

## **ATA DA 14ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SERCOMTEL S.A.**

Ata da Décima Quarta Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SERCOMTEL, realizada no dia onze de novembro 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 Zapara (Presidente) Valmir Rafael dos Santos (Vice-presidente); Luiz Antonio Bárbara, Moacir Veras, Cristina Aparecida de Souza Lourencini, o Suplente Jair Rodrigues Pereira e Ângela Aparecida M. Feriani (Secretária) Justificaram ausência: Jurandir Jura Pinto Rosa, Rosinéia Tedeski Crespilho, José Carlos Acorsi e Philippe Antonio Azedo Monteiro. A reunião foi aberta pelo Sr. Carlos Morillas Zapata que deu boas vindas a todos e informou a pauta a ser tratada na reunião: **a)** Relato sobre o 1º Encontro Nacional de Conselhos; **b)** Aprovação do Plano Anual de Atividades; **c)** Conclusão da análise da documentação das Entidades; **d)** Análise dos indicadores; **e)** Assuntos gerais. Na seqüência passou-se a discutir os itens: **a) Relato sobre o 1º Encontro Nacional de Conselhos** - o Sr. Zapata informou que o 1º Encontro Nacional dos Conselheiros de Usuários do STFC foi muito produtivo, pois contou inclusive com a presença do Presidente da Anatel, o Embaixador Ronaldo Mota Sardenberg, que deu boas vindas aos membros dos conselhos presentes e disse que o evento tratava-se de um fórum institucionalmente adequado para debates que poderiam levar a propostas de melhoria dos serviços e em consequência do aumento do bem estar do usuário de telecomunicações e que os representantes da Anatel estavam ali para contribuir com as discussões, prestar informações, ouvi-los com atenção. Além do presidente, estavam presente o Superintendente de Serviços Públicos, Roberto Pinto Martins, vários servidores da Anatel e representantes de 40 Conselhos de Usuários dos 47 existentes. Segundo relatou, o evento foi estruturado em três partes. Na primeira, os representantes da Anatel promoveram a apresentações relativas aos temas, Importância dos Conselhos de Usuários, Carta de Serviços da Agencia, O papel da Assessoria de Relações com os Usuários, Plano de Ações Pró Usuário, Principais aspectos do Serviço Telefônico Fixo Comutado e o Sistema de Acompanhamento de orelhões. Na segunda parte do encontro os membros dos conselhos foram divididos em quatro grupos de discussões a fim de debaterem propostas de aprimoramento aos trabalhos desenvolvidos pelos conselhos, como forma de subsidiarem a elaboração do novo Regulamento para os Conselhos de Usuários. Segundo o presidente do CONSUS, nesta parte houve uma serie de contribuições que foram catalogadas. Na terceira parte, os temas debatidos nos grupos foram apresentados a todos os presentes, como forma de se consolidar as propostas sugeridas. Segundo o Zapata ao final foram produzidas cerca de duas dezenas de sugestões que serão analisadas pelo pessoal da Anatel. Informou ainda que fez parte do grupo do grupo que discutiu eleições e reeleições e

que o desempenho deste grupo foi muito bom e que o pessoal queria fazer parte deste grupo. Sugeriu que em um próximo encontro o pessoal que for participar do evento fique em um mesmo hotel para facilitar a troca de idéias. destacou ainda a proposta de que com a fusão das empresas o conselho possa atuar de forma mais ampla. **Item b) Aprovação do Plano Anual de Atividades** - Na seqüência o presidente solicitou à secretária que apresentasse a proposta para o Plano Anual de Atividades composto do Plano de Ação e atividades a serem desenvolvidas na próxima gestão, Calendários das reuniões ordinárias e proposta orçamentária para o custeio das despesas do CONSUS em 2012. Após os esclarecimentos devidos o plano foi aprovado com algumas correções propostas á minuta apresentada. Ouve por parte dos membros que questionaram não estarem recebendo convites para participar das audiências Públicas relativas aos assuntos que envolvem a Sercomtel. **c) Conclusão da análise da documentação das Entidades** - A Secretária deu conhecimentos aos membros de pedido formal de desligamento da ACIL, por motivos de indisponibilidade de representante para participar das reuniões do Consus, o Presidente colocou em votação e o pedido foi aprovado por todos; Em razões de ausência de documentação foi aprovado por unanimidade a exclusão da Entidade Associação dos Amigos e Proprietários da Chácara São Miguel. **Item d) Análise dos indicadores** - Na seqüência a secretaria do CONSUS apresentou aos presentes as reclamações registradas no terceiro trimestre no Call Center da Anatel e junto ao PROCON. Sendo prestadas as informações devidas. **Item e) Assuntos gerais** - Nesta oportunidade a Sra. Cristina sugeriu que os contratos de fidelidade sejam mais claros com relação às multas rescisórias. Também foi pedido que a secretária solicitasse a área competente maiores informações informação sobre os processos de perdão de dívida junto à empresa para que os conselheiros sejam instruídos sobre o assunto. A Sra. Cristina informou de sua Participação na reunião de audiência publica da câmara de vereadores para a venda das empresas de TV. (verificar as informações passadas na câmara). Houve troca de idéias com relação à forma de realização das reuniões previstas para ocorrerem no município de Tamarana. Houve sugestão de que membros do CONSUS participem da reunião que o prefeito e secretários tem feito nos bairros. Consensado que este assunto será debatido na próxima reunião do CONSUS. Também ficou decidido pedir a participação de alguém da Sercomtel na próxima reunião para esclarecer a fusão da fixa com a celular e venda das empresas de TV a cabo, se possível com o mesmo nível de informação prestada a Câmara. Também foi solicitado informações com relação aos critérios que estão sendo observados nas demissões dos funcionários da empresa. Registramos também a intervenção do presidente do CONSUS para auxiliar a um usuário da telefonia móvel que ficou sem serviço por dois ou três dias. Quando o Zapata foi levantar dados junto ao usuário seu telefone já estava funcionando. Nada mais havendo a ser tratado, a reunião foi encerrada às 21h00mim, sendo que eu Secretária, lavrei a presente Ata que segue assinada por mim e pelo Presidente.