

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SERCOMTEL S.A

Ata da Quarta Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SERCOMTEL, realizada no dia quatro de março de 2008, às 19 horas, nas dependências da SERCOMTEL S.A., na Rua Professor João Cândido, 555, Centro Londrina, Paraná. Estiveram presentes os seguintes Conselheiros: João Carlos Athanazio (Vice-presidente); Antonio Gomes; Dárcio Hélio Longhi; Evander Maran Pereira; Sônia Maria P. Goes Giovenazzi e Angela Aparecida M. Feriani (Secretária). Presente também nesta reunião o Presidente da Sercomtel Sr. Mário Jorge de O. Tavares. O Vice presidente Sr. João Carlos deu início à reunião solicitando à Secretária Sra. Angela Feriani que efetuasse a leitura da carta de desligamento encaminhada pelo Sr Mário Jorge de O. Tavares, representante da ACIL - Associação Comercial e Industrial de Londrina, que ao assumir a Presidência do Grupo Sercomtel, tornou-se impedido de continuar no CONSUS. A partir daí o Vice-presidente Sr João Carlos Athanazio, explanou aos demais Conselheiros que conforme consta no Regimento Interno, na ausência do Presidente, o Vice deve assumir as funções do Presidente, entretanto, no mês de maio de 2009 haverá nova eleição para os cargos de Presidente e Vice, e com isso ele não assumiria o cargo de Presidente, mas sim responderia pelo Presidente, na condição de Vice, nesta reunião e na próxima. O Assunto foi colocado em votação e aprovado por unanimidade. Na sequência, a Sra. Ângela Feriani fez a leitura da correspondência encaminhada pela ACIL, com a indicação do Sr. Gilmar Antonio de Souza, para representá-la no CONSUS. A pedido do Presidente Sr João Carlos Athanazio, O Sr. Gilmar Antônio de Souza, fez uma breve apresentação pessoal e profissional aos membros. Na seqüência deu-se continuidade aos assuntos da pauta conforme segue: **a) Apresentação pelo Presidente da Sercomtel Sr. Mário Jorge de O. Tavares sobre o andamento das sugestões enviadas pelo CONSUS.** A princípio o Presidente da Sercomtel agradeceu as sugestões enviadas (arquivo anexo) e apresentou aquelas que já estavam sendo implementadas e informou que as demais, por questões de viabilidade técnica estão ainda sendo estudadas e, portanto, serão posteriormente apresentadas ao CONSUS. O Sr. João Carlos agradeceu em nome do CONSUS o empenho da SERCOMTEL em atender as sugestões encaminhadas. **b) Site do Consus** - As Reclamações e solicitações registradas no Site foram lidas pelo Sr. João Carlos Athanazio aos presentes e segundo análise efetuada pela Secretária Sra. Ângela, a maioria das solicitações não são de competência do CONSUS, pois na maioria das vezes a reclamação/solicitação ainda não havia sido registrada nos canais de atendimento oficiais da SERCOMTEL S.A., entretanto, houve o repasse aos canais competentes para a verificação. Nada mais tendo sido tratado, a reunião foi encerrada às 22 horas, sendo que eu Secretária, lavrei a presente Ata que segue assinada por mim e pelo Presidente.

*Criado em 15.05.2008*

*Presidente: - Vice-presidente: João Carlos Athanazio.*

*Conselheiros: Antonio Gomes, Dárcio Hélio Longhi, Delcio Torres Amorim Junior, Evander Maran Pereira, Flávio Henrique Caetano de Paula (Procon LDA) e Sônia Maria P. Goes Giovenazzi.*

*Secretaria: Ângela Aparecida M. Feriani - Tel.: 3375-1424 - angela.feriani@sercomtel.net.br*

**Sugestões do CONSUS para aprimoramento dos serviços da SERCOMTEL**

<b>Nº</b>	<b>Descrição do Item</b>	<b>Ação desenvolvida</b>	<b>Previsão</b>
1	Aprimorar orientação aos atendentes terceirizados de lojas e call center.	Programado treinamento com terceirizados	Ação permanente
2	Encaminhamento de correspondência aos clientes que registraram reclamações no "call center" da Anatel ou PROCON, para saber o grau de satisfação do atendimento recebido, demonstrando a preocupação da Sercomtel junto a seus clientes.	Em estudo a melhor forma de atender tal sugestão (por correspondência ou contato de pesquisa de satisfação)	Abril
3	Em não sendo possível o atendimento de qualquer serviço no prazo agendado (chuvas torrenciais, casa fechada, etc.), manter previamente contato com tais	Em estudo para implementação de ações conjuntas entre as áreas envolvidas	Em andamento
4	Aumentar o rigor no rigor do controle nos lançamentos em faturas telefônicas, para reduzir o maior ofensor de reclamações.	Grupo de trabalho interno está estudando ações buscando a melhoria contínua	Em andamento
5	Prévio conhecimento ou apreciação do CONSUS de novos produtos e serviços de importância para a imagem da SERCOMTEL. Quando não for possível, logo após tal lançamento, apresentarem tais produtos e serviços para conhecimento do CONSUS ou mesmo obter do mesmo "feedback" de abordagem de campanhas publicitárias;	Devido a velocidade de lançamentos e preservação do sigilo empresarial, optou-se pela informação na primeira reunião subsequente do Consus dos lançamentos mais significativos, inclusive para avaliação e aceitação do produto	Ação permanente
6	Melhor exposição dos serviços complementares, potencializando o que a SERCOMTEL oferece desde a implantação das centrais digitais;	Sercomtel procurará dar maior visibilidade e compreensão quanto a tais produtos já fazem parte dos pacotes de serviços ofertados	Ação permanente
7	Implantação de rediscagem automática em caso de ocupado de celular para fixo (pelo menos para a Sercomtel);	Economicamente inviável no momento	Não há
8	Implantação de completamento de chamadas ao acessar o Auxílio à Lista (102) pelo celular pelo menos para telefone fixo da Sercomtel (pois nem sempre o usuário dispõe de caneta e papel para anotar o número informado);	Em análise pela Sercomtel	Abril
9	Promoções oferecidas para novos clientes deveriam ser ofertadas para os atuais, principalmente aqueles que pagam suas contas em dia;	Algumas ações estão sendo tomadas a fim de atender a expectativa e fidelização de tais clientes.	Em andamento
10	As propagandas devem ser mais focadas nos pontos fortes da Sercomtel (qualidade de serviços e atendimento, dar maior divulgação do CSP-43 e dos procedimentos necessários);	As campanhas já vem sendo trabalhadas com esse enfoque	Atendido
11	Oferecer os serviços disponibilizados aos condomínios horizontais para os verticais;	Assunto em estudo.	Em andamento
12	Quando da consulta ao serviço 102 pela Internet, incluir a exigência de caracteres de segurança (a exemplo das demais prestadoras), para evitar acesso facilitado aos dados cadastrais.	Assunto em estudo.	Em andamento
13	Criar forma de divulgação nos orelhões, onde constem os locais onde podem ser adquiridos cartões telefônicos nas proximidades dos mesmos;	Plano de ação aberto visando melhoria e implementação	Em andamento
14	Orientar e monitorar os atendentes do 103-43 e 3375-1010 (PABX) sobre procedimentos a serem adotados em casos de acidentes de rede.	Em fase de criação de procedimento específico para esse atendimento	Em andamento
15	Aprimorar o treinamento aos atendentes do "Call Center da Sercomtel" (inclusive quanto a um maior rigor no monitoramento das chamadas, para devido "feedback"), visando melhor vender (forma mais didática), os serviços e produtos da Sercomtel.	Em fase de reestruturação da equipe de monitoração das chamadas	Em andamento
16	Em casos de paralisação de telefones fixos, oferecer aos clientes a possibilidade de transferência das chamadas para outros números até a efetiva regularização;	Depende de desenvolvimento de sistemas para garantir a execução do serviço	Programado para 2º semestre de 2009
17	Verificar a possibilidade de confeccionarem-se crachás personalizados para os Conselheiros;	Sugestão aceita	Atendido