



Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

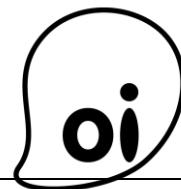
Data da Reunião: 03/05/2018	Horário: 09h00min (horário de Brasília)	Local: Brasília (via videoconferência em Campo Grande, Goiânia, Cuiabá, Ceará, Bahia e Rio de Janeiro e Florianópolis)
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

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	Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá)		Jeferson Neves Alves (Procon Estadual MT)	
Gleudson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO)	Marcelo Monteiro Salomão (Procon MS)			
Ausências Justificadas				
Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)	Elineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Mun. de Goiânia)			
Ausências Injustificadas				
João Ramos da Silva Junior				
Convidado(s) / ANATEL				
Representante da Anatel: Geovani Menezes Conceição				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Natalia Nascimento	Maria Gabriela A. M. Lopes	Caroline Salgado Soldati
Luana Mendes Lombardi Martins	Anderson Kuhnen	Edison Kiyoshi	Janaina de Souza Cruz	George Morcerf
Alex da Rocha	Mikelle Oliveira	Graça Helena Ferraco	Givaldo Oliveira	Julio Rocha
Marcelo Gomes de Carvalho				

3. Temas

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



1	Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário agradeceu a presença de todos, comunicou as ausências justificadas e injustificadas dos Conselheiros e solicitou ao Presidente que fizesse a abertura da Reunião. Alexandre Taques declarou aberta a reunião.</p>
2	Interrupções Velox, velocidade e disponibilidade de portas na região Norte do MS e GO	<p>Anderson Kuhnen, representante da área de Operações, informou sobre o funcionamento dos CGRs, apresentou algumas informações técnicas e apresentou indicadores referente aos eventos e interrupções das principais localidades da região Norte de MS e de GO.</p> <p>Alexandre Taques e Walder de Freitas, solicitaram que fosse registrado em ata a discordância com as informações apresentadas, pois sendo os mesmos dirigentes do PROCON Corumbá e do PROCON Costa Rica, respectivamente, e têm a percepção que o número de clientes afetados e os eventos é maior do que o que foi apresentado.</p> <p>André Sales esclareceu sobre as variações sobre os fatores que podem impactar diretamente na variabilidade da velocidade contratada x velocidade oferecida, tais como fatores internos e externos que impactam diretamente na degradação da rede, bem como condições geográficas, técnicas, condições relacionadas ao tipo de aparelho do cliente, etc. e ressaltou ainda sobre os investimentos que a Oi tem feito na região.</p>
3	SVA's não contratados serviços cobrados indevidamente (Apresentação sobre Cobilling)	<p>Alex da Rocha, representante da área de Tráfego/Faturamento Operadoras, realizou a apresentação sobre Cobilling, esclarecendo o fluxo de repasse de terceiros, SVA's, 0500 e Portal de voz.</p> <p>Walder ressaltou sobre a cobrança de serviços que não são contratados pelo Consumidor e que muitas vezes são objeto de reclamações no PROCON de Costa Rica. Ressaltou ainda sobre o cuidado que deve haver na confirmação com o cliente a contratação do serviço antes de constar em conta.</p>
4	Atendimento Internet rural (Nova Andradina/MS).	<p>Edison Kiyoshi e Givaldo Oliveira, representantes da área de Regulamentação apresentaram sobre o atendimento Internet rural, esclarecendo sobre alguns pontos relativos a fundamentação Legal.</p> <p>O Conselheiro João Ramos que solicitou o tema na última reunião, não estava presente.</p> <p>O Secretário Rivelino, esclareceu que a listagem completa das escolas credenciadas está disponível no site da Anatel.</p>
5	Apresentação sobre critérios de cobrança de planos	<p>Graca Helena Ferraco, representante da área de Comercial, apresentou as principais informações sobre o tema solicitado.</p> <p>A Conselheira Roseli pediu esclarecimentos sobre a divergência de valores cobrados com relação aos consumidores antigos e os atuais (mesmo plano) que possuam muitas vezes, condições e valores defasados. Lembrou ainda dos clientes, especialmente da terceira idade, que não recebem com clareza as informações ofertadas e muitas vezes não têm conhecimento sobre os serviços que estão contratando.</p> <p>Roseli sugeriu que a Oi realizasse contato proativo com estes clientes antigos da Fixa, que geralmente não procuram os canais da Empresa para suposta troca/atualização de plano por um mais atual.</p> <p>Graça agradeceu as contribuições e informou que as sugestões serão internalizadas pela área responsável.</p>



6	Cobrança indevida de valor	<p>Julio Rocha e Robson, representantes da área de Comercial, apresentaram informações sobre o processo de vendas e o fluxo de instalação dos serviços contratados.</p> <p>Foram apresentados os principais indicadores de qualidade, referente aos produtos residenciais, bem como os ofensores de vendas indevidas.</p> <p>Foi ressaltado sobre o processo de auditoria e esclarecido sobre o PEX (Programa de Excelência) que monitora a qualidade e o desempenho dos parceiros de venda.</p>
7	Análise, aprovação e assinatura do Regimento Interno	<p>Mais uma vez, 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>O representante da Anatel Geovani, lembrou que o Conselho de Usuários poderia continuar em funcionamento independente da assinatura do Regimento Interno, mas que isso não seria comum. Ressaltou ainda que independente da forma como será descrita a realização das reuniões no Regimento Interno, nenhum documento poderá ser contraditório ao que consta na Resolução 623/13.</p> <p>Foi sugerido 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>
8	Volume de chamadas da Operadora	<p>Foram apresentados pelo Secretário os números referentes ao último trimestre.</p>

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
1	Assinatura das atas	<p>Os conselheiros Walder, Alexandre, Roseli e Amanda não concordaram com alguns pontos das atas da 4ª. RO, 2ª. RE e 5ª. RO, e mais uma vez não assinaram as atas anteriores.</p>
1	Fórum da ANATEL	<p>Foi confirmada pelo representante da Anatel, a data do próximo Fórum da Anatel, programado para os dias 7 e 8 de Junho em Brasília.</p>



	Assunto	Comentários
2	Sugestão de data para a 6ª Reunião Ordinária.	Foi sugerida a data de 23/08/18 e a localidade de Goiânia para realização da 7ª RO. A Secretaria ficou de analisar e posteriormente, confirmar junto ao Conselho.

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 (Fixa e Banda larga)	Informações referentes a investimentos de Fixo e Banda Larga na cidade de Corumbá.

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	5	Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá)
2	Amanda Barreto da Costa Schmidt	6	Carlos Ataide dos Santos Ricco
3	Walder de Freitas	7	Jeferson Neves Alves (Procon Estadual MT)
4	Gleudson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO)	8	Roseli dos Santos

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa