



Ata da 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião 22/08/19	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Goiânia por videoconferência em Campo Grande, Fortaleza e RJ
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Walder de Freitas

2. Participantes da Reunião

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

3. Temas

Temas	Apresentação
1 Abertura dos Trabalhos	Edson Rivelino O. Costa, agradeceu a presença de todos e informou sobre o retorno da Conselheira Roseli, que agradeceu a consideração e informou estar extremamente feliz em retornar as reuniões. O Presidente Walder agradeceu a presença de todos e declarou aberta a reunião. Na oportunidade os Conselheiros assinaram a Ata da reunião anterior (10ª RO).



<p>2</p> <p>Ofertas indevidas de provedores (UOL, Terra, etc.)</p>	<p>O Conselheiro Vital solicitou que fosse mostrado as ações que são realizadas para coibir a oferta indevida de provedores, com casos registrados no Procon Corumbá/MS</p> <p>Foram esclarecidas as ações com a revisão dos processos de vendas, com a implementação de novos sistemas da área de TI com a implantação de novas regras de segurança, com ações anti-fraude e ações</p> <p>O representante da Anatel em Goiás, Relton esclareceu que a responsabilidade pela segurança das informações dos dados dos clientes é sempre da empresa, que deve impedir o vazamento das informações e tomar as devidas ações contra as outras empresas (provedores)</p> <p>O Presidente Walder ressaltou que esse tema é muito antigo, e sempre discutido nas reuniões dos Conselhos de Usuários, mas que no Procon de Costa Rica, o qual faz parte, já não há mais reclamações desse tipo.</p> <p>Considerando os casos relatados pelo Conselheiro Vital, Walder solicitou que a Oi deve intensificar as ações de investimento em segurança e impedir totalmente as ofertas indevidas dos provedores citados. O Secretário Rivelino solicitou ao Vital que enviasse os casos evidenciados no Procon Corumbá para que sejam averiguados internamente. O Conselheiro Vital sugeriu ainda que a Oi realizasse ação publicitária, informando ao público que a Oi não exige vinculação a qualquer provedor de internet para viabilizar o serviço Velox.</p>
<p>3</p> <p>Complementação das informações sobre o planejamento de Fibra Ótica (FTTH) para os clientes da região Centro-Oeste</p>	<p>O Conselho foi posicionado sobre o planejamento de implantação de atendimento de fibra ótica para clientes dos estados de MS, MT, GO e DF, nas localidades onde já estão sendo ofertadas. Foram apresentadas as informações com o detalhamento dos dados sobre as localidades de Brasília, Goiânia, Aparecida de Goiânia, Rondonópolis e Dourados.</p> <p>O Conselheiro Carlos solicitou esclarecimento sobre quais os critérios utilizados para a escolha e priorização das localidades. Rivelino lembrou que por ser um regime privado e por não se tratar de concessão, a empresa pode basear-se em estudo estratégico de mercado.</p>



<p>4</p> <p>Procedimento para retirada de TUP em frente a uma entidade pública</p>	<p>A Conselheira Roseli solicitou que fosse esclarecidas as informações para o procedimento para retirada de TUP em frente a uma entidade pública</p> <p>O interessado deve enviar uma carta para a Oi para Caixa Postal 20005 – CEP: 74533-970 – Goiânia/GO solicitando a retirada, contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dados do local/endereço do TUP: entidade (nome da escola, hospital, delegacia, etc.) e endereço (rua, n°, bairro, município, UF ou quaisquer outros dados que permitam identificar o local de instalação do TUP a ser retirado);• N° do TUP a ser retirado (se o solicitante souber);• Algum nome e telefone de contato (para eventuais esclarecimentos e/ou confirmações); <p>O representante da Anatel Relton, sugeriu que fosse orientado os clientes também nos <i>Call Centers</i> e através do site da Oi, sobre a forma de solicitação para a retirada dos TUPs.</p>
<p>5</p> <p>Plano de Estratégia, que define o rumo da empresa pelos próximos três anos</p>	<p>Rivelino apresentou um resumo das informações solicitadas, ressaltando que as mesmas são públicas e que a apresentação completa e detalhada está disponível no site de Relação com os Investidores: https://www.oi.com.br/rel</p> <p>O Conselheiro João Ramos, solicitou que a mesma fosse encaminhada por e-mail para todos os Conselheiros.</p>
<p>6</p> <p>Plano de extensão de rede fixa e aberturas de portas para região centro-oeste</p>	<p>Foram apresentadas as informações dos investimentos realizados na região Centro-Oeste (MS, MT, GO e DF) e detalhado ainda alguns tipos de projetos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adequação de Postes - Projeto Qualidade: Serviços referentes a adequação da rede telefônica da Oi após troca de postes executado pela concessionária de energia.• Cabo de Entrada: Serviços referentes a atendimento com rede telefônica da Oi em novos prédios.• KIT (Projeto de Qualidade): Serviços de melhoria da rede telefônica da Oi em armários de distribuição e/ou cabos primários.• Ampliação de Rede: serviços referentes a ampliação da rede telefônica da Oi para atendimento a novas OSs.• Solicitação de Terceiros: serviços referentes a remanejamento da rede telefônica da Oi, atendendo a solicitações de órgãos públicos e clientes
<p>7</p> <p>Volume de chamadas da região Centro-Oeste no call center</p>	<p>Foi apresentado o volume de chamadas mostrando o percentual de evolução para cada serviço prestado e seus sub-motivos.</p>





8	Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)	Rivelino informou sobre o processo de divulgação das eleições dos Conselhos de Usuários, apresentou o cronograma e ressaltou que o prazo inicial para o registro das candidaturas iniciou em 15/08 e se encerra em 30/08, conforme o consta no Edital publicado no site da Oi.
8	V Fórum Nacional de Presidentes e Vices Presidentes na Anatel	<p>Foi informado sobre a realização do V Fórum Nacional de Presidentes e Vice Presidentes, realizado nos dias 27 e 28/06 em Brasília, com a presença do Presidente Walder de Freitas. O mesmo agradeceu a presença do Relton, nas reuniões do Conselho do Centro-Oeste e ressaltou a participação com esclarecimentos e apoio de sempre. Lembrou ainda da não realização do Fórum Nacional, com a oportunidade para a realização de trocas e sugestões entre todos os conselheiros.</p> <p>Rivelino também elogiou a estrutura da Anatel e lembrou sobre alguns temas discutidos no Fórum, tais como o lançamento do site "Não Me Perturbe" e da nova Lei de Proteção de Dados Pessoais.</p>

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
1	Informações sobre o conselho do CDUST-Anatel	A Secretária do Conselho informou sobre a oferta de vagas para o Conselho do CDUST da Anatel e lembrou que foi encaminhada a todos os conselheiros, a pedido da Anatel, maiores informações sobre a publicação do Edital para escolha de 4 novos membros para o CDUST - As inscrições encerram-se em 11/09/2019.
2	Sugestão de data para a 12ª Reunião Ordinária	O Presidente sugeriu a data de 31/10/2019 para a próxima reunião ordinária em Brasília.

5. Demandas para a próxima Reunião (12ª Reunião Ordinária)

	Tema	Comentários
1	Evento ocorrido no mês de Agosto/19, impactando na qualidade dos serviços em Nova Andradina	Junior solicitou informações sobre possível evento que pode ter ocorrido na rede, impactando na qualidade da telefonia móvel e da internet em Nova Andradina-MS.



	Tema	Comentários
2	Demais temas	O Conselho ficou de enviar em tempo hábil a sugestão de outros temas. Caso não ocorra, a Oi pode sugerir os temas.

7. Assinaturas

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