

Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

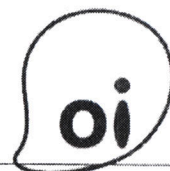
Data da Reunião: 31/05/2017	Horário: 9h30	Local: Goiânia/GO
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa	Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Walder de Freitas	Gleidson Tomaz Fernandes (PROCON GO)	Hernani Alves de Souza (PROCON NOBRES)	Marcelo Monteiro Salomão (PROCON MS)
Ivo Vinicius Firmo (PROCON MT)					
Ausências Justificadas					
João Ramos da Junior	Procon Fátima do Sul	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	Roseli dos Santos	Maria Gorete dos Santos (PROCON NAVIRAÍ)	
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Fabiana Marques Formiga e Octavio Penna Pieranti					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Elthon Jose Gusmao da Costa	Fabiano Mandolesi Pereira de Melo	Janaina de Souza Cruz	
Judite Belfort de Jesus	Júlio Rocha	Luana Mendes Lombardi Martins	Maria Gabriela A. M. Lopes	Paulo Augusto Beber	
Robson Gleyton dos Santos Bento	Sandro de Castro Monteiro	Thereza Cristina Novais Lima	Willy Nascimento Lanza	Sérgio Ricardo Simon Nery	

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.



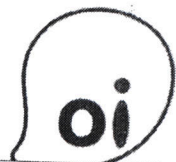
2	Ofertas de disponibilização de serviços.	<p>Foi apresentado pelo representante da Área de Varejo/Planejamento e Performance CO/NO, Robson Gleyton dos Santos Bento as informações solicitadas.</p> <p>O Conselheiro Hernani, representante do Procon Nobres/MT, fez o registro de denúncia sobre a cobrança de taxa para instalação de serviços por parte da área técnica da Oi nos municípios de Nobres/MT e Rosário Oeste/MT. Robson Gleyton solicitou que fossem encaminhados os casos para que sejam apurados. O Secretário reforçou a necessidade do envio de fatos e dados para melhor análise dos casos e correção dos desvios, sempre que venham a ocorrer.</p>
3	Extensão de Rede de telefonia fixa no MS	<p>Foi apresentado por Sandro de Castro, da Engenharia de Implantação Sul/CO, que detalhou ainda as ações de expansão e investimento com detalhe nas localidades citadas no item 2.5 da pauta.</p>
4	Informação com relação a oscilações no Velox e suspensão de serviços ocorridos na qualificação dos serviços em toda região Centro-Oeste em Março/17	<p>Foram apresentadas pelos representantes da Diretoria de Operações, Paulo Augusto Beber e Fabiano Mandolesi Pereira de Melo, as informações solicitadas.</p> <p>O Conselheiro Alexandre solicitou que fosse melhorada a comunicação com os Consumidores sobre as falhas e possíveis eventos.</p> <p>O Conselheiro Walder solicitou que constasse em ata a discordância dos números apresentados a respeito da disponibilidade de VELOX.</p> <p>A área responsável ressaltou sobre a confiabilidade dos números gerados e o acompanhamento dos mesmos. Informou ainda sobre o projeto de vocalização na URA sobre eventos e interrupções na rede.</p>
5	Abertura de novas portas de Velox na Região Centro-Oeste	<p>O Secretário apresentou as informações solicitadas</p> <p>O Presidente Alexandre Taques solicitou que as informações fossem enviadas por e-mail.</p> <p>Foi esclarecido que o envio das informações apresentadas necessita da autorização das Áreas responsáveis para que possam ser disponibilizadas ao Conselho, devido ao sigilo das informações.</p>
6	Ampliação e melhoria na rede de Fixo e Velox em Corumbá/MS, Costa Rica/MS, Rio Brillhante, Chapadão do Sul/MS, Cassilândia/MS, Navirai/MS e Ladário/MS	<p>As informações foram discutidas e apresentadas pelo Sandro de Castro Monteiro, representante da Diretoria de Operações/Implantacao Rede Externa Sul/Co.</p> <p>A Conselheira Amanda entregou na reunião, dois mapas, sinalizando a necessidade de expansão de Rede FIXA e VELOX em novas áreas da localidade de Cassilândia/MS.</p>



7	Lojas fixas da operadora Oi nas cidades com mais de 20.000 habitantes	<p>Foi apresentado pelo representante da área de Varejo / Planejamento e Performance Co/No, Robson Gleyton dos Santos Bento as informações solicitadas.</p> <p>Foi informado pelo Conselheiro Walder as lojas fechadas nas cidades de Corumbá, Costa Rica, Ivinhema, Cassilândia e Ladário/MS.</p> <p>Esclareceu ainda que no Estado de MS há a regulamentação pela Lei 4.815, de 25/02/2016, que obriga as prestadoras de serviço de telefonia móvel a manter loja de atendimento em todas as cidades com mais de vinte mil habitantes. O Secretário ficou de verificar junto ao Jurídico da Oi as informações sobre a respectiva Lei.</p>
8	Assuntos de interesse dos usuários	Informação a cargo dos Conselheiros, que ficaram de elencar tais assuntos de interesse dos usuários na próxima reunião.
9	Reclamações no Procon Goiás	<p>O Representante do Procon GO, Gleidson Tomaz Fernandes, apresentou as informações sobre reclamações da Oi no referido Órgão e reforçou que as principais causas são a Cobrança Indevida e reclamações por serviços contratados e não entregues ao Consumidor.</p> <p>Foi solicitado que fossem anexadas a Ata as informações apresentadas e entregues posteriormente a RRO local.</p>
10	Análise e aprovação Regimento Interno	Foi acordado com o Conselho que o Regimento Interno anterior será reanalisado pelos Conselheiros atuais e voltará a ser discutido na próxima Reunião Ordinária. Será dada continuidade a análise e assinatura na próxima Reunião Ordinária.
11	Política de Viagens	Os Conselheiros decidiram adiar a apresentação deste tema para a próxima reunião.

#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Fórum Anatel	O Secretário informou que foi realizado pela Anatel o Fórum dos Presidentes e Vices, realizado em Brasília, em 19/05/2017. O Presidente informou sobre os temas discutidos no evento.
2	Confirmação da data e pauta da 3ª Reunião Ordinária, e proposta de Reunião Extraordinária	<p>Foi aprovada a data de <b>31/08/2017</b> para a realização da próxima Reunião Ordinária.</p> <p>Foi solicitada uma Reunião Extraordinária em data a ser definida posteriormente e com demandas a ser encaminhadas posteriormente para o Secretário, via e-mail.</p>



	Assunto	Comentários
3	Volume de chamadas de Usuários da Região Centro-Oeste registradas no Atendimento da Oi	Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre. Foi solicitado o envio das informações por e-mail.
4	Informações da Secretaria	Foi confirmado com o Conselho sobre a substituição do Procon Fátima do Sul pelo próximo suplente eleito para a vaga de Entidades. O Conselho concordou que o referido suplente seja convocado, a fim de que participe da próxima Reunião Ordinária.
5	Ferramenta de controle de demandas do Conselho e Relatório de Análise e Providências (RAP)	Foi sugerido pelo Dr. Marcelo (Procon MS) que fosse criada uma ferramenta de controle das demandas para melhor acompanhamento da evolução das demandas.  A representante da Anatel Fabiana, lembrou sobre a obrigatoriedade da apresentação dos Relatórios de Análise e Providências (RAP) como instrumento de acompanhamento das demandas dos Conselhos.  O Secretário reiterou a informação da Anatel e esclareceu ainda que, após a assinatura da Ata, o RAP e a Ata serão disponibilizados na página do Conselho de Usuários, no site da Oi na Internet.
6	Grupos de Trabalho dos Conselhos	O representante da Anatel Octávio, informou que estão sendo formados Grupos de Trabalho entre os Conselheiros de outras Operadoras, para que possam trocar informações e contribuir para os trabalhos dos Conselhos, sem a interferência das Operadoras nos trabalhos dos mesmos, como forma de uma contribuição mais efetiva e para apresentação de sugestões e melhorias concretas ao final dos mandatos dos respectivos Conselheiros.
7	CIP	Foi sugerido pelo Dr. Marcelo (PROCON MS) que haja uma maior incentivo na utilização das CIP's sobretudo nas localidades do interior do MS.  O Gerente de Relacionamento André Sales informou que entrará em contato para tratar o tema, por se tratar de um assunto exclusivo do PROCON.

#### 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, Cassilandia, Coxim, Caarapó, Maracajú, Ivinhema, Brasilândia, Chapadão do Sul, Costa Rica, Corumbá, Navirai, para o período de 2016 até 2017.



	Tema (3ª Reunião Ordinária)	Comentários
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, Navirai, no MS, e em Nobres, Nova Bandeirantes e Dom Aquino, no MT, no período de 2015 a 2017.
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)

#### 6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	5	Gleidson Tomaz Fernandes (PROCON GO)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt	6	Hernani Alves de Souza (PROCON NOBRES)
3	Walder de Freitas	7	Marcelo Salomão (PROCON MS)
4	Ivo Firmo (PROCON MT)		

#### Secretário

Edson Rivelino de Oliveira Costa



Tema 131 Reunião Ordinária

Comentários

Assunto: [Faint text]

[Faint text block]

Assunto: [Faint text]

[Faint text block]

Assunto: [Faint text]

[Faint text block]

6 Assinaturas

[Faint text]

Conselheiros

[Faint text]

[Faint text]

[Faint text]

[Faint text]

[Faint text]

[Faint text]

[Faint text]

Secretário

[Faint text]

[Handwritten signature]