



Ata da 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

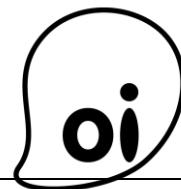
Data da Reunião: 01/03/2018	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Campo Grande (via videoconferência em Goiânia, Cuiabá, Brasília, Ceará, Bahia e Rio de Janeiro)
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

2. Participantes da Reunião

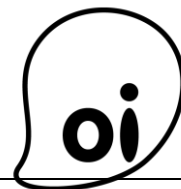
Conselheiros				
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Walder de Freitas	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	
Roseli dos Santos	Bruna de Freitas Ramos (Procon de Corumbá)		Carlos Eduardo Feguri (Procon Estadual MT)	
Elineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Municipal de Goiânia)				
Ausências Justificadas				
Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)	Gleidson Tomaz Fernandes (Procon Estadual de GO)	João Ramos da Silva Junior	Marcelo Monteiro Salomão (Procon MS)	
Convidado(s) / ANATEL				
Representantes da Anatel: Geovani Menezes Conceição, Vera Sieburger e Octávio Penna Pieranti				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Judite Belfort de Jesus	Maria Gabriela A. M. Lopes	Caroline Salgado Soldati
Luana Mendes Lombardi Martins	Elthon Costa	João Henrique de Abreu	Janaina de Souza Cruz	Murilo Allevato

3. Temas

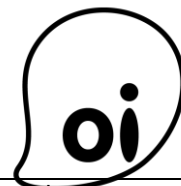
Temas	Apresentação
-------	--------------



1	Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário agradeceu a presença de todos, comunicou as ausências justificadas dos Conselheiros e solicitou ao Presidente que fizesse a abertura da Reunião. Alexandre Taques, desejou a todos uma reunião produtiva e um bom ano de trabalho, com a consolidação e amadurecimento dos trabalhos do Conselho.</p>
2	Eleição de Presidente e Vice-Presidente	<p>O Sr. Walder e o Sr. Alexandre Taques ressaltaram as atribuições do Presidente e do Vice-Presidente, conforme determina a Resolução 623/13 e o Manual de Funcionamento dos Conselhos de Usuários, e reiteraram sobre a necessidade da Oi em considerar a realização das Reuniões Extraordinárias, respeitando o devido prazo para solicitação, bem como o caráter de urgência e relevância das mesmas. O Secretário lembrou que o Conselho de Usuários ainda é regido pela Resolução 623/13.</p> <p>Dando sequencia à eleição de Presidente e Vice, os Conselheiros presentes em Campo Grande votaram pela reeleição dos mesmos, sendo, Alexandre Taques reeleito como Presidente e o Sr. Walder Freitas para Vice-Presidente. O Conselheiro Carlos Eduardo Feguri, presente em Cuiabá se absteve da votação.</p>
3	Projeto Celular Legal	<p>O representante da ANATEL, Octávio, apresentou as principais características do Projeto Celular Legal, apresentou o site da ANATEL e solicitou a ajuda dos Conselheiros com relação aos pontos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Como os conselhos de usuários podem atuar no Projeto Celular Legal.• Acompanhamento da implementação das medidas pelas prestadora.• Avaliação de séries estatísticas sobre bloqueios de celulares.• Ações voltadas ao esclarecimento dos consumidores. <p>Murilo Allevalo, representante da área de Gestão de Equipamentos Móveis, complementou a apresentação informando ao Conselho sobre as principais ações que estão sendo implementadas na Oi para o cumprimento do Projeto, tendo sido apresentado o detalhamento dos tópicos (SMS, Atendimento nos Call centers, Menus/Mensagens das URAs, Lojas e Franquias e o site da Oi).</p> <p>Octávio solicitou que fosse apresentado numa próxima oportunidade os indicadores de envio de SMS, por parte da Oi. E ressaltou que o índice de questionamentos por parte dos clientes ainda é muito baixo, devido ao início do Projeto.</p> <p>Geovani informou que a Agência está à disposição para futuros esclarecimentos.</p>



4	Posicionamento da ANATEL sobre cobrança de ponto extra de TV por assinatura (Oi TV).	<p>O representante da Anatel, Octávio, esclareceu sobre legalidade da cobrança de ponto extra por parte das operadoras e informou que a cobrança de aluguel pela disponibilização do aparelho decodificador é absolutamente lícita, conforme determina a Súmula 09/2010 da Anatel.</p> <p>Ressaltou que o aluguel do modem e a cobrança do ponto adicional, fica a critério das operadoras. Lembrou ainda, que atualmente apenas 0,7% das reclamações com relação a Oi, referem-se ao serviço de TV por Assinatura, conforme os indicadores dos Canais de Atendimento da Anatel.</p> <p>O Presidente Alexandre Taques, sugeriu que a Agência revisse esse posicionamento. Octávio sugeriu que fosse formalizada uma solicitação à Anatel, para que fosse internalizada e que posteriormente poderia ser apresentada maiores informações sobre o tema.</p>
---	--	---



5	Análise, aprovação e assinatura do Regimento Interno	<p>O Secretário propôs que o Conselho chegasse a um consenso sobre o ponto de divergência para aprovação do Regimento Interno, referente à forma de realização da reunião extraordinária, explicando mais uma vez, que trata-se de ponto já pacificado pela Res. 623/13 da Anatel, citando novamente seu artigo e parágrafo, e que restava ao Conselho cumprir o que determina esta Resolução.</p> <p>Walder falou sobre a reunião remota, exemplificando que se quisesse, poderia convidar cerca de 30 convidados e representantes das sociedade de Costa Rica, como já ocorreu no passado.</p> <p>André Sales lembrou que é possível a participação de convidados, desde que com a anuência de todo o Conselho e da Oi. Ressaltou ainda, que uma reunião do Conselho de Usuários com um número tão grande de convidados, nunca ocorreu e que seria inviável, pois poderia perder o foco do que se propõe a reunião.</p> <p>Presidente e Vice solicitaram que ficasse registrado que, caso haja a solicitação de uma nova reunião extraordinária, esta seja realizada nos prédios da Oi, por motivos de estrutura. Alexandre Taques solicitou ainda que constasse no Regimento Interno a expressão “nas dependências da Oi por videoconferência”.</p> <p>Os representantes da Anatel destacaram sobre o Art. 20 e o 24 da Resolução 623/13, pois os recursos necessários devem envolver áudio e videoconferência. Em seguida, sugeriram que o Regimento Interno fosse assinado sem alteração do referido artigo, mas que constasse em ata, que a Oi se comprometeria em “disponibilizar recursos de áudio e vídeo”. O Secretário concordou com esta proposta apresentada pela Anatel.</p> <p>Andre Sales esclareceu que ao registrar sobre a forma e o local das reuniões extraordinárias, o Regimento Interno poderia limitar os recursos sobre o local da da reunião, correndo o risco de restringir a realização das mesmas. Lembrou ainda que conforme a Res. 623/13 da Anatel, não há obrigação que a reunião seja realizada no prédio da Oi.</p> <p>O Conselheiro Carlos Eduardo (Procon Estadual do MT), sugeriu que constasse o texto: “preferencialmente por videoconferência”. Como não houve um consenso sobre este ponto, a Oi ficou de submeter novamente à uma análise da área Jurídica, a fim de solucionar tal pendência. Octávio lembrou sobre o Art. 22 da Res. 623/13, que cita: “<i>O Conselho de Usuários, em conjunto com o Grupo, poderá estabelecer regras para sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas neste Regulamento</i>”. E que tal artigo ressalta que as regras internas são estabelecidas em sintonia com a Empresa.</p>
Documento:	Ata de Reunião	Data: 01/03/2018 Versão: 1.0 Página: 4 / 6



6	Regulamento de Viagens	<p>O tema foi apresentado por Maria Gabriela, que detalhou as novidades do Regulamento de Viagens da Oi (como o novo valor por KM) e demais assuntos (seguro viagem, adiantamento de verba e franquia de bagagens), bem como a necessidade de cumprimento dos prazos (confirmação de viagem e prestação de contas) por parte dos Conselheiros, a fim de não haver prejuízo no processo para a realização das reuniões.</p> <p>André Sales reforçou sobre a importância de se cumprir tais regras, destacando ainda que o adiantamento de verba de viagem e a autorização de uso do veículo próprio com reembolso de Km, são liberalidades concedidas para facilitar a logística de viagens dos conselheiros.</p>
7	Volume de chamadas da Operadora	Foram apresentados pelo Secretário os números referentes ao último trimestre.

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
1	Semana do Consumidor	Octávio lembrou sobre o Dia Nacional do Consumidor, no dia 15/03 e solicitou que caso algum membro do Conselho ou ODC faça alguma ação informe a Anatel.
2	Fórum da ANATEL	Alexandre Taques questionou sobre o próximo Fórum da Anatel. Octávio informou que está programado para os dias 7 e 8 de Junho em Brasília, mas que a Agência confirmaria posteriormente.
3	Velox em Corumbá	Bruna e Alexandre Taques sugeriram a possibilidade de aumento de portas Velox em Corumbá. Alertaram ainda sobre problemas com relação à inúmeros protocolos no Procon e ao não tratamento das demandas.
3	Velox em Cassilândia e Chapadão do Sul	Amanda solicitou que fosse verificada a possibilidade de aumento de portas e melhoria da qualidade do serviço ofertado nessas localidades.
5	Cobrança indevida de valor	O Conselheiro Carlos Eduardo (Procon Estadual MT) sugeriu que a empresa, antes de cobrar qualquer serviço ao Consumidor, confirme antes com o mesmo, a fim de verificar se ele realmente contratou tal serviço.
5	Sugestão de data para a 6ª Reunião Ordinária.	Foi sugerida a data de 03/05/18 e a localidade de Brasília para realização da 6ª RO. A Secretaria ficou de analisar e posteriormente, confirmar junto ao Conselho.

5. Demandas para a próxima Reunião (6ª Reunião Ordinária)

	Tema	Comentários
--	------	-------------



	Tema	Comentários
1	Avaliação sobre o VELOX nas regiões Norte de MS e de GO	Walder registrou sobre as quedas constantes e solicitou informações sobre a velocidade e disponibilidade de portas na região Norte de MS e GO.
2	SVA's não contratados serviços cobrados indevidamente (Apresentação sobre Cobilling)	Walder solicitou esclarecimentos sobre a cobrança de serviços que não são contratados pelo Consumidor. Que seja confirmado com o Cliente antes de constar em conta (Ex: Seguros). André sugeriu uma Apresentação sobre "Cobilling".
3	Apresentação sobre critérios de cobrança de planos	Roseli solicitou esclarecimentos sobre a divergência de valores cobrados com relação aos consumidores antigos e os atuais (mesmo plano) condições e valores defasados.
4	Prestação de serviços em Corumbá (Apresentação sobre Qualidade da venda).	Bruna e Alexandre Taques solicitaram esclarecimentos sobre a prestação de serviços em Corumbá. Alertaram sobre denúncias referentes à oferta e cobrança indevida por parte dos técnicos para aumento de velocidade fornecida ao Consumidor. Foi sugerida uma apresentação sobre "Qualidade da venda".
5	Atendimento Internet rural (Nova Andradina/MS).	O Conselheiro João Ramos enviou e-mail solicitando as seguintes informações para a próxima reunião: a) Se há disponibilidade de Internet rural em áreas adjacentes ao município de Nova Andradina-MS; b) Qual a obrigatoriedade em atender escolas rurais, e qual seria a distância mínima ou máxima para o atendimento.

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	5	Bruna de Freitas Ramos (Procon Corumbá)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt	6	Carlos Ataide dos Santos Ricco
3	Walder de Freitas	7	Carlos Eduardo Feguri (Procon Estadual MT)
4	Elineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Municipal de Goiânia)	8	Roseli dos Santos

Secretário

Edson Rivelino de Oliveira Costa