



## Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

### 1. Identificação da Reunião

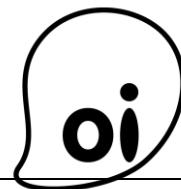
<b>Data da Reunião:</b> 31/10/2017	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Campo Grande/MS
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

### 2. Participantes da Reunião

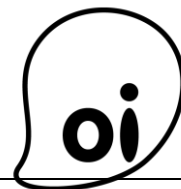
Conselheiros					
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Walder de Freitas	Marcelo Monteiro Salomão (PROCON MS)	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	Luciane Andrea Jesus dos Santos Sampaio (PROCON CORUMBÁ)
Marcia Conceição dos Santos (Procon Estadual MT)	João Ramos da Silva Junior	Gleidson Tomaz Fernandes (PROCON GO)			
Ausências Justificadas					
Hernani Alves de Souza (PROCON NOBRES)	PROCON NAVIRAÍ	Roseli dos Santos			
Convidado(s) / ANATEL					
Octavio Penna Pieranti e Fabiana Marques Formiga					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Judite Belfort de Jesus	Elthon Jose Gusmão da Costa	Maria Gabriela A. M. Lopes	
Luana Mendes Lombardi Martins	Celso Evaristo da Silva	José Zunga	Janaina de Souza Cruz	Erica Prado	
Felipe Moreira de Amorim	Eleine Carneiro	Haroldo Pina			

### 3. Temas

Temas	Apresentação
-------	--------------



1	Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário agradeceu a presença de todos e o Presidente declarou aberta a Reunião.</p> <p>Alexandre Taques informou sobre a sua discordância com relação a não realização da 4ª. Reunião Ordinária em Brasília.</p> <p>Foi esclarecido que pelos motivos já discutidos anteriormente com o Presidente, além de não haver nenhum representante do Conselho em Brasília e por questões logísticas, a reunião foi alterada para Campo Grande/MS, Estado onde residem 9 dos 12 Conselheiros.</p> <p>André Sales ressaltou ainda que é disponibilizada a opção de reunião por videoconferência, permitindo a participação dos Conselheiros que não podem se deslocar para os outros Estados.</p> <p>O representante da Anatel Octávio, sugeriu que fosse encaminhada novamente ao Conselho a Política de Viagem vigente na Companhia.</p> <p>Sugeriu ainda, que os Conselheiros façam as suas observações/considerações e propostas e enviem novamente para a Operadora para que sejam analisadas. Lembrou também, que a política de viagens deve ser igualitária, observando as regras vigentes na Companhia.</p>
2	Apresentação sobre "Minha Oi"	<p>A apresentação sobre o "Minha Oi", foi realizada pela representante da Diretoria de Varejo, Gerência de Varejo / Projetos E-Care, Haroldo Pina.</p> <p>O Conselheiro Walder ressaltou que muitas pessoas não conseguem entrar no site (senha não confere), e que deveria ser disponibilizado uma forma de facilitar para que minimize as fraudes com os códigos de barra. Sinalizou ainda que muitos fraudadores tem acesso aos dados pessoais do consumidor, e que a Empresa encontre uma forma para que isso seja evitado. Walder lembrou também sobre a importância da utilização e elogiou as facilidades oferecidas pelo aplicativo.</p>



3	Apresentação sobre o aplicativo Técnico Virtual	<p>A apresentação sobre o aplicativo Técnico Virtual, foi realizada pela representante da Diretoria de Varejo, Gerência de Projetos Digitais de Operações, Eleine Carneiro.</p> <p>O Conselheiro Walder ressaltou a importância da utilização e elogiou as facilidades oferecidas pelo aplicativo. No entanto, ressaltou que é necessário a melhoria na qualidade dos serviço Velox, pois se houvesse qualidade eficiente, não necessitaria de tanta intervenção do técnico virtual.</p> <p>O Representante do PROCON Goiás, Gleidson, também elogiou a facilidade oferecida pela Oi e lembrou da importância do uso da tecnologia, inclusive ressaltando sobre a opção de participação das reuniões do Conselho de Usuários por videoconferência, sendo fundamental para a participação de todos.</p>
4	Apresentar sobre Lei das Antenas no Centro-Oeste	<p>A convite da Diretor de Regulamentação e Assuntos Institucionais / RI, José Zunga, o tema foi apresentado pelo Ricardo Dieckmann, representante do SindiTelebrasil.</p> <p>Octávio, representante da Anatel, sugeriu que os Conselheiros façam um levantamento sobre as principais dificuldades encontradas em seus respectivos Municípios e repassem o relatório para as Operadoras.</p> <p>Marcelo, representante do PROCON MS, se comprometeu a levantar as informações nos Municípios do Estado.</p> <p>Octávio elogiou a apresentação realizada e sugeriu que a mesma seja feita em todos os outros Conselhos.</p>
5	Disponibilidade de acessos fixos com internet no bairro Aeroporto em Corumbá/MS	<p>O tema foi apresentado e discutido com os Conselheiros pelo representante da Diretoria de Varejo, Gerência de Vendas Varejo MS, Felipe Amorim.</p> <p>As informações foram complementadas pelo Secretário Rivelino e pelo representante da área de Tecnologia de Redes e Sistemas, Celso Evaristo.</p>
6	Expansão Oi Velox para Batayporã/MS	<p>As informações sobre a quantidade de portas Velox instaladas para o Município de Batayporã/MS foram apresentadas pelo Secretário Rivelino e complementadas pelo representante da área de Tecnologia de Redes e Sistemas, Celso Evaristo.</p> <p>O Conselheiro João Ramos Junior ressaltou a importância da expansão da rede nos bairros Jardim Imperial, Parque Industrial, Portal do Parque Universitário I e II e Celina Gonçalves.</p>

#### 4. Debates



	<b>Assunto</b>	<b>Comentários</b>
1	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Centro-Oeste	Foi apresentado e discutido com o Conselho pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora Oi na Região Centro-Oeste de Jul/17 a Set/17.
2	Problemas de atendimento aos PROCONS (0800 x CIP x Prepostos Terceirizados)	<p>Foi solicitado esclarecimentos pelos representantes dos PROCONS de Corumbá, MS e MT, problemas relacionados a divergência de postura entre os prepostos próprios e terceiros.</p> <p>Dr. Marcelo Salomão (PROCON MS), solicitou ainda, esclarecimentos sobre os acordos em audiência e índices de resolutividade de CIP no Estado.</p> <p>Dra. Marcia, PROCON Estadual do MT, registrou ainda problemas com o atendimento ao 0800 PROCON.</p>
3	Análise e aprovação do Regimento Interno do Conselho	Os Conselheiros presentes em Campo Grande decidiram retomar o tema na próxima reunião.
4	Proposta de Reunião Extraordinária para a 1ª. semana de Dezembro	Foi solicitada pelo presidente do Conselho, a realização de Reunião Extraordinária na primeira semana de Dezembro. A Oi ficou de internalizar a solicitação e posicionar o Conselho.
5	Agradecimentos	O Presidente solicitou que constasse em ata o agradecimento aos serviços prestados pelo Representante de Relacionamento Aikel Nakazato.
6	Assinatura da Ata da Reunião anterior (3ª. RO)	A ata foi assinada pela maioria dos Conselheiros presentes. O Conselheiro Walder se negou a assinar a ata.

#### 5. Demandas para a próxima Reunião (2ª. Reunião Extraordinária)

	<b>Tema (2ª Reunião Extraordinária)</b>	<b>Comentários</b>
1	Expansão de rede no MS	Apresentar informações sobre a expansão de rede em Costa Rica, Corumbá e Nova Andradina/MS
2	Cobrança de ponto extras TV por Assinatura	Posicionamento da ANATEL sobre o assunto
3	Banda Larga nas Escolas (PNBL)	Apresentar sobre o Projeto de Banda Larga nas Escolas na Região Centro-Oeste.



	<b>Tema (2ª Reunião Extraordinária)</b>	<b>Comentários</b>
4	Regimento Interno	Análise, Aprovação e assinatura do regimento Interno.

## 6. Assinaturas

<b>Conselheiros</b>			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	6	Gleidson Tomaz Fernandes (PROCON GO)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt	7	Luciane Andrea Jesus dos Santos Sampaio (PROCON CORUMBÁ)
3	Walder de Freitas	8	Carlos Ataide dos Santos Ricco
4	Marcia Conceição dos Santos (Procon Estadual MT)	9	Marcelo Monteiro Salomão (PROCON MS)
5	João Ramos da Silva Junior		

<b>Secretário</b>
Edson Rivelino de Oliveira Costa