



## Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 07/11/2017	<b>Horário:</b> 9h00	<b>Local:</b> Vitória/ES
<b>Secretário:</b> Andre Luiz Fonseca F. Sales		<b>Presidente:</b> Deiverson Pereira

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Albérico Menezes Santos	Carla Maria Martellote Viola	Deiverson Pereira	Erico Souki Munayer	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	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					
Eugenia Beatriz Maximo Munayer					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Augusto Drumond Moraes					
MP ESTADUAL ES: Valério Soares Heringer , Wendell Luís Táboas					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Laura Maria Altoe Mendes	Alexandro dos Santos Tamahe	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Maxlene America de Oliveira	
Lucio Carlos de Souza Antunes	Maria Gabriela A. M. Lopes	Silvania de Alcantara Costa	Patricia Di Sabatino	Edmar Pedrosa Muragaki	
Adriana Ferreira da Cruz	Renata Freitas Callado	Amanda de Almeida Godinho	Celso Evaristo da Silva		

### 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.
2	Apresentação do Projeto PCDLEGAL (Realização do Ministério Público do Trabalho no Estado do Espírito Santo)	O tema foi apresentado pelos Representante do MP Estadual do ES, Valério Soares Heringer e Wendell Luís Táboas que detalharam a atuação do MP Estadual, bem como sobre todo o Projeto PCD Legal, desenvolvido pelo MP.



	Temas	Apresentação
3	Oi Wi-fi Fon	<p>O tema foi apresentado pelo Colaborador da Oi, Edmar Pedrosa, da área de Novos Negócios e Estratégia, que detalhou as funcionalidades do serviço em destaque, os aplicativos utilizados e as características da conexão, prestando outros esclarecimentos questionados pelos Conselheiros.</p> <p>O Conselheiro Ronan Gomes solicitou que o material apresentado sobre o "Oi Wi fi fon" fosse enviada para os Conselheiros, caso o conteúdo seja público.</p> <p>Embora tenha sido apresentada ao Conselho em reuniões anteriores, a informação sobre sigilo das informações e conteúdos apresentados na reunião. A Oi voltará a informar esta recomendação no início das próximas reuniões. Importante ressaltar, que tal informação consta também no item 3, do Termo de Compromisso, assinado pelo Conselheiro na sua posse.</p>
4	Atendimento Central 142	<p>O tema foi apresentado pela Colaboradora Renata Callado, da Diretoria de Relacionamento com Cliente, Gerência Fobo Fixo e Velox, que detalhou sobre o fluxo do atendimento da Central 142.</p> <p>O Conselheiro Ronan Gomes sugeriu que a Oi colocasse as informações sobre este serviço no site, de forma mais visível, além de divulgar junto às instituições que trabalham com este público.</p>
5	Atendimento Lojas Oi (Agência dos Correios)	<p>O tema foi apresentado pela Colaboradora Amanda Godinho, da Gerência de "Oi Agentes – Canais indiretos", que detalhou sobre a Regulamentação e o fluxo do atendimento das Lojas Oi, através da parceria com Agência dos Correios.</p> <p>Deiverson questionou sobre cliente não conseguir contratar um novo serviço nos postos de atendimento remoto. Albérico questionou se há algum tipo de serviço/atendimento que a loja própria não faz.</p> <p>Amanda reforçou que as franquias e pontos de atendimento devem atender às mesmas solicitações das lojas Oi.</p> <p>Amanda ficou de internalizar a sugestão do Presidente sobre recebimento de equipamentos (aparelho modem e antena Oi TV) na loja, visando a questão da sustentabilidade (descarte de lixo eletrônico).</p>



	Temas	Apresentação
6	Investimento/Expansão para a Região Sudeste em 2017	<p>Conforme solicitado, foram apresentados pelo Colaborador Oi, Celso Evaristo, da área da Engenharia, os Investimentos de 2017 para as UFs da Região Sudeste.</p> <p>A Conselheira Patrícia havia enviado e-mail à Secretaria, solicitando informação sobre previsão de cobertura móvel 3G para as localidades de Monte Sião, Inconfidentes e Borda da Mata, para que fosse posicionado na 4ª RO.</p> <p>O Colaborador Edson Rivelino posicionou que a informação da Engenharia é que ainda não há previsão de 3G para Monte Sião. Quanto as localidades de Inconfidentes e Borda da Mata, a Oi informa que não atua em tais localidades, e que também não há previsão para atuação, respondendo assim o questionamento da Conselheira Patrícia.</p> <p>Na presente reunião, a Conselheira Patrícia, solicitou também posicionamento quanto à cobertura das localidades de Ouro Fino e Jacutinga.</p> <p>O Colaborador Celso Evaristo, da área de Engenharia, ficou de internalizar esta demanda, e posteriormente posicionar a Conselheira sobre as localidades citadas.</p> <p>O presidente Deiverson sugeriu que a Oi pudesse realizar parceria com outras Operadoras nas localidades onde ainda não atua, como Inconfidentes e Borda da Mata, no sentido de compartilhar infra-estrutura para realizar o atendimento.</p>

#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Proposta de data e local da 5ª Reunião Ordinária	O Conselho sugeriu que posteriormente definirá a data para a próxima Reunião Ordinária (5ª RO), sugerindo a localidade de Belo Horizonte/MG para sua realização. O Presidente sugeriu que o calendário de 2018 seja proposto na próxima RO (5ª RO).
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.



	Assunto	Comentários
3	Oi TV	O Conselheiro Ronan questionou sobre a grade de programação da Oi TV, presente no site, que não se apresenta de forma clara para o cliente.
4	Cobrança de SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-virus, Backup).	O Conselheiro Ronan questionou sobre os valores cobrados dos serviços de valor agregados, e gostaria de um posicionamento da Oi sobre esta cobrança na próxima reunião ordinária.
5	Migração de Planos	Deiverson questionou sobre não exibição de faturas de plano antigo na minha Oi após cliente efetuar troca de plano.
6	Identificação do Técnico que visita a residência do cliente.	<p>A Conselheira Carla Viola reforçou sobre a necessidade da informação prévia da identificação do técnico que irá até a casa do cliente. Além disso, reforçou sobre a identificação (crachá) e fardamento. A Conselheira ressaltou que reside no Bairro de Fátima no Rio de Janeiro, que ao solicitar atendimento, o técnico compareceu sem crachá. Ela solicitou que a Oi realizasse uma auditoria junto aos Técnicos.</p> <p>O Conselheiro Albérico sugeriu a implantação de um "QR Code" no Crachá do Técnico da Oi, a fim do cliente confirmar sua identificação.</p> <p>O Secretário André ficou de internalizar para a área responsável, este tipo de reclamação, a fim de reverter tal situação.</p>

### 1. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (5ª Reunião Ordinária)	
1	Apresentar sobre Cobrança de SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-virus, Backup)
2	Posicionar sobre cobertura móvel em Monte Sião/MG (3G), Borda da Mata/MG, Inconfidentes/MG, Ouro Fino/MG e Jacutinga/MG.
3	O Presidente Deiverson solicitou que a Oi sugerisse entre os temas já enviados por ele, que ainda não fizeram parte da pauta



### 5. Assinaturas

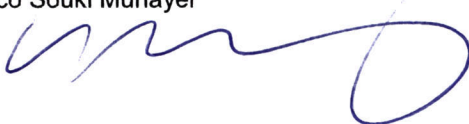
Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos <i>Albérico</i>	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé) <i>Motta</i>
2	Carla Maria Martelloté Viola <i>Carla Viola</i>	8	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) <i>Monica Basseto</i>
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo) <i>Matheus Galbes</i>	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) <i>Renata Santos</i>
4	Erico Souki Munayer <i>Erico Munayer</i>	10	Deiverson Pereira <i>Deiverson Pereira</i>
5	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	11	Patricia de Godoi Salomao
6	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) <i>Ronan</i>		

### Secretário

Andre Luiz Fonseca F. Sales



## 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	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	11	Patricia de Godoi Salomão
6	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)		

Secretário
Andre Luiz Fonseca F. Sales 