



Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 25/05/2017	Horário: 9h00	Local: São Paulo/SP
Secretário: Andre Luiz Fonseca F. Sales		Presidente: Deiverson Pereira

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Albérico Menezes Santos	Carla Maria Martellote Viola	Deiverson Pereira	Erico Souki Munayer	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)
Herica Correa Souza (Procon Vitória)	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)		
Ausência Justificada					
Patricia de Godoi Salomão	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)				
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Arnaldo					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Andreska Dias Barreto	Alexandro dos Santos Tamahe	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Maxlene America de Oliveira	
Lucio Carlos de Souza Antunes	Laura Maria Altoe Mendes	Maria Gabriela A. M. Lopes	Silvania de Alcantara Costa	Anderson Nilson Rocha	
Patricia Di Sabatino	Maria Eduarda Freiburger Nunes				

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente declarou aberta a Reunião.



	Temas	Apresentação
2	Análise do Regimento Interno	<p>O conteúdo do Regimento Interno apresentado foi aprovado pelos Conselheiros presentes e solicitado que sejam incluídas/alteradas as informações sobre:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Art. 27 – Incluir a informação sobre a validade do Regimento Interno.2. Art. 22 – Alterar a informação a respeito do prazo de envio das demandas em até 10 dias úteis após a realização da reunião3. Art 26 – Enviar a minuta da ata para os conselheiros até 15 dias após a reunião
3	Ressarcimento de valores em espécie.	Foram apresentados esclarecimentos sobre ressarcimento de valores em espécie para os consumidores.
4	Apresentação sobre o canal "0800 BO Procon"	Foi apresentado e discutido com o Conselho, pelo representante da Gerência de Back Office, Anderson Nilson, informações sobre o canal 0800 BO Procon. O Conselheiro Albérico sugeriu que a resposta das demandas do Procon seja incluída na "Minha Oi" do reclamante. As melhorias sugeridas para o Canal serão internalizadas pela área responsável.
5	Apresentação sobre Consumidor.Gov	Foi apresentado e discutido com o Conselho, pelo representante da Gerência de Back Office, Anderson Nilson, informações sobre o canal Consumidor.Gov.
6	Política de Viagens	<p>Foram esclarecidas as dúvidas dos Conselheiros a respeito de reembolso de gastos utilizados em deslocamento para as Reuniões do Conselho de Usuários, conforme o Regulamento de viagens, através do UBER.</p> <p>Foi informado a respeito da possibilidade de viabilizar o Seguro Viagens, sendo necessária o encaminhamento de algumas informações por parte dos Conselheiros.</p>

4. Debates

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



	Assunto	Comentários
1	Fórum Anatel e Proposta de pauta da 3ª. Reunião Ordinária	O Secretário informou que foi realizado pela Anatel o Fórum dos Presidentes e Vices, realizado em Brasília, em 19/05/2017. O Presidente informou sobre os temas discutidos no evento, e ficou de enviar aos demais conselheiros resumo dos tópicos apresentados, além de disponibilizar futuramente o vídeo do evento. Foi aprovada a data de 29/08/2017 para a realização da próxima Reunião Ordinária no Rio de Janeiro , tendo sido aprovado o calendário anual de reuniões de 2017.
2	Aprovação do Manual de Funcionamento/Regimento Interno	Será dada continuidade a análise e assinatura na próxima Reunião Ordinária.
3	Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi	Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre. Foi solicitado o envio das informações por e-mail.
4	Proposta de ampliação do período da reunião	O conselho debateu a ampliação do período da reunião para o período da tarde. Foram sugeridos os horários de 08 as 12 e de 13 as 15h. O Conselho ficou de definir o tema e passar para a Operadora, já confirmando o horário para a próxima reunião.
5	Temas que serão tratados em reuniões futuras	Deverão constar em ata os temas que serão tratados em reuniões futuras

4. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

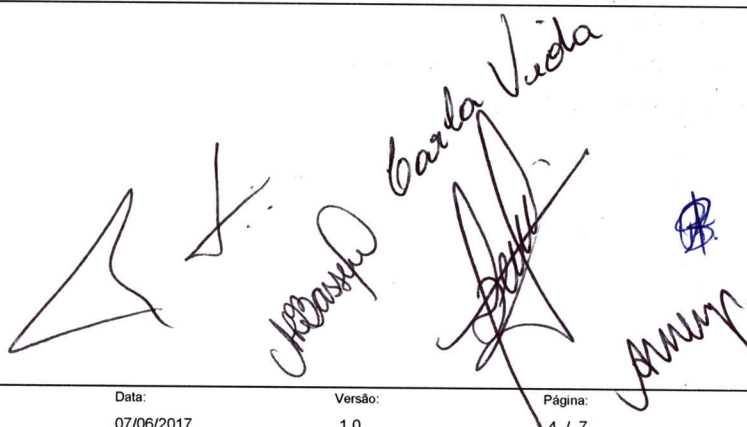
	Tema (3ª Reunião Ordinária)	Comentários
1	Recuperação Judicial	Foram solicitados maiores informações sobre a recuperação judicial.
2	Presença do representante da ANATEL	Solicitando a presença de representante da Agência para maiores esclarecimentos a respeito da obrigação sobre ressarcimento de valores em espécie para os consumidores.
3	Informações sobre aplicativos	Foi solicitada a apresentação sobre o Minha Oi, Técnico virtual e e-billing
4	Multas do Procon	Solicitado esclarecimento sobre quais procedimentos, soluções a Oi está adotando quanto às multas dos Procons.

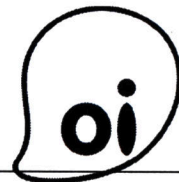
Boa tarde
[Handwritten signatures]



5. Temas para Reuniões Futuras (datas dos debates à definir)

	Tema	Comentários
1	Oi Pontos	Pontuação por todos os produtos, mas o cadastro e permanência é feito somente por meio do acesso Móvel e Cartão de Crédito que está suspenso temporariamente. Sendo que as demais operadoras, não distinguem do serviço.
2	Velox avulso	Atendimento vendas/preço (alguns lugares promocionais, devido ao PNBL) Banda Larga Popular. Dificuldade de atendimento pós vendas, inclusão do produto avulso na minha oi, reparos, faturas entre outros.
3	Velox – Venda indevida	Pedidos de Fixo com Velox: Consumidor rejeita a instalação, e posteriormente está gerando fatura de franquia LDN, sem vincular circuito do velox ou acesso fixo.
4	Aumento de ICMS	Esclarecimentos sobre o cumprimento de oferta ou adequação em relação ao aumento do ICMS, (vide STF*). * O Supremo Tribunal Federal (STF) no dia 13 de outubro de 2016, no julgamento do Recurso Extraordinário n. 912888, decidiu pela incidência do ICMS sobre o valor referente à assinatura mensal sem franquia de minutos.
5	Minha Oi	Divulgação da unificação do cadastro da minha oi, com email único.
6	Protocolos Oi	Consulta de protocolos, nas diversas formas de atendimento, seja loja, site, chat, minha oi, call center, procon entre outros.
7	Coleta de equipamento após cancelamento (TV e Velox)	Consumidor solicita o cancelamento de TV ou da Banda Larga, a Oi informa que agendará uma data para a coleta dos equipamentos. A Oi informa ao cliente se caso ele não estiver em casa no dia da coleta deverá pagar multa. E não informa que o consumidor pode entregar em uma loja Oi





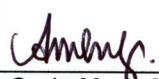
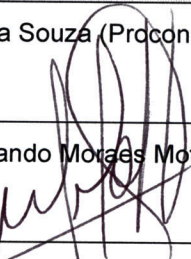
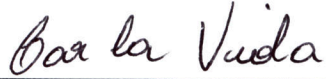

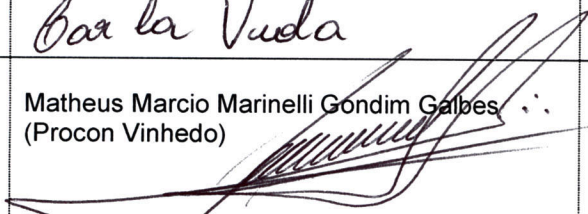



8	Fatura Oi	<ol style="list-style-type: none">1. Inclusão do número do acesso fixo ou móvel, na primeira página da fatura.2. Inclusão de mensagem na capa da fatura, parte externa, que na fatura poderá constar declaração de quitação anual de débitos, conforme Lei 12007/2009, nas faturas de vencimento em maio de cada ano.3. Em tempos atrás, a Oi disponibilizava a conta resumida do fixo, para PN-Pessoa Natural e PJ-Pessoa Jurídica, por meio do sitio eletrônico, http://segundavia.oi.net.br/ e/ou http://webint.oi.net.br/segundavia/principal.asp, porém, agora está disponível para PJ ou através da minha Oi somente após cadastro prévio, isso dificulta o acesso para pessoas que não possuem computador e que precisam buscar a fatura em locais de acesso a internet, para impressão do documento, que por ocasião, não foi entregue via postagem regular.
9	Sistema de Cobrança	Possibilidade de gerar cobranças, por meio dos contratos ativos. Exemplo: o Consumidor possui Fixo na Cidade A e móvel na Cidade B, fica inadimplente na A e passa a ser cobrado na Cidade A e B, e não somente na Cidade que possui valores em aberto. Unificar o sistema de cobrança, para que seja incluída a informação na fatura, por meio de email, SMS entre outros meios de comunicação permitidos
10	Cobrança de SVA	Cobrança de SVA - Serviço de Valor Agregado, antivírus, backup(icloud) e educa (Portal Educativo), sendo que trata-se de benefício, logo, não podendo ser cobrado, ou com restituição imediata, conforme planos Oi Total.
11	Projetos Expansão Região Sudeste	Quais projetos que a Oi tem, em relação a expansão dos serviços de Telecomunicações, na Região Sudeste.
12	Atendimento Lojas Oi (Capacitação em Libras)	Em relação ao atendimento presencial em Loja física, como está a capacitação em Libras, dos colaboradores em relação a atendimento para pessoas com deficiência auditiva?

Handwritten signatures and stamps are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a stamp in the center, and several other signatures on the right.



13	Atendimento Lojas Oi (Agência dos Correios)	Cidades que não possuem atendimento presencial, como está sendo feito, para atingir essa demanda necessária? Na Cidade de Gramado-RS, a Loja Física da Oi está em reformas, tendo o atendimento direcionado para a Agência dos Correios, não poderia ser usado tal exemplo, para demais localidades do Brasil? Já que a maioria das lojas ou Franquias, estão localizadas nas Regiões Metropolitanas.
14	Atendimento Central 142	Como é a metodologia de atendimento adotada e o fluxo do atendimento mensal, na Central de Atendimento 142 (atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou na fala).
15	Fraudes em Serviço de Telecomunicações	Estatística de fraudes nos serviços de telecomunicações.
16	Central 0800 095 0915 (Procon Fone)	Qual é o índice de retorno mensal, comparado aos últimos 12 meses, em relação ao pós atendimento feito nos Órgãos de Defesa do Consumidor, através da central 0800 095 0915 (Procon Fone para o Consumidor)?

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos 	6	Herica Correa Souza (Procon Vitória) 
2	Carla Maria Martellote Viola 	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé) 
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galves (Procon Vinhedo) 	8	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
4	Erico Souki Munayer 	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) 

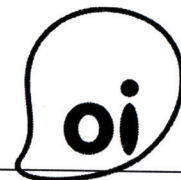




Conselheiros			
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	10	Deiverson Pereira


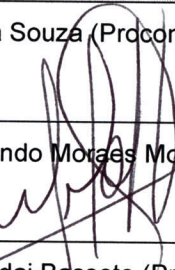
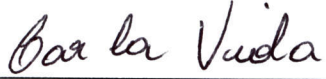

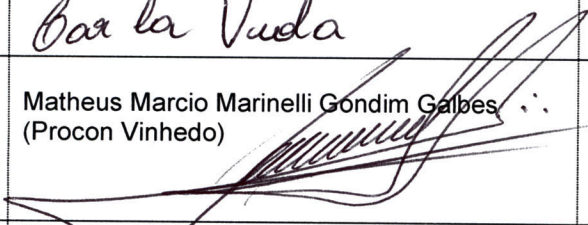



Secretário
Andre Luiz Fonseca F. Sales

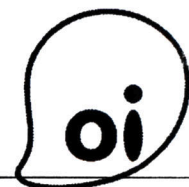
Andre Luiz Fonseca F. Sales



13	Atendimento Lojas Oi (Agência dos Correios)	Cidades que não possuem atendimento presencial, como está sendo feito, para atingir essa demanda necessária? Na Cidade de Gramado-RS, a Loja Física da Oi está em reformas, tendo o atendimento direcionado para a Agência dos Correios, não poderia ser usado tal exemplo, para demais localidades do Brasil? Já que a maioria das lojas ou Franquias, estão localizadas nas Regiões Metropolitanas.
14	Atendimento Central 142	Como é a metodologia de atendimento adotada e o fluxo do atendimento mensal, na Central de Atendimento 142 (atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou na fala).
15	Fraudes em Serviço de Telecomunicações	Estatística de fraudes nos serviços de telecomunicações.
16	Central 0800 095 0915 (Procon Fone)	Qual é o índice de retorno mensal, comparado aos últimos 12 meses, em relação ao pós atendimento feito nos Órgãos de Defesa do Consumidor, através da central 0800 095 0915 (Procon Fone para o Consumidor)?


6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos 	6	Herica Correa Souza (Procon Vitória) 
2	Carla Maria Martellote Viola 	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé) 
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galves (Procon Vinhedo) 	8	Monica de Nadei Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
4	Erico Souki Munayer 	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) 



13	Atendimento Lojas Oi (Agência dos Correios)	Cidades que não possuem atendimento presencial, como está sendo feito, para atingir essa demanda necessária? Na Cidade de Gramado-RS a Loja Física da Oi está em reformas, tendo o atendimento direcionado para a Agência dos Correios, não poderia ser usado tal exemplo, para demais localidades do Brasil? Já que a maioria das lojas ou Franquias, estão localizadas nas Regiões Metropolitanas.
14	Atendimento Central 142	Como é a metodologia de atendimento adotada e o fluxo do atendimento mensal, na Central de Atendimento 142 (atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou na fala).
15	Fraudes em Serviço de Telecomunicações	Estatística de fraudes nos serviços de telecomunicações.
16	Central 0800 095 0915 (Procon Fone)	Qual é o índice de retorno mensal, comparado aos últimos 12 meses, em relação ao pós atendimento feito nos Órgãos de Defesa do Consumidor, através da central 0800 095 0915 (Procon Fone para o Consumidor)?

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos	6	Herica Correa Souza (Procon Vitória)
2	Carla Maria Martellote Viola	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	8	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)
4	Erico Souki Munayer 	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)





Conselheiros		
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	10
		Deiverson Pereira

Secretário
Andre Luiz Fonseca F. Sales