



Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 21/02/19	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: em Campo Grande, por videoconferência em Cuiabá, Goiânia, Bahia, Fortaleza, Manaus, Porto Velho e RJ.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Walder de Freitas

2. Participantes da Reunião

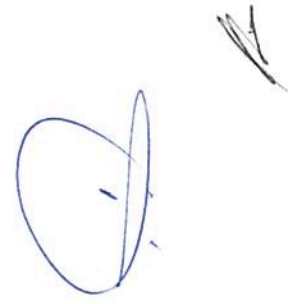
Conselheiros				
Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	João Ramos da Silva Junior	Vital Gonçalves Migueis (Procon Corumbá)	Carlos Ataíde dos Santos Ricco	
Erivaldo Pereira Marques (Procon MS)	Leonardo A. de Castro Fernandes (Procon M. de GO)		Jeferson Neves Alves (Procon E. de MT)	
Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)	Gleidson Tomaz (Procon E. de GO)		Walder de Freitas	
Ausências Justificadas				
Amanda Barreto da Costa Schmidt	Roseli dos Santos			
Convidado(s) / ANATEL				
Representante da Anatel: Relton Murillo Celestino (Goiânia)				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino O. Costa	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Caroline Salgado Soldati	Janaina de Souza Cruz	João Henrique
Judite Belfort de Jesus	Luana Mendes Lombardi Martins	Maria Gabriela A. M. Lopes	Nubia Francinete Silva de Araujo	

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	<p>Edson Rivelino O. Costa, agradeceu a presença de todos e informou sobre a participação dos novos Conselheiros representantes dos Procons de Corumbá, Dr. Vital e Procon M. de Goiânia, Dr. Leonardo.</p> <p>O Presidente Walder agradeceu a presença de todos e declarou aberta a reunião. Na oportunidade, os Conselheiros assinaram a Ata da reunião anterior (9ª RO).</p>



2	Qualidade do serviço na região Norte no MS	<p>O Representante de Relações Intitucionais do MS, João Henrique, apresentou o tema, detalhando a redução de reclamações Anatel para Fixo e Velox nas localidades solicitadas. Detalhou ainda sobre as interrupções de Velox no último semestre de 2018.</p> <p>O Conselheiro Walder questionou mais uma vez sobre uma interrupção ocorrida entre 05 e 06 de Novembro de 2018 em Costa Rica/MS, tendo alegado que toda a cidade ficou sem Velox. O Secretário reforçou que a Operação não identificou tal interrupção, mesmo assim, ficou de internalizar novamente a fim de averiguar esta ocorrência.</p> <p>Os Conselheiros e o Representante da Anatel solicitaram que fossem apresentadas as reclamações no call center da Operadora, e não as reclamações Anatel. Na oportunidade, André Sales esclareceu que as reclamações no call center (1º nível) com percentual de evolução, já são apresentadas em toda reunião ordinária, inclusive na presente reunião, por ser uma obrigação.</p> <p>O Conselheiro João Ramos citou uma situação de lentidão no Velox em uma empresa localizada em Nova Casa Verde (Nova Andradina/MS), situação já em tratamento pela Colaboradora da Oi, Caroline Salgado.</p> <p>O Conselheiro Jeferson solicitou que fosse mostrado na próxima reunião as reclamações da Oi no SINDEC, visão 2018 para a região Centro-Oeste (DF, GO, MS, MT).</p>
---	--	---





3	Informações detalhadas sobre investimentos (Quantitativo de portas ampliadas, se possível por bairros).	<p>Informações repassadas pelo Secretário, detalhando o investimento de 2017/2018 em SCM, Rede fixa, Transmissão, mostrando o quantitativo de portas Velox nas localidades solicitadas e o estado atual dos DSLAMs que concentram tais portas, cuja maioria já está em fase de planejamento para ampliação na Engenharia.</p> <p>O Conselheiro Alexandre solicitou mais uma vez que fosse mostrado na próxima reunião "em quais bairros" de Corumbá/MS as portas velox estão disponíveis, ou seja, quais bairros atendidos pelos DSLAMs disponíveis.</p> <p>O Secretário reforçou sobre o "caráter consultivo" do Conselho, ressaltando que não se trata de fórum fiscalizatório, e que às sugestões sejam internalizadas para as áreas, sendo implementadas de acordo com a estratégia e viabilidade da própria empresa. Reforçou sobre o regime privado de prestação de serviço de banda larga.</p> <p>Na oportunidade, o Representante da Anatel, falou que há um edital sobre o compromisso de prestação de serviço de banda larga pelas Operadoras em área rural, comprometendo-se a detalhar sobre o referido edital na próxima reunião.</p> <p>O Conselho solicitou ainda que fosse apresentado o investimento previsto para 2019 para SCM (Banda larga), para as 10 principais cidades do MS.</p>
4	Informação sobre cobrança de "roaming" para cliente Oi	Conforme solicitado na reunião anterior pelo Representante da Anatel, Relton, o Secretário posicionou sobre a cobrança de "roaming" para clientes Oi do acordo de roaming, ressaltando que para estes casos não há cobrança adicional.
5	Volume de chamadas da região Centro-Oeste no call center	As informações foram detalhadas pelo Secretário, mostrando o percentual de evolução para cada serviço prestado e seus sub-motivos. O Secretário ressaltou sobre os aplicativos "Técnico Virtual" e "Minha Oi", cuja tendência é aumentar a utilização pelos clientes, reduzindo as chamadas ao call center.
6	Informações sobre as Eleições 2019 (Mandato 2020-2022).	O Secretário informou sobre o andamento dos preparativos para a próxima Eleição dos Conselhos, junto à Anatel, em conformidade com a sugestão da Carta de Brasília, que orienta que o processo seja o mais alinhado possível entre as Operadoras. O Secretário informou que a minuta do Edital será enviada aos Conselheiros para que sejam feitas contribuições, e que o prazo para devolução à Secretaria do Conselho é 29/03/19. Os Conselheiros devem concentrar as sugestões junto ao Presidente do Conselho.

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
1	Sugestão de data para a 10ª Reunião Ordinária	O Presidente sugeriu a data de 25/04/2019 para a próxima reunião ordinária.





	Assunto	Comentários
2	Reunião Nacional dos Conselhos de Usuários da Oi	O Presidente Walder solicitou que fosse registrado em ata a necessidade de uma reunião geral com todos os Conselheiros de todas as regiões, a exemplo do realizado por outras Operadoras.
3	Envio de "e-mail" aos ODCs pelo call center, sobre tratativa de demandas.	O Presidente Walder sugeriu que o call center que atende os Procons envie "e-mail" aos órgãos, detalhando a tratativa das demandas registradas.
4	Informações sobre Planejamento de Fibra Ótica (FTTH) para clientes da região Centro-Oeste	Walder sugeriu que na próxima reunião, o Conselho fosse posicionado sobre possível planejamento de implantação de atendimento de Fibra ótica para clientes da região Centro-Oeste.
5	Aplicativo "Técnico Virtual"	Walder sugeriu que fosse ampliada a divulgação do aplicativo "Técnico Virtual", que pode auxiliar os usuários na solução imediata de problemas na rede fixa. O Conselheiro sugeriu que fosse divulgado nas faturas enviadas aos clientes.
6	Informação sobre Recuperação Judicial	O Conselheiro Jeferson (Procon Estadual MT), solicitou para a próxima reunião ordinária informações sobre a restituição de valores em conta para os consumidores, uma vez que os acordos estão sendo feitos sem esta restituição em valores monetários, devido à Recuperação Judicial.

5. Registro da Secretaria

1	Participação do Presidente da Oi na 9ª RO do Conselho Centro-Oeste	Durante a 9ª RO, o Presidente da Oi, Dr. Eurico Teles, através de ligação telefônica em "Viva Voz" cumprimentou o Presidente do Conselho, o Vice, os demais Conselheiros e participantes da reunião, agradecendo a todos pelo trabalho de parceria desenvolvido no Conselho, ressaltando a importância do Conselho de Usuários e colocando-se a disposição para auxiliar no que for necessário, à medida que sua agenda assim permitir. O Presidente Walder retribuiu o agradecimento e parabenizou o Presidente pela sua condução na liderança do Grupo Oi.
---	--	---

6. Demandas para a próxima Reunião (10ª Reunião Ordinária)

	Tema	Comentários
1	Apresentar resumo de reclamações no SINDEC 2018 para a região Centro-Oeste (DF, GO, MS, MT)	O Conselheiro Jeferson solicitou que fosse mostrado na próxima reunião as reclamações da Oi no SINDEC, visão 2018 para a região Centro-Oeste (DF, GO, MS, MT).
2	Informações da Anatel sobre o Edital de Compromisso de prestação de serviço de banda larga em área rural.	O Representante da Anatel, falou que há um edital sobre o compromisso de prestação de serviço de banda larga pelas Operadoras em área rural, comprometendo-se a detalhar sobre o referido edital na próxima reunião.



	Tema	Comentários
3	Apresentar investimento em banda larga (SCM) previsto para 2019 nas 10 principais cidades do MS.	O Conselho solicitou ainda que fosse apresentado o investimento previsto para 2019 em SCM (banda larga), para as 10 principais cidades do MS.
4	Informações sobre Planejamento de Fibra Ótica (FTTH) para clientes da região Centro-Oeste	Walder sugeriu que na próxima reunião, o Conselho fosse posicionado sobre possível planejamento de implantação de atendimento de Fibra ótica para clientes da região Centro-Oeste.
5	Informação sobre Recuperação Judicial	O Conselheiro Jeferson (Procon Estadual MT), solicitou para a próxima reunião ordinária informações sobre a restituição de valores em conta para os consumidores, uma vez que os acordos estão sendo feitos sem esta restituição em valores monetários, devido à Recuperação Judicial.
6	Informação sobre atualização de localidades do acordo de <i>roaming</i> no Centro-Oeste.	Walder solicitou que fosse informado ao Conselho se há alguma alteração de contemplação nas cidades do Centro-Oeste, com menos de 30 mil habitantes apresentadas na 4ª RE, sobre o acordo de " <i>roaming</i> ".
7	Esclarecimento da área de vendas sobre "Oferta de planos Velox em local que não existe portas e oferta de velocidade superior ao suportado".	Walder solicitou que a área de vendas esclareça sobre as ofertas indevidas de Velox com viabilidade de atendimento e velocidades incompatíveis (Ofertas feitas por parceiros Oi em redes sociais, Whatsapp, além do próprio call center).

7. Propostas / Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	Posicionar o conselho sobre "Interrupção" ocorrida em Costa Rica-MS entre 05 e 06/11/18.	O Conselheiro Walder questionou mais uma vez sobre uma interrupção ocorrida entre 05 e 06 de Novembro de 2018 em Costa Rica/MS, na qual toda a cidade ficou sem Velox.
2	Posicionar o Conselho sobre os bairros atendidos pelos DSLAMs em Corumbá-MS.	O Conselheiro Alexandre solicitou mais uma vez que fosse mostrado na próxima reunião "em quais bairros" de Corumbá/MS as portas velox estão disponíveis. Ou seja, quais bairros atendidos pelos DSLAMs disponíveis.

8. Assinaturas

Conselheiros



Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	6	Vital Gonçalves Migueis (Procon Corumbá)
2	Walder de Freitas	7	Carlos Ataíde dos Santos Ricco
3	Erivaldo Pereira Marques (Procon MS)	8	Jeferson Neves Alves (Procon MT)
4	João Ramos da Silva Junior	9	Gleidson Tomaz (Procon E. de GO)
5	Leonardo A. de Castro Fernandes (Procon M. de GO)	10	Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)
Secretário			
Edson Rivelino de Oliveira Costa			



Conselheiros			
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	6	Vital Gonçalves Migueis (Procon Corumbá)
2	Walder de Freitas	7	Carlos Ataide dos Santos Ricco
3	Erivaldo Pereira Marques (Procon MS)	8	Jeferson Neves Alves (Procon MT)
4	João Ramos da Silva Junior	9	Gleudson Tomaz (Procon E. de GO)
5	Leonardo A. de Castro Fernandes (Procon M. de GO) <i>Barbara Harondo Cruz</i>	10	Hernani Alves de Souza (Procon Nobres)
Secretário			
Edson Rivelino de Oliveira Costa			