



Ata da 1ª Reunião Extraordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 06/07/2017	Horário: 9h	Local: Via Videoconferência (DF,GO,MT,MS,CE,BA,RJ)
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Walder de Freitas	Gleudson Tomaz Fernandes (PROCON GO)	João Ramos da Silva Junior	Luciane Andrea Jesus dos Santos Sampaio (PROCON CORUMBÁ)
Rolf Talys Osorki Santiago (PROCON MT)					
Ausências Justificadas					
Hernani Alves de Souza (PROCON NOBRES)	Marcelo Monteiro Salomão (PROCON MS)	Carlos Ataide dos Santos Ricco	Roseli dos Santos	Maria Gorete dos Santos (PROCON NAVIRAÍ)	
Convidado(s) / ANATEL					
Convidado: Quemuel Alencar Florentino (Vereador de Nova Andradina/MS) / ANATEL: Octavio Penna Pieranti e Giovani Menezes Conceição					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Elthon Jose Gusmao da Costa	Eduardo Fernandes Moreira	Thaiany Carolini Montebeler Silvestre	
Judite Belfort de Jesus	Maria Gabriela A. M. Lopes	Celso Evaristo da Silva	Aikel Nakazato		

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente declarou aberta a Reunião.



2	Análise e aprovação do Regimento Interno do Conselho	<p>O Vice-presidente, Walder Freitas, informou que a única alteração proposta para o Regimento Interno, seria a alteração da redação do Art 44 § 3º do referido Regimento, que atualmente dispõe:</p> <p>Art 44, § 3º - "As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou à distância, a critério do Grupo Oi".</p> <p>A proposta seria alterar para o seguinte texto: "As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou por videoconferência, a critério do Grupo Oi".</p> <p>Houve votação unânime dos Conselheiros quanto à nova redação. Na oportunidade, o representante da Anatel, Octávio Penna, reforçou que, embora a redação atual seja fiel ao texto da Resolução 623/13, considera que a videoconferência tem sido um meio eficiente para as reuniões.</p> <p>O Secretário deixou claro que o referido parágrafo, do referido artigo do Regimento Interno, está exatamente igual ao § 4º do Art 16 da Resolução 623/13, e que seria necessário levar à proposta de alteração do texto ao Jurídico e Regulatório interno da Empresa, por se tratar de ponto já pacificado pela referida Resolução.</p>
3	Esclarecimentos sobre a situação de recuperação judicial da Oi (Investimentos, venda de planos, impactos no atendimento, limitações para acordo, pagamentos de indenizações, devolução de valores ao consumidor).	<p>Foi apresentado pelo Secretário, que esclareceu ao Conselho os principais pontos da Recuperação Judicial, ressaltando que as atividades operacionais da Empresa continuam normais, sem impactos nos investimentos, vendas, atendimento ao cliente. Foi ressaltado sobre o programa de acordo com credores, informando ainda que todas as informações sobre este processo encontram-se no site da Oi (www.oi.com.br). O Secretário também se prontificou de encaminhar as informações atualizadas a respeito do assunto.</p> <p>O representante da Anatel, Octávio Penna, ressaltou a entrevista concedida ao G1 pelo Presidente da Oi, disponível na internet, onde é possível encontrar várias informação sobre a recuperação judicial.</p>



4	Solicitação de valores e municípios em Mato Grosso que serão beneficiados com melhorias de investimentos em 2017, de forma detalhada	<p>O tema foi apresentado pelo representante da Coordenação de Operação de Projetos Regulatórios, Celso Evaristo, que prestou as informações solicitadas.</p> <p>O Conselheiro Walder solicitou que na próxima reunião fosse apresentado o Plano de Investimentos para 2017 de toda a Região centro-Oeste.</p> <p>O representante do Procon Estadual do MT, Rolf Santiago, questionou sobre a possibilidade de envio das informações apresentadas. O Secretário ressaltou que dependeria da autorização da área de Planejamento, uma vez que pode se tratar de informação estratégica da Empresa.</p> <p>O representante da Anatel, Octávio Penna, fez uma sugestão para que as apresentações da Oi sejam mais simples e práticas e menos técnicas afim de que os conselheiros possam ter o devido entendimento.</p>
5	Previsão da expansão do 2G e 3G em Mato Grosso do Sul e quais municípios fazem parte do plano de investimento;	<p>O Secretário apresentou as informações solicitadas, ressaltando que as previsões de expansão são as que já estão na esteira de entrega para 2017.</p> <p>O Conselheiro Walder solicitou registro da sua insatisfação, quanto à informação prestada, ressaltando que o Estado do Mato Grosso do Sul é bastante expressivo, e que necessita de maior expansão em todos os serviços de telefonia.</p>
6	Ampliação e melhoria na rede de Fixo e Velox em Nova Andradina/MS	<p>As informações foram discutidas e apresentadas pelo Secretário, que apresentou ainda os investimentos em expansão de fixo e banda larga em Naviraí/MS e Cassilândia/MS, conforme solicitação feita na reunião anterior.</p> <p>O Conselheiro João Ramos questionou os dados apresentados, e aproveitou a oportunidade para entregar ao Representante de Relacionamento da Oi, Aikel Nakazato, um mapa com o Plano diretor de Nova Andradina/MS, para que a Oi verificasse a possibilidade de expansão fixa e banda larga para novos bairros, onde já existe demanda de telefonia. Foi explicado ao Conselheiro que os documentos seriam enviados para o Representante Institucional da companhia.</p>



7	<p>Devolutiva sobre os seguintes questionamentos levantados na 2ª Reunião Ordinária, realizada em Goiânia, dia 31.05.2017:</p> <p>2.6.1 Posicionamento sobre a Lei 4.815, de 25/02/2016 (Loja de atendimento);</p> <p>2.6.2 Pesquisa de Satisfação;</p> <p>2.6.3 Empresas que compartilham a rede de Fibra Ótica de Corumbá/MS.</p>	<p>Foram apresentados pelo Secretário as informações solicitadas, destacando os pontos abordados:</p> <p>a) Lei 4.815 de 25/02/2016 (referente à obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia móvel manter no Estado do MS postos de atendimento presenciais). Foi informado ao Conselho o entendimento jurídico, com base na decisão do Governador do Estado do MS, que vetou a referida Lei, em virtude de já existir lei federal (RGC 632 ANATEL), que já contempla tal prerrogativa.</p> <p>A Representante do Procon Corumbá/MS, Luciane Andréa, informou que o Procon notificou a Oi, dando o prazo de noventa dias para que a Empresa disponibilizasse o serviço de atendimento presencial em Corumbá. Ressaltou que Corumbá possui mais de 100 mil habitantes, sendo necessária uma loja de atendimento local. A Conselheira destacou ainda sua insatisfação no que diz respeito ao atendimento telefônico da Oi (0800-Procon), e que devido a demora no atendimento e volume de queixas, o andamento das atividades do Órgão vem sendo prejudicado. A Oi ficou de verificar internamente junto ao Jurídico, a fim de posicionar à Conselheira.</p> <p>André Sales, Gerente de Relacionamento ODCs, informou que a empresa está prospectando parceiro para abertura de uma loja em Corumbá-MS, e que o assunto será detalhado posteriormente com Dra. Luciane.</p> <p>b) Pesquisa de Satisfação – O Secretário esclareceu dúvida levantada pelo conselheiro Walder a respeito de suposta pesquisa de satisfação. Foi apurado que realmente existe uma pesquisa sendo realizada pela Anatel junto aos consumidores de telefonia. E informou que a Oi também realiza pesquisa junto ao seu cliente 24h após o seu contato com o Call Center. O representante da Anatel, Octávio Penna inclusive afirmou que já é o 3º ano desta pesquisa que visa avaliar a percepção dos usuários a respeito da prestação do serviço e que ao término da pesquisa, o resultado fica público e sendo divulgado no próprio site da Anatel.</p> <p>c) Empresas que Compartilham rede de fibra ótica em Corumbá/MS - O Secretário informou que não foi identificado nenhum compartilhamento da referida rede da Oi em Corumbá/MS.</p>
---	---	--

4. Debates

Assunto	Comentários
---------	-------------



	Assunto	Comentários
1	Procons que reclamaram venda indevida/errada de Velox	O Conselheiro Walder informou que alguns Procons sinalizaram a ocorrência de venda indevida/errada de Velox, gerando procura dos consumidores aos respectivos órgãos. A lista dos ODCs reclamantes foi disponibilizada pelo Walder para o Colaborador Aikel Nakazato.
2	Comprovação para Classificação de Reclamação no Procon Goiás	O Conselheiro Gleidson (Procon Goiás), relatou que as telas comprobatórias apresentadas pela Oi acusando solução da demanda dos clientes não são suficientes para classificar a reclamação como "Fundamentada Atendida", sendo necessário comprovação formal da resolução da demanda do cliente. O Conselheiro entregou documento ao representante da Oi em Goiás, Eduardo Fernandes. André Sales, Gerente de Relacionamento ODCs, informou que fará uma reunião específica sobre o tema com Dr. Gleidson, para evolução do tema.
3	Melhoria de Velox em Naviraí/MS	Foi informado pelo Colaborador Aikel Nakazato sobre a melhoria de Velox realizada pela Oi em Naviraí/MS. Informou sobre a ampliação da transmissão de diversos DLANS na cidade, visando a melhoria da qualidade do serviço. Aikel ressaltou que, em contato, com a Conselheira Maria Gorete, representante do Procon Naviraí, foi constatada a efetiva melhoria.
4	Confirmação da 3ª. Reunião Ordinária.	Foi aprovada a data de 31/08/2017 para a realização da próxima Reunião Ordinária, sendo sugerida a cidade de Cuiabá/MT para realização,

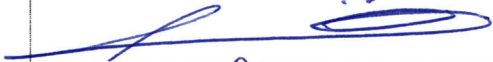


5. Demandas para a próxima reunião ordinária

	Tema (3ª Reunião Ordinária)	Comentários
1	Interrupções do VELOX	Foi solicitado por sugestão do representante da ANATEL Octávio, que seja apresentado ao Conselho um relatório por interrupções de serviços por Municípios de Rio Verde. Pontaporã, São Gabriel do Oeste, Cassilândia, Coxim, Caarapó, Maracajú, Ivinhema, Brasilândia, Chapadão do Sul, Costa Rica, Corumbá, Naviraí, para o período de 2016 até 2017.
2	Portas VELOX aprovadas de 2015 até 2017	Foi solicitada apresentação das informações sobre a quantidade de portas Velox instaladas para os Municípios de Ladário, Corumbá, Rio Verde. Pontaporã, São Gabriel do Oeste, Cassilândia, Coxim, Caarapó, Maracajú, Ivinhema, Brasilândia, Chapadão do Sul, Costa Rica, Naviraí, no MS, e em Nobres, Nova Bandeirantes e Dom Aquino, no MT, no período de 2015 a 2017.



	Tema (3ª Reunião Ordinária)	Comentários
3	Compartilhamento de Cabo ótico em Corumbá	Foi solicitado pelo Conselheiro Alexandre Taques, a informação de quais empresas compartilham a rede de Fibra Ótica que atende o Município de Corumbá/MS.
4	Pesquisa de Satisfação	O Conselheiro Walder solicitou maiores informações sobre a Pesquisa sobre a Oi que está sendo feita aos clientes por telefone (Qual o período, e se é analisada por Região ou Município).
5	Apresentar o Plano de Investimentos para 2017 de toda a Região Centro-Oeste.	O Conselheiro Walder solicitou que na próxima reunião fosse apresentado o Plano de Investimentos para 2017 de toda a Região Centro-Oeste..

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos 	5	Gleudson Tomaz Fernandes (PROCON GO)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt 	6	João Ramos da Silva Junior
3	Walder de Freitas 	7	Luciane Andrea Jesus dos Santos Sampaio (PROCON CORUMBÁ)
4	Rolf Talys Oserki Santiago (Procon Estadual MT)		

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa



Tema (3ª Reunião Ordinária)	Comentários
3 Compartilhamento de Cabo ótico em Corumbá	Foi solicitado pelo Conselheiro Alexandre Taques, a informação de quais empresas compartilham a rede de Fibra Ótica que atende o Município de Corumbá/MS.
4 Pesquisa de Satisfação	O Conselheiro Walder solicitou maiores informações sobre a Pesquisa sobre a Oi que está sendo feita aos clientes por telefone (Qual o período, e se é analisada por Região ou Município).
5 Apresentar o Plano de Investimentos para 2017 de toda a Região Centro-Oeste.	O Conselheiro Walder solicitou que na próxima reunião fosse apresentado o Plano de Investimentos para 2017 de toda a Região Centro-Oeste..

6. Assinaturas

Conselheiros		
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcelos	5 Gleidson Tomaz Fernandes (PROCON GO)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt	6 João Ramos da Silva Junior
3	Walder de Freitas	7 Luciane Andrea Jesus dos Santos Sampaio (PROCON CORUMBÁ) <i>L. Sampaio</i>
4	Rolf Talys Osorki Santiago (Procon Estadual MT)	

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa <i>E. R. Costa</i>