



Ata da 3ª Reunião Extraordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

| | | |
|--|---|--|
| Data da Reunião: 12/07/2018 | Horário: 10h00min (horário de Brasília) | Local: Campo Grande (via videoconferência em Goiânia, Cuiabá, Bahia e Rio de Janeiro) |
| Secretário: Andre Luiz Fonseca F. Sales | | Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos |

2. Participantes da Reunião

| Conselheiros | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------|
| Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos | Walder de Freitas | Elineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Mun. de Goiânia) | Carlos Ataide dos Santos Ricco | |
| Gleudson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO) | Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá) | | José Diego Rachid Jaudy (Procon Est. de MT) | |
| Rodrigo Bezerra Vaz (Procon MS) | | | | |
| Ausências Justificadas | | | | |
| Hernani Alves de Souza (Procon Nobres) | Roseli dos Santos | Amanda Barreto da Costa Schmidt | João Ramos da Silva Junior | |
| Convidado(s) / ANATEL | | | | |
| Representante da Anatel: Paulo Aurelio Pereira da Silva e Relton Murillo Celestino | | | | |
| Colaboradores Oi | | | | |
| Andre Luiz Fonseca F. Sales | Caroline Salgado Soldati | Jessica Caixeta Rodrigues | João Henrique de Abreu | Luana Mendes Lombardi Martins |
| Maria Gabriela A. M. Lopes | Marlicelia Barros Domiciano Martins | | | |

3. Temas

| | Temas | Apresentação |
|---|------------------------|---|
| 1 | Abertura dos Trabalhos | Andre Luiz Fonseca F. Sales informou que devido o período de férias do Rivelino, iria secretariar a Reunião, agradeceu a presença de todos e solicitou ao Presidente que fizesse a abertura da Reunião. Alexandre Taques deu as boas vindas a todos e declarou aberta a reunião. |

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

| Assunto | Comentários |
|---------|-------------|
|---------|-------------|



| | Assunto | Comentários |
|---|---------------------|--|
| 2 | Assinatura das atas | Os conselheiros presentes assinaram as atas da 4ª RO, 2ª RE, 5ª RO e 6ª RO e o Regimento Interno. |
| 3 | Fórum da ANATEL | <p>Devolutiva aos demais conselheiros sobre os questionamentos levantados no IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários de Telefonia realizado em Brasília, nos dias 07 e 08 de junho de 2018.</p> <p>O Secretário André Sales agradeceu a presença de todos os Presidentes e Vices no Fórum, destacando a evolução do processo e mostrando os 4 temas debatidos nos grupos de trabalho:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento <p>Ressaltou que a “Carta” de Brasília foi enviada por e-mail para todos os Conselheiros e que a Oi já montou um grupo de trabalho para avaliar e responder, analisando o que é possível implementar.</p> <p>O Presidente Alexandre Taques também teceu seus comentários, no mesmo sentido, e informou sobre sua sugestão para a Anatel propiciar um momento de debate apenas dos Conselheiros.</p> <p>O Vice presidente Walder fez suas ponderações e também elogiou a realização do Fórum, o mesmo feito pela Maria Gabriela, colaboradora Oi, que também participou do Fórum.</p> |



| | Assunto | Comentários |
|---|--|--|
| 4 | Sugestão de data para a 7ª Reunião Ordinária | <p>Foi sugerido alterar a data da próxima reunião Ordinária de 23/08 para 22/08/18 ou 30/08/18. Foi sugerida ainda a localidade de Goiânia para realização da 7ª RO.</p> <p>A Secretaria ficou de analisar e posteriormente e confirmar junto ao Conselho, pois no dia 30/08 já está agendada uma Reunião do Conselho do Norte.</p> <p>O Presidente Alexandre Taques, sugeriu que, caso se confirme a realização em Goiânia, que seja viabilizada uma visita ao <i>Call Center</i>, responsável pelo atendimento aos Procons.</p> <p>Solicitou também que seja incluída a cidade de Bonito para apresentação do investimento em rede fixa e banda larga.</p> |

5. Demandas para a próxima Reunião (7ª Reunião Ordinária)

| | Tema | Comentários |
|---|--|---|
| 1 | Velox em MS Corumbá e Costa Rica (atualização) | Atualização das informações apresentadas até abril/18, com o detalhamento dos eventos apresentados nessas localidades. |
| 2 | Investimentos na cidade de Corumbá e Bonito (Fixa e Banda larga) | Informações referentes a investimentos de Fixo e Banda Larga na cidade de Corumbá e Bonito. |
| 3 | Apresentação sobre <i>Call Center</i> | <p>Apresentação sobre como funciona os procedimentos e processos que atendem aos Procons.</p> <p>Informar ainda sobre quais as orientações passadas para os casos de mudança de endereço para locais que não há viabilidade técnica e qual a situação do contrato e se existe multa por quebra da fidelização.</p> <p>Foi sugerida a visita ou a presença do responsável pelo <i>Call Center</i> em Goiânia na próxima reunião do Conselho, caso a cidade de Goiânia seja definida como local da reunião.</p> |
| 4 | Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados | Como estão sendo atualizados os planos em que os clientes estão pagando valores acima dos planos atuais. |
| 5 | Oferta indevida de Velox | Divulgação de ofertas por WhatsApp e redes sociais onde a empresa não tem disponibilidade de serviço, equivalente a propaganda enganosa. |
| 6 | Velox Corumbá | Esclarecimentos sobre a redução de velocidade para os consumidores, devido ao aumento do número de portas disponíveis na cidade. Existe esta prática? Quais os motivos e como ficam os preços praticados para os clientes? |

6. Assinaturas



| Conselheiros | | | |
|---------------------|--|---|---|
| 1 | Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos | 5 | Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá) |
| 2 | Walder de Freitas | 6 | Carlos Ataide dos Santos Ricco |
| 3 | Gleudson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO) | 7 | José Diego Rachid Jaudy (Procon Estadual MT) |
| 4 | Rodrigo Bezerra Vaz (Procon MS) | | |

| Secretário |
|-----------------------------|
| Andre Luiz Fonseca F. Sales |