



Ata da 12ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 31/10/19	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Brasília. Por videoconferência (MT, MS e GO).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Walder de Freitas

2. Participantes da Reunião

Conselheiros				
Rodrigo Vaz (Procon MS)	Vital Gonçalves Migueis (Procon Corumbá)	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Amanda Barreto da Costa Schmidt	
Carlos Ataíde dos Santos Ricco	João Ramos da Silva Junior		Roseli dos Santos	
Walder de Freitas				
Ausências Justificadas				
Gleudson Tomaz (Procon E. de GO) e Leonardo (Procon M. de GO)				
Ausências Injustificadas				
Jeferson e Gisela (Procon MT)	Hernani Alves de Souza (Procon de Nobres)			
Convidado(s) / ANATEL				
Representante da Anatel: Octávio Penna Pieranti (Brasília/DF)				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino O. Costa	Nubia Francinete Silva de Araujo	Paloma Burgo Santos	Maria Gabriela A. M. Lopes	Judite Belfort de Jesus
Rafael Batista Leite	Solimar Luiz da Silva	Stephanie Batista da Mata		

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	Edson Rivelino O. Costa agradeceu a presença de todos. O Presidente Walder agradeceu a presença de todos e declarou aberta a reunião. Na oportunidade, os Conselheiros assinaram a Ata da reunião anterior (11ª RO).



2	Consulta Pública da Anatel sobre os Conselhos de Usuários e informações sobre Eleições (mandato 2020-2022)	<p>Octávio esclareceu que as novas regras de formação e de funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços de Telecomunicações estão em consulta pública, até 21 de novembro. E que qualquer cidadão poderá apresentar sugestões, preferencialmente pelo Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas da Anatel (SACP).</p> <p>A íntegra do processo de regulamentação, incluindo os diferentes posicionamentos manifestados por prestadoras, conselhos de usuários, entidades públicas e privadas e áreas da Anatel nas fases de Análise Impacto Regulatório (AIR) e de instrução da consulta pública, bem como o relatório de Análise de Impacto Regulatório, pode ser acessado por meio do SEI: Processo nº 53500.033628/2018-54.</p> <p>Rivelino apresentou o site da Anatel e Octávio lembrou como acessar as informações:</p> <p>https://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/44-noticias/955-anatel-realiza-consulta-publica-sobre-a-resolucao-dos-conselhos-de-usuarios</p> <p>Octávio esclareceu ainda, sobre a determinação do Conselho Diretor da Anatel quanto à suspensão das referidas eleições, informação pública que está disponível no site da Anatel e no site das Operadoras.</p>
3	Rompimento de cabos de fibra ótica que atende Corumbá e Miranda/MS	<p>O Conselheiro Alexandre solicitou que fosse esclarecida com urgência a situação na região entre as localidades de Miranda e Corumbá em decorrência de incêndios ocorridos desde a última 2ª feira. Informou que o Município encontra-se em um apagão principalmente com relação a dados e telefonia móvel, com um grande impacto para toda a população local.</p> <p>O Conselheiro Vital, representante do Procon Corumbá, informou que foi enviado um Ofício solicitando esclarecimentos a Oi.</p> <p>Rivelino informou que se trata de uma situação emergencial e que a Oi, assim como as outras operadoras, também são vítimas da situação. Esclareceu que há vários técnicos da companhia trabalhando para restabelecer serviço na região e que a Oi está dando todo suporte necessário para sanar a situação, e em decorrência dos crescentes focos de incêndio, todas as ações emergenciais possíveis estão sendo tomadas.</p> <p>Conforme informação da área da Engenharia esclareceu que a rede fixa e móvel estão operando, mas que devido à possível sobrecarga, pode haver alguma oscilação e impacto na rede de dados.</p>



4	Atualização por UF do resumo dos investimentos, bem como disponibilidade de portas Velox.	As informações de investimentos por UF foram apresentadas pelo Secretário, que apresentou o que foi investido em Fixo, Móvel e Banda Larga, detalhando o quantitativo de portas Velox de cada UF e as melhorias em sites da móvel.
5	Informação atualizada de cidades contempladas no "acordo de roaming".	O Conselho foi posicionado sobre as localidades que serão contempladas no acordo de "roaming" com as demais operadoras. Foram apresentadas cada localidade de cada UF contemplada atualmente.
6	Informação sobre os apagões ocorridos em algumas cidades do MS (Ladário, Corumbá, Aquidauana e Nova Andradina), no mês de agosto e setembro/19.	O Secretário apresentou as interrupções ocorridas no período solicitado pelo Conselho, destacando que não houve registro de interrupção em Nova Andradina e Ladário. Já em relação a Corumbá, o Secretário informou que ocorreram algumas interrupções, porém como já tinha sido solicitado também, via Ofício, pelo Procon Corumbá, que tem cadeira no Conselho, o Jurídico Oi posicionou o referido Órgão.
7	Informação atualizada sobre ampliação de FTTH na região Centro-Oeste.	O Secretário apresentou as informações solicitadas, detalhando a quantidade de portas (HPs) para as UFs de DF, GO, MT e MS, com o detalhamento das localidades contempladas até o momento. O Conselheiro Walder (Procon de Costa Rica) solicitou que constasse em ata o descontentamento sobre os investimentos no Estado de MS e que o número de portas são insuficiente para a demanda crescente nos Municípios.
8	Apresentar sobre recentes melhorias implementadas no Call Center que atende os ODCs.	Foram apresentadas, pelo colaborador Solimar, as informações referentes às melhorias implementadas pelo Call Center que atende os Procons. O Conselheiro Walder se lembrou da obrigação do cumprimento da Resolução 632 da Anatel e ressaltou sobre as reclamações que têm recebido no Procon de Costa Rica, especialmente sobre quando é realizada a venda, mas não há a viabilidade para a localidade. Sugeriu sobre a necessidade de criação de uma ferramenta para que haja uma consulta prévia da área de vendas, antes de ofertar os produtos aos consumidores.



9	Apresentação da Anatel sobre "Proteção de dados".	<p>O Representante da Anatel, Octávio Penna esclareceu os principais pontos relativos ao material, enviado previamente para cada Conselheiro, que foi apresentado no último Fórum de Presidentes e Vices em Brasília. Foram detalhados vários aspectos ligados à proteção de dados, uso de informações pessoais, tendências atuais sobre o tema.</p> <p>Octávio ressaltou sobre a importância do sigilo das informações pessoais, na guarda das informações, bem como as algumas sanções administrativas. Lembrou ainda que a Lei nº 13.709/2018 entrará em vigor em agosto de 2020.</p>
10	Volume de chamadas da região Centro-Oeste no <i>call center</i>	Foi apresentado o volume de chamadas mostrando o percentual de evolução para cada serviço prestado e seus <i>sub-motivos</i> .

4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Fim do mandato 2017-2019.	<p>O Secretário lembrou que esta é a última reunião do mandato 2017-2019, e que a Oi cumpre assim todo o cronograma de reuniões previstas para o referido Conselho.</p> <p>Rivelino solicitou que a ata fosse assinada ao fim da reunião, por se tratar da última. Mas alguns conselheiros não concordaram por motivo do horário do voo de retorno de alguns e se retiraram da sala de reunião.</p>
2	Reunião Extraordinária	<p>O conselheiro Walder e o conselheiro Alexandre Taques, solicitaram que fosse agendada uma nova reunião extraordinária, sendo sugerida inicialmente a data de 05/12, para tratar novamente sobre os temas da Consulta Pública da Anatel sobre os Conselhos de Usuários e informações sobre Eleições (mandato 2020-2022).</p> <p>Rivelino esclareceu que as dúvidas sobre esses temas já haviam sido esclarecidas hoje durante a reunião, e que não havia datas disponíveis por conta das reuniões dos outros Conselhos.</p>

7. Assinaturas



Conselheiros		
1	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	5 João Ramos da Silva Junior
2	Walder de Freitas	6 Carlos Ataíde dos Santos Ricco
3	Rodrigo Vaz (Procon MS)	7 Amanda Barreto da Costa Schmidt
4	Roseli dos Santos	8 Vital Gonçalves Migueis (Procon Corumbá)
Secretário		
Edson Rivelino de Oliveira Costa 		