

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA: O ATENDIMENTO À COMUNIDADE PARA ESCLARECIMENTOS ACERCA DA MUDANÇA NAS LINHAS DE TELEFONIA DE PULSOS PARA MINUTO.**

Juliana da Silva RIBEIRO<sup>1</sup>

Gilmara Pesquero Fernandes Mohr FUNES<sup>2</sup>  
Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”

A Coordenadoria de Extensão e Assuntos Comunitários da Toledo/PP em parceria com a Fundação PROCON seleciona 12 alunos para participarem do treinamento que ocorreu na sede da Fundação PROCON/PP no dia 17/05/2007. Durante o treinamento a Coordenadora da Fundação PROCON entregou cartilha aos alunos e à Coordenadora da Extensão com informações necessárias para capacitar o pessoal e torná-los multiplicadores das informações. No dia 23/05/2007, das 9h00 às 17h00 o pessoal capacitado ficou no calçadão de presidente Prudente-SP atendendo a população, explicando o conteúdo e tirando dúvidas. A resposta a essa prestação foi tão eficiente que se repetiu no dia 30/05/2007 no calçadão da faculdade nos períodos da manhã e da noite. Houve esclarecimentos, também, em uma escola da rede estadual que contactou a faculdade para esclarecimentos *in locu*. O governo federal determinou a mudança obrigatória das linhas telefonia de pulsos para minuto por ser uma unidade de medida identificável e conhecida por todos. Assim para o mês de julho toda a cidade de Presidente Prudente-SP deveria fazer uma escolha do plano mais adequado à sua família. A atitude preventiva da Fundação PROCON ocorreu por causa da possibilidade de um grande aumento no valor a ser pago caso a família fizesse a opção pelo plano errado. A correta escolha pelo plano básico ou plano alternativo varia de acordo com o perfil familiar. O que foi feito junto à comunidade foi auxiliá-los a identificar o seu perfil a fim de optarem pelo plano mais adequado e que não traria prejuízos financeiros. Para as famílias que falam durante uma ligação até 03 minutos em média o ideal é a opção pelo plano básico, já para as famílias que realizam ligações mais longas a melhor opção é o PASOO (Plano Alternativo). A escolha do plano não é influenciada pela quantidade de ligação que a família realiza, mas sim pelo tempo médio de cada ligação. Em decorrência da mudança, dúvidas surgirão, então, será possível uma única vez, que o consumidor requeira junto à empresa de telefonia, o perfil da sua conta. Outra mudança significativa será a possibilidade de requer, quando interessar, a conta detalhada das ligações locais da mesma forma que ocorre com as ligações interurbanas e celulares. A mudança é benéfica para a população, desde que cada consumidor faça a escolha correta de seu plano. O governo federal determinou a mudança com o intuito de melhora e clareza para o consumidor. Com essa atividade a Instituição de Ensino Superior cumpriu sua função de responsabilidade social e contribui para uma melhor convivência social, engajando professores, funcionários e alunos na prestação de serviços à comunidade.

**Palavras-Chave:** Pulsos. Minutos. Linha de telefone. Perfil

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de administração das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente e estagiária de Coordenadoria de Extensão e Assuntos Comunitários da Toledo/PP.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Direito das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente e Coordenadora de Extensão e Assuntos Comunitários da Toledo/PP.