



Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

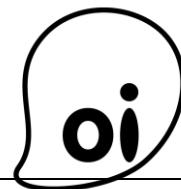
Data da Reunião: 25/10/2018	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: em Campo Grande, por videoconferência em Cuiabá, Brasília, Bahia, Fortaleza, Goiânia, Manaus e RJ.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

2. Participantes da Reunião

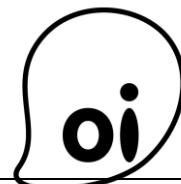
Conselheiros				
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Walder de Freitas	Amanda Barreto da Costa Schmidt	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	
Erivaldo Marques Pereira (Procon MS)	Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá)		Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa (Procon Est. de MT)	
João Ramos da Silva Junior	Gleidson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO)			
Ausências Justificadas				
Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)	Roseli dos Santos	Elaineide T. do Nascimento Oliveira Mota (Procon Mun. de Goiânia)		
Convidado(s) / ANATEL				
Representante da Anatel: Relton Murillo Celestino e Andreza Lemos Cignachi				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino O. Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Luana Mendes Lombardi Martins	Valeria Fernandes	Nubia Francinete Silva de Araujo
Maria Gabriela A. M. Lopes	Erica Prado	Vanessa Ferreira de Oliveira	Janaina de Souza Cruz	Marcus Vinicius Miguel de Oliveira

3. Temas

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



1	Abertura dos Trabalhos	<p>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 (7ª RO).</p> <p>O Presidente solicitou que fosse registrado em ata o descontentamento com a qualidade da videoconferência da sala de Campo Grande/MS, informando que a apresentação feita não estava satisfatória.</p> <p>Foi sugerido aos Conselheiros a possibilidade da troca da sala, o que foi feito e a reunião transcorreu normalmente.</p>
2	Informações sobre venda indevida sem a prévia informação sobre disponibilidade.	<p>Conforme solicitado pelos representantes do Procon MS na última reunião, foi apresentado mais uma vez pelo Secretário Rivelino esclarecimentos sobre como é realizado o processo de auditoria de vendas.</p> <p>André complementou com a informação sobre os parceiros de vendas que fazem ação de marketing utilizando redes sociais, que é uma ação normal da área de vendas, mas que o anúncio precisa destacar o requisito da disponibilidade de viabilidade.</p>
3	Informações sobre investimento de VELOX em Ladário, Corumbá, Cassilandia e Costa Rica.	<p>Rivelino apresentou a atualização sobre as informações de investimento em Corumbá, Ladário, Cassilândia e Costa Rica, detalhando o que de fato o investimento representa em benefício para as localidades.</p> <p>O Presidente Alexandre e o representante da Anatel Relton, ressaltaram a necessidade da apresentação detalhada dos investimentos.</p> <p>Alexandre questiona se houve investimento na transmissão em Corumbá.</p>
4	Informações sobre a cobrança de serviços não contratados SVAs (Backup, Antivirus, Oi Educa, etc.) e Serviços de Terceiros (exemplo: LBV)	<p>Conforme solicitado pelo representante do Procon MT na última reunião, foi reapresentado pela Representante da Anatel, Andressa as 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). Foi informado ainda que estará disponível no site da Anatel, as informações em 2019.</p> <p>O representante da área de Tráfego/Faturamento Operadoras, Marcus Vinicius M. de Oliveira esclareceu ainda as diferenças entre Serviços de Terceiros e SVA.</p> <p>Walder solicitou apresentar um gráfico mostrando o número de contratações X números de cancelamentos por reclamação.</p>



5	<p>Posicionamento sobre "Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados".</p> <p>(Como estão sendo atualizados os planos em que os clientes antigos estão pagando valores acima dos planos atuais?).</p>	<p>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.</p> <p>O Presidente solicitou a complementação das informações apresentadas, com a apresentação de indicadores.</p> <p>Carlos Ricco, solicitou esclarecimentos sobre a descontinuidade do plano de R\$ 15,90, só ficando o de 69,90.</p> <p>O representante do Procon MT informou sobre a descontinuidade do plano "Oi para a Vida Toda", que inclusive gerou uma Ação Civil Pública junto ao Procon em Cuiabá.</p> <p>O Conselheiro ficou de enviar o exemplo por e-mail para a Secretaria para análise e informações posteriores.</p> <p>Alexandre Taques sugeriu incluir a oferta de atualização de plano junto a conta telefônica.</p>
6	<p>Tema sugerido e apresentado pela Oi (Volume de chamadas)</p>	<p>Foi apresentado o volume de chamadas de Usuários da Região Centro-Oeste registradas nos Canais de Atendimento da Operadora no último trimestre (Jul/18 até Set/18), com o detalhamento dos não Ordinária, foram solicitados maiores esclarecimentos sobre os motivos classificados como INFORMAÇÃO pelos atendentes do Call Center</p>

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
1	Eleição para Presidente e Vice-Presidente	Foi acordado como item da próxima reunião a eleição de Presidente e de VP.
2	Sugestão de data para a 3ª Reunião Extraordinária	O Presidente, solicitou que fosse realizado uma Reunião Extraordinária em 27/11/18. A Secretaria do Conselho ficou de confirmar posteriormente a disponibilidade das datas.

5. Demandas para a próxima Reunião (9ª Reunião Ordinária)

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



	Tema	Comentários
1	Planos descontinuados	Carlos Ricco, solicitou esclarecimentos sobre a descontinuidade do plano de R\$ 15,90 ofertado em Corumbá. O representante do Procon MT informou sobre a descontinuidade do plano "Oi para a Vida Toda", que inclusive gerou uma Ação Civil Pública junto ao Procon em Cuiabá. O Conselheiro ficou de enviar por e-mail para a Secretaria para análise e informações posteriores.
2	Créditos relativos às ações da CONCIL e INEPAR e ENERTEL	O Representante do Procon MT solicitou informações sobre os credores que se habilitaram e ainda não receberam os valores acordados na Recuperação Judicial. Solicitou informações sobre as empresas Inepar, Enertel e Consil

6. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
	Apresentar um gráfico mostrando o número de contratações X números de cancelamentos por reclamação	A Secretaria vai internalizar com a área responsável, se há este tipo de acompanhamento, e se é possível disponibilizar.
	Posicionar sobre a descontinuidade do plano de 15,90, só ficando o de 69,90.	A Secretaria vai obter esta informação com a área responsável e posicionar o Conselho.

7. Assinaturas

	Conselheiros		
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	6	Danielly Carvalho de Souza Ramunieh (Procon Corumbá)
2	Walder de Freitas	7	Carlos Ataide dos Santos Ricco
3	Erivaldo Marques Pereira (Procon MS)	8	Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa (Procon MT)
4	Gleudson Tomaz Fernandes (Procon Est. de GO)	9	Amanda Barreto da Costa Schmidt



Conselheiros	
5	João Ramos da Silva Junior

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa