



Ata da 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 15/03/2018	Horário: 9h00	Local: Rio de Janeiro/RJ
Secretário: Andre Luiz Fonseca F. Sales		Presidente da Mesa: Deiverson Pereira

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Albérico Menezes Santos <i>[assinatura]</i>	Carla Maria Martellote Viola <i>[assinatura]</i>	Deiverson Pereira	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)
Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	Erico Souki Munayer (por videoconferência de Divinópolis/MG)	Eugenia Beatriz Maximo Munayer (por videoconferência de Divinópolis/MG)		
Ausência(s) Justificada(s)					
Patricia de Godoi Salomão	Herica Correa Souza (Procon Vitória)				
Convidado(s) / ANATEL					
Representantes da Anatel: Rui Barbosa de Souza (RJ) e Geovani Menezes Conceição (DF)					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Alexandro dos Santos Tamahe	Carmen Silva	Edson Rivelino de O. Costa	Laura Maria Altoe Mendes	
Lucimar do Nascimento Tomazini	Lyçio Carlos de Souza Antunes	Marcelo Caruso	Maria Gabriela A. M. Lopes	Maxlene America de Oliveira	
Murilo Allevato	Patricia Di Sabatino	Silvania de Alcantara Costa	Telma Vieira	Valeria Fernandes	

3. Temas

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



	Temas	Apresentação
2	Eleição para Presidente e Vice-presidente	<p>Conforme Regimento, o Secretário informou sobre a necessidade da realização eleição para Presidente e Vice-presidente na presente reunião.</p> <p>Os Conselheiros Erico, Monica, Deiverson e Albérico apresentaram-se como candidatos. O secretário solicitou que cada candidato expressasse o seu desejo e defendesse a sua proposta de candidatura.</p> <p>Pela maioria dos votos diretos foi eleito o Conselheiro Erico Souki Muna (representante dos Usuários) como Presidente, e a Conselheira Monica de N. Basseto, representante do Procon de Alfredo Chaves, eleita para Vice-presidente com um mandato de um (1) ano.</p>



	Temas	Apresentação
3	Apresentação sobre SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup)	<p>O tema foi apresentado pelo representante da Área de Desenvolvimento de Ofertas da Oi, Marcelo Caruso, que esclareceu sobre o que consistem os Serviços de Valor Agregado (SVA's) e ressaltou que são considerados benefícios associados aos serviços contratados.</p> <p>O Conselheiro Albérico e o Conselheiro Deiverson questionaram a respeito do risco da cobrança indevida, uma vez que tais serviços/benefícios algumas vezes não são solicitados pelos clientes, podendo não ser utilizados e sendo cobrados por desconhecimento e falta de clareza na prestação das informações aos clientes.</p> <p>O Conselheiro Albérico questionou se há o acompanhamento dos indicadores de uso desses benefícios e solicitou que fossem apresentados na próxima reunião, os indicadores de utilização do Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup.</p> <p>O Representante da Anatel Rui, lembrou que trata-se de uma prática de todas as Operadoras e informou sobre todos os encargos e impostos envolvidos (FUST, Fistel e Funttel) nos serviços de Telecom. Sugeriu que caso o Conselho tenha interesse, questione sobre a relação da cobrança dos SVAs considerando tais impostos.</p> <p>Monica, representante do Procon Alfredo Chaves (ES), ressaltou que a principal questão dos Consumidores que acessam ao Órgão, é a falta de informações e clareza a respeito das cobranças.</p> <p>O Presidente eleito Erico, sugeriu que a Oi internalize as sugestões e complemente as informações sobre o assunto na próxima reunião. Solicitou ainda que a Anatel informe a respeito da regulamentação da cobrança desses serviços e como é revertido nos principais impostos relacionados ao setor.</p> <p>Foi sugerido pelos Conselheiros Deiverson e Albérico que sejam revistos os <i>scripts</i> do atendimento e as informações contidas no site Oi, visando a melhora da qualidade da informação prestada e a oferta dos serviços adquiridos pelos clientes.</p>
4	Cobertura móvel em Minas Gerais (Monte Sião, Borda da Mata, Inconfidentes, Ouro Fino e Jacutinga).	<p>A Conselheira Patrícia que havia solicitado o tema não estava presente na reunião, tendo justificado a sua ausência e solicitado a apresentação.</p> <p>Foram apresentadas as informações sobre a qualidade do serviço prestado referente a cobertura móvel e previsão de expansão e algumas localidades de Minas Gerais: Monte Sião (3G), Borda da Mata, Inconfidentes, Ouro Fino e Jacutinga.</p>



	Temas	Apresentação
5	Projeto Celular Legal	<p>A primeira parte da apresentação foi realizada pelo representante Anatel, Geovani Menezes, que detalhou todas as fases do Projeto Celular Legal, o cronograma e as principais ações, reforçando a importância do apoio do Conselho no acompanhamento das ações do projeto.</p> <p>Dando continuidade ao tema, o representante da área de Gestão de Equipamentos Móveis, Murilo Allevato, complementou as informações detalhando as ações internas da Oi para atender ao projeto, tais como estrutura de SMS, Call Centers, URAs de atendimento, Lojas, Franquias e site da Oi.</p>
6	Regulamento de Viagem (Novo)	<p>O tema foi apresentado por Maria Gabriela, que detalhou as novidades do Regulamento de Viagens (novo valor por Km) e demais assuntos (seguro viagem, adiantamento de verba de viagem e franquias de bagagens), bem como a necessidade de cumprimento dos prazos (confirmação de viagem e prestação de contas) por parte dos Conselheiros, a fim de não haver prejuízo das reuniões.</p> <p>Foi reforçado sobre a importância de se cumprir tais regras, destacando ainda as conquistas do Conselho de Usuários e ressaltando que o adiantamento de verba de viagem e o seguro viagem são liberalidades concedidas para facilitar a logística de viagens dos Conselheiros da Oi.</p>
7	Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi	<p>Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre.</p> <p>Deiverson questionou sobre a informação de somente haver um (01) reparo no serviço de TV por assinatura no mês de janeiro, considerando o atendimento para toda a região sudeste. André Sales se comprometeu a solicitar a confirmação dos indicadores junto a área responsável pelas informações.</p>

4. Sugestões

	Assunto	Comentários
1	Proposta de data e local da 6ª Reunião Ordinária	O Conselho sugeriu a localidade de Belo Horizonte para a próxima Reunião Ordinária (6ª RO), a data será definida posteriormente, considerando que na semana de 21 a 23/5 haverá reunião do SENACOM.



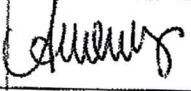
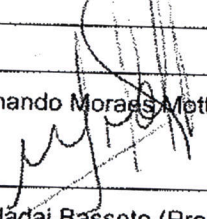
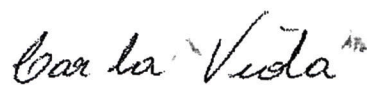
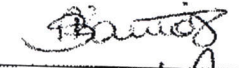


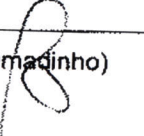
	Assunto	Comentários
2	Capacitação e o treinamento dos técnicos	<p>A Conselheira Carla Viola elogiou o excelente atendimento prestado pelos Canais de Atendimento da Oi, mas reiterou a sua insatisfação com a qualidade e com o atendimento realizado pelos técnicos e a necessidade de investir na capacitação para melhora na prestação do serviços. A mesma exemplificou o atendimento recebido em sua residência.</p> <p>Além disso, reforçou sobre a obrigatoriedade da identificação (crachá) e uniforme e ressaltou a necessidade da informação prévia da identificação do técnico que irá até a residência do cliente.</p> <p>Monica sugeriu que fosse verificada a possibilidade dos clientes receberem um SMS prévio a chegada dos técnicos nas residências dos clientes.</p> <p>O Secretário André se desculpou em nome da Oi e ficou de internalizar para a área responsável, esse tipo de reclamação para reverter tal situação.</p>
3	Postura dos Conselheiros	<p>Geovani ressaltou o caráter consultivo do Conselho de Usuários, sendo imprescindível o respeito e a confiança com relação aos colaboradores e as informações prestadas pela Operadora.</p>
4	Lista de demandas	<p>Monica solicitou que fossem verificadas as pendências constantes na lista enviada pelo Deiverson onde constam sugestões de demandas.</p>

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (6ª Reunião Ordinária)	
1	Cobrança de SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup) – complementação das informações anteriores e internalização da melhoria das informações prestadas ao consumidor sobre o assunto.
2	Apresentação do Relatório sobre Transparência Oi.
3	Apresentação sobre a capacitação/treinamentos dos técnicos de campo.
4	Apresentação sobre o Serviço "Oi Fibra".
5	Indicadores de processos no JEC.

oi

5. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos 	6	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé) 
2	Carla Maria Martellote Viola 	7	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	8	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) 
4	Erico Souki Munayer	9	Deiverson Pereira 
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	10	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) 

Secretário
Andre Luiz Fonseca F. Sales



5. Assinaturas

Conselheiros			
1	Alberico Menezes Santos	6	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaê)
2	Carla Maria Martellote Viola	7	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)
3	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	8	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)
4	Erico Souki Munayer	9	Deiverson Pereira
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	10	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)

Secretário	
Andre Luiz Fonseca F. Sales	