



Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 29/08/2017	Horário: 9h00	Local: Rio de Janeiro/RJ
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)	Patricia de Godoi Salomão	
Ausência Justificada					
Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Rui Barbosa de Souza, Luiz Fernando Nunes Ribeiro e Jadson Wagner Marques da Fonseca					
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	Patricia Di Sabatino	
Cristiane da Cruz Andrade	Liora Barmak	Liliane Marins Diniz	Alexandre Pires Bretas	Valéria Fernandes de Sousa	

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 e Aprovação do Regimento Interno	<p>As propostas de alterações do Regimento Interno foram apresentadas pelo Secretário, detalhando os artigos abaixo:</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 <p>O Conselho aprovou as alterações sugeridas, fazendo apenas a seguinte ressalva no Art 26:</p> <p>Inserir no respectivo artigo a informação de que "o Conselho definiu que, caso a maioria dos Conselheiros esteja presente, a ata será assinada na própria reunião."</p> <p>A secretaria ficou de enviar a versão final do Regimento Interno com as alterações para aprovação e assinatura dos Conselheiros.</p>
3	Ressarcimento de valores em espécie (continuidade). Presença do representante da ANATEL	<p>O Conselheiro Deiverson questionou, se com a Recuperação Judicial, a Oi suspendeu o ressarcimento através de depósito em conta corrente nos casos procedentes de cobrança indevida para os consumidores que acionam o Procon.</p> <p>O Secretário reforçou que cada caso necessita ser avaliado, que a Oi tem realizado vários acordos por liberalidade, e que a recuperação Judicial define algumas regras que a Empresa necessita cumprir.</p> <p>O representante da Anatel ressaltou que não caberia à agência discutir o âmbito dessa questão no conselho, uma vez que se trata de assunto a ser discutido sob a ótica do direito consumerista.</p>
4	Recuperação Judicial	<p>O tema foi apresentado pelo Colaborador Edson Rivelino, que informou sobre o Processo de Recuperação Judicial (RJ) e o Programa de Acordo com Credores, ressaltando que os detalhes estão disponíveis nos seguintes sites da Oi: www.Oi.com.br, "www.recjud.com.br" e "www.credor.oi.com.br". O Secretário do Conselho, Andre Sales, complementou as informações sobre investimentos, ressaltando que mesmo com a RJ, o volume de investimento tem crescido, sendo priorizada a qualidade. André lembrou que a RJ não impacta nos serviços e na operação de rotina da Empresa.</p>



	Temas	Apresentação
5	Aplicativos Minha Oi e Técnico virtual	<p>O tema "Técnico virtual" foi apresentado pelo representante da Área de Projetos Digitais de Operações, Alexandre Pires Bretas.</p> <p>O tema "Minha Oi" foi apresentado pela representante da Área de Projetos E-Care, Liora Barmak.</p> <p>A Conselheira Patrícia relatou problema individual com o "Minha Oi", para que a Oi verifique se há a mesma ocorrência com demais clientes. O Colaborador Lúcio Antunes ficou de entender melhor o caso.</p> <p>O Conselheiro Albérico questionou a existência de um canal específico para reclamação dos Aplicativo "Minha Oi" ou "Técnico Virtual". Sugeriu a opção desse canal no site. Liora explicou que já há no site Oi espaço para reclamar sobre qualquer serviço ofertado.</p> <p>A Conselheira Carla Viola ressaltou que, embora a Oi tenha evoluído no atendimento virtual, há a necessidade de reforçar junto aos técnicos locais sobre a qualidade no atendimento ao cliente, sobre o cumprimento do agendamento e melhoria na identificação pessoal, visto que, enquanto cliente, já passou pela experiência negativa nestes aspectos em sua residência. O Secretário reforçou que a Oi preza pela conduta e procedimentos corretos por parte de seus funcionários, sobretudo, no tratamento ao cliente. André solicitou mais detalhes sobre o caso para avaliar o que de fato ocorreu, para que a Empresa tome as devidas providências.</p> <p>A Conselheira Mônica sugeriu que a Oi comunicasse previamente ao cliente, os dados de identificação do técnico enviado à sua residência. Ressaltou ainda que já existe uma Lei Estadual no Espírito Santo, que prevê esta obrigação para as Empresas prestadoras de serviço, Lei Nº 10690 de 05/07/2017.</p> <p>O Conselheiro Deiverson questionou sobre falha de quando se desvincula o combo, em que as fatura da TV não mais são visualizadas no aplicativo. A equipe de "e-care" respondeu que a falha já está mapeada, e que já há projeto de solução em desenvolvimento, mas ainda sem data definida de implantação. A conselheira Eugênia sugeriu que haja divulgação/propaganda massiva do aplicativo Técnico Virtual.</p>



	Temas	Apresentação
6	Informações sobre as multas do Procon	<p>Conforme solicitado, foram apresentados esclarecimentos pelo Secretário André Sales, que explicou que algumas multas já estão contempladas na Recuperação Judicial. André ressaltou que, em geral, a Oi analisa cada processo, e caso julgue conveniente, recorre às instâncias pertinentes para apresentar sua defesa.</p> <p>André reforçou que na atual fase de Recuperação Judicial, a Empresa encontra-se impedida de negociar suas multas. O Conselheiro Marcos Motta, sugeriu que as multas de Procon fossem revertidas em investimentos de melhoria na planta.</p>
7	Política de Viagens	<p>Foi informado que todos os Conselheiros em deslocamento já estão cobertos pelo Seguro Viagem.</p> <p>Foi solicitado pela Secretaria do Conselho que é necessário que os Conselheiros respondam as informações corretamente a fim de contratar os respectivos seguro-viagem no prazo adequado.</p>

4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Proposta de data e local da 4ª Reunião Ordinária	O Conselho decidiu informar posteriormente à Secretaria a data da realização da próxima Reunião Ordinária, que acontecerá em Vitória/ES .
2	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.
3	Proposta de ampliação do período da reunião	<p>Foram sugeridos pelo Presidente do Conselho, os horários de 08 às 12 e de 13 às 15h para a realização das reuniões.</p> <p>Foi sugerida uma votação entre os Conselheiros, a fim de decidir o melhor horário, sendo lançadas as seguintes propostas para voto:</p> <p><u>Proposta 1</u>) Realizar a reunião no horário sugerido pelo Presidente (08h às 12h, com extensão até o período da tarde, de 13h às 15h.</p> <p><u>Proposta 2</u>) Apenas um período (manhã), de 09h às 12h, com possível extensão até às 13h.</p> <p>Por votação da maioria, o Conselho decidiu optar pela Proposta 2 detalhada acima.</p>



	Assunto	Comentários
4	Vídeo do Fórum de Presidentes e Vice Presidente	O presidente Deiverson solicitou novamente que a Anatel disponibilizasse aos Conselheiros o vídeo do Fórum de Presidentes e vice Presidentes, ocorrido em Maio/2017 em Brasília.
5	Minuta das Atas das Reuniões (Regimento Interno)	<p>O Presidente Deiverson sugeriu que a "minuta" da ata fosse disponibilizada no site público da Oi, mesmo sem as assinaturas dos Conselheiros, e que posteriormente fosse substituída pela "ata final" assinada.</p> <p>A Conselheira Carla Viola discordou da proposta, ressaltando que ao tornar pública a minuta, as informações são interpretadas pelo público como posições definidas do Conselho.</p> <p>O Secretário ficou de verificar internamente a possibilidade de disponibilizar a "minuta" no site, mesmo antes das assinaturas.</p> <p>A fim de se chegar a um consenso, o Secretário colocou em votação entre os Conselheiros, as seguintes propostas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Manter a forma atual de disponibilização da ata no site, ou seja, somente após constar as assinaturas dos Conselheiros.2) Já disponibilizar no site a "minuta" da ata, passível de alterações posteriores, e sem as assinaturas dos Conselheiros. <p>Por votação, a primeira proposta foi escolhida pelos Conselheiros.</p> <p>O Conselho definiu ainda que, caso a maioria dos Conselheiros esteja presente, a ata será assinada na própria reunião.</p>
6	Oi Wi-fi fon	O Conselheiro Albérico solicitou explicações sobre o Oi Wi-fi fon, afirmando que parte da banda larga contratada (10%), é dedicada ao respectivo serviço. Ele sugeriu que fosse comunicado ao cliente esta informação no ato da comercialização do pacote de banda larga. O Secretário André sugeriu uma apresentação sobre este tema em reunião futura.



	Assunto	Comentários
7	Oi total play	<p>O Presidente Deiverson questionou sobre a oferta do produto "Oi Total Play", informando que só é possível a adesão para um cliente que possua Fixo + Banda Larga, se este adquirir também o serviço "Oi Tv".</p> <p>O Secretário André explicou que o "Oi Total Play" se trata de outro produto, e que o cliente pode cancelar o serviço atual e fazer esta nova adesão. De qualquer forma, André solicitou ao Presidente que enviasse algum exemplo de cliente que já possuía Fixo + Velox, e que teve sua solicitação de "transformação" em Oi Total play impedida.</p>

4. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (4ª Reunião Ordinária)	
1	O Presidente Deiverson solicitou que a Oi sugerisse entre os temas já enviados por ele, que ainda não fizeram parte da pauta.

5. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos 	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé) 
2	Carla Maria Martellote Viola 	8	Monica de Nada Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes, (Procon Vinhedo) 	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) 
4	Erico Souki Munayer	10	Deiverson Pereira 
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	11	Patricia de Godoi Salomão 

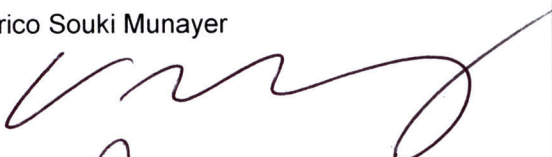
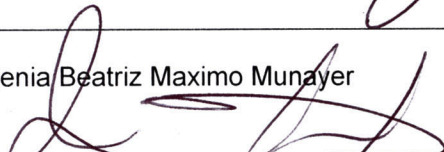


	Assunto	Comentários
7	Oi total play	<p>O Presidente Deiverson questionou sobre a oferta do produto "Oi Total Play", informando que só é possível a adesão para um cliente que possua Fixo + Banda Larga, se este adquirir também o serviço "Oi Tv".</p> <p>O Secretário André explicou que o "Oi Total Play" se trata de outro produto, e que o cliente pode cancelar o serviço atual e fazer esta nova adesão. De qualquer forma, André solicitou ao Presidente que enviasse algum exemplo de cliente que já possuía Fixo + Velox, e que teve sua solicitação de "transformação" em Oi Total play impedida .</p>

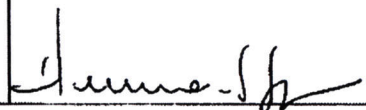
4. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Temas (4ª Reunião Ordinária)
1	O Presidente Deiverson solicitou que a Oi sugerisse entre os temas já enviados por ele, que ainda não fizeram parte da pauta.

5. Assinaturas

	Conselheiros		
1	Albérico Menezes Santos	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)
2	Carla Maria Martellote Viola	8	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)
4	Erico Souki Munayer 	10	Deiverson Pereira
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer 	11	Patricia de Godoi Salomão



Conselheiros	
6	Herica Correa Souza (Procon Vitória) 

Secretário
Andre Luiz Fonseca F. Sales 