do CONSUS para 2011. **c) Análise das reclamações da Sercomtel na ANATEL e PROCON** - Foi apresentado aos Conselheiros os indicadores relativos aos meses de agosto/setembro e outubro de 2010 bem como os índices de Desempenho no Atendimento e procedida análise das reclamações registradas no Call Center da ANATEL e PROCON. **d) Assuntos Gerais –** Não houve proposição neste item. Nada mais havendo a ser tratado, a reunião foi encerrada às 21h30min, sendo que eu Secretária, lavrei a presente Ata que segue assinada por mim e pelo Presidente.