



Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

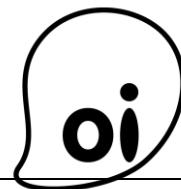
Data da Reunião: 30/08/2018	Horário: 13h30min (horário de Brasília)	Local: Goiânia e via videoconferência em Campo Grande, Cuiabá, Brasília, Bahia, Fortaleza, SC e RJ
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

2. Participantes da Reunião

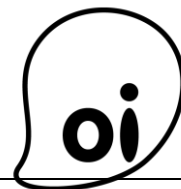
Conselheiros				
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Walder de Freitas	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	
Nikollas (Procon MS)	Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá)		Jeferson Neves Alves (Procon Est. de MT)	
Rodrigo Bezerra Vaz (Procon MS)	Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)			
Ausências Justificadas				
Gleidson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO)	Roseli dos Santos	Elineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Mun. de Goiânia)	João Ramos da Silva Junior	
Convidado(s) / ANATEL				
Representante da Anatel: Relton Murillo Celestino				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino O. Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Luana Mendes Lombardi Martins	Caroline Salgado Soldati	Nubia Francinete Queiroz da Silva
Maria Gabriela A. M. Lopes	Claudinice Carla Bertotti	Paulo Augusto Beber	Judite Belfort de Jesus	Janaina de Souza Cruz
Caetano Sampaio	Mikelle Oliveira			

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	Edson Rivelino O. Costa, 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. Na oportunidade, os Conselheiros assinaram a Ata da reunião anterior (3ª RE).



2	Visita ao Call Center Oi em Goiânia	Foi informado aos presentes, que conforme solicitado, durante a manhã, os Conselheiros Alexandre Taques, Walder, Amanda, Carlos e Hernani assistiram a uma apresentação feita pela empresa BTCC, responsável pelo Call Center da Oi em Goiânia. Posteriormente visitaram as dependências e acompanharam alguns atendimentos, para melhor entendimento dos processos internos e controles referentes aos serviços prestados ao Back Office Procon.
3	Velox em MS Corumbá e Costa Rica (atualização das informações apresentadas até abril/18, com o detalhamento dos eventos apresentados nessas localidades)	A representante da Gerência de Operação e Manutenção, Claudinice Carla Bertotti, apresentou os principais eventos ocorridos nos 12 Municípios solicitados, atualizando as informações, além de detalhar as melhorias implementadas. Rivelino e André complementaram as informações apresentadas.
3	Investimentos nas cidades de Corumbá/MS e Bonito/MS (Fixa e Banda larga).	Rivelino apresentou as informações sobre os investimentos realizados na região, com o detalhamento para as localidades de Corumbá/MS e Bonito/MS. O representante da Anatel sugeriu que nas próximas reuniões fossem apresentados exemplos práticos dos investimentos realizados na região, como forma de complementação das informações apresentadas. Sugeriu ainda que fosse detalhado também os investimentos e ampliação para as Cidades de Corumbá, Costa Rica e Cassilandia.
4	Posicionamento sobre "Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados". (Como estão sendo atualizados os planos em que os clientes antigos estão pagando valores acima dos planos atuais?).	O Secretário posicionou ao Conselho que o tema já tinha sido discutido na 6ª RO. Naquela oportunidade, foi sugerido pela Conselheira Roseli que a Oi realizasse contato proativo com os clientes antigos da Fixa, que geralmente não procuram os canais da Empresa para suposta troca/atualização de plano por um mais atual. A representante da área, Graça Helena, presente naquela reunião, agradeceu as contribuições e informou da possível inviabilidade de se adotar tal ação para uma base nacional tão extensa, mas que, mesmo assim, a sugestão seria internalizada para análise de viabilidade. Até a presente reunião, a referida área não tinha ainda o parecer final sobre a viabilidade ou não da sugestão, o que ficou para ser posicionado na próxima reunião.



5	Posicionamento sobre possível "Oferta indevida de Velox". (Divulgação de ofertas por WhatsApp e redes sociais onde a empresa não tem disponibilidade de serviço)	<p>Os representantes do Varejo da região CO, Caetano Sampaio e Mikelle Oliveira, esclareceram que a orientação é não vender onde não há viabilidade para entrega do serviço. Relembrou que já tinha sido apresentado neste Conselho o Programa de Excelência em vendas, que contempla o processo de auditoria de canais de vendas (parceiros), visando a qualidade, com o intuito de se evitar venda indevida/errada, com as devidas punições para os parceiros não aderentes ao processo. Caetano solicitou ainda que os Conselheiros enviassem, via Secretaria do Conselho, os exemplos práticos destes casos para facilitar a análise de cada caso relatado, e assim tomar as devidas providências para evitar reincidências.</p> <p>O Representante da Anatel ressaltou, que mesmo sendo o serviço de banda larga, ofertado em regime de autorização, sem as mesmas obrigações regulatórias que recaem sobre o regime de Concessão, as Operadoras devem prestá-lo com a devida qualidade.</p>
6	Esclarecimento sobre prática de diminuição de velocidade da banda larga em algumas residências no interior do MS (Corumbá)	Caetano Sampaio, Varejo CO, esclareceu que não existe esta prática de redução de velocidade devido ao aumento de procura do serviço Velox. Na verdade, ressaltou que para locais onde não há portas disponíveis, a orientação é não vender o serviço. O Secretário reforçou que, há uma margem de segurança de disponibilização física de portas, para que seja garantida a velocidade ofertada na venda.
7	Apresentação sobre Call Center	<p>Conforme solicitado, Rivelino apresentou aos Conselheiros as informações sobre o atendimento prestado pelo Call Center Oi aos Procons.</p> <p>Foram apresentados os principais indicadores de atendimento para a região Centro-Oeste, os investimentos da empresa em treinamentos, capacitação dos atendentes e ressaltada ainda a importância dos operadores <i>multi skills</i>.</p>
8	Tema sugerido e apresentado pela Oi (Volume de chamadas)	Foi apresentado o volume de chamadas de Usuários da Região Centro-Oeste registradas nos Canais de Atendimento da Operadora no último trimestre (Mai/18 até Jul/18). Para a próxima Reunião Ordinária, foram solicitados maiores esclarecimentos sobre os motivos classificados como INFORMAÇÃO pelos atendentes do Call Center

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

Assunto	Comentários
---------	-------------



	Assunto	Comentários
1	Fórum da ANATEL (Carta de Brasília)	<p>O Secretário lembrou que a resposta da operadoras sobre à Carta de Brasília, documento gerado no Fórum de Presidentes e Vices, já está disponível no site da Anatel através do endereço abaixo. Esta informação foi ressaltada pelo representante da Anatel presente.</p> <p>http://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/101-noticias-principais/808-conselheiros-aprovam-documento-de-boas-praticas-em-iv-forum-nacional-de-conselhos-de-usuarios</p>
2	Anatel - Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013)	<p>André Sales lembrou sobre a importância das contribuições dos Conselheiros para a Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013)</p> <p>André ressaltou que, conforme e-mail enviado pela Secretaria a todos os Conselheiros, o prazo para envio de manifestações nesta fase encerra-se em 08/10.</p>
3	Sugestão de data para a 8ª Reunião Ordinária	<p>O Presidente, solicitou que a próxima Reunião Ordinária fosse antecipada para o mês de outubro. André informou que a data acordada inicialmente para a realização da 8ª Reunião Ordinária era 29/11/18.</p> <p>A Secretaria do Conselho ficou de confirmar posteriormente a disponibilidade das datas.</p>

5. Demandas para a próxima Reunião (8ª Reunião Ordinária)

	Tema	Comentários
1	Informações sobre venda indevidas em a prévia informação sobre disponibilidade.	Os representantes do Procon MS, Dr. Rodrigo e Dr. Nikollas, e o representante do Procon Estadual de MT, Dr. Jefferson, solicitaram maiores esclarecimentos a respeito de casos em que há a inviabilidade técnica, mas que a venda foi realizada ao Consumidor. Processo de auditoria de vendas.
2	Informações sobre investimento de VELOX em Ladário, Corumbá, Cassilandia e Costa Rica.	Atualização sobre as informações de investimento em Corumbá, Ladário, Cassilandia e Costa Rica, detalhando o que de fato o investimento representa em benefício para as localidades.
3	Informações sobre a cobrança de serviços não contratados SVAs (Backup, Antivirus, Oi Educa, etc.) e Serviços de Terceiros (exemplo: LBV)	Dr. Jefferson, solicitou informações sobre a cobrança de serviços não contratados pelos consumidores (Backup, Antivirus, etc.) e também uma apresentação esclarecendo sobre a cobrança referente aos Serviços de Terceiros (exemplo: LBV).



	Tema	Comentários
4	Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados	Status sobre a solicitação de como estão sendo atualizados os planos em que os clientes estão pagando valores acima dos planos atuais.

6. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	Foram solicitados maiores esclarecimentos sobre os motivos classificados como "INFORMAÇÃO" pelos atendentes do Call Center.	O Secretário ficou de obter este esclarecimento junto à área que gera os relatórios.
2	Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados. Status sobre como estão sendo atualizados os planos em que os clientes estão pagando valores acima dos planos atuais	O Secretário solicitou que a área responsável se posicione na próxima reunião.

7. 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	Nikollas	7	Jeferson Neves Alves (Procon Estadual MT)
4	Rodrigo Bezerra Vaz (Procon MS)	8	Amanda Barreto da Costa Schmidt

Secretário

Edson Rivelino de Oliveira Costa