

## Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 21/06/2018	<b>Horário:</b> 9h00	<b>Local:</b> Belo Horizonte/MG
<b>Secretário:</b> Andre Luiz Fonseca F. Sales		<b>Presidente:</b> Erico Souki Munayer

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Albérico Menezes Santos 	Carla Maria Martellote Viola 	Deiverson Pereira Sandrini 	Erico Souki Munayer	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) 	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)
Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)	Patricia de Godoi Salomão 	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	
Ausência Justificada					
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo) 					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Ednaldo Dias de Melo e Roberto Lima Santos Machado					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Laura Maria Altoe Mendes	Alexandro dos Santos Tamahe	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Maxlene America de Oliveira	
Marcelo Gomes de Carvalho	Cristiane da Cruz Andrade	Silvania de Alcantara Costa	Patricia Di Sabatino	Tatyane Paulino	
Andreska Dias Barreto	Alexandre Mendonça	Renato Elias	Valéria Fernandes	Marcelo Caruso	
Carlos Lucianelli	Fabricao Cardoso de Farias	Carlos Soares	Marcos Borges		

### 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	Cobrança de SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup) – Complementação das informações anteriores e internalização de melhorias sugeridas	<p>O tema foi apresentado pelos Colaboradores Oi, Valéria Fernandes e Marcelo Caruso, que informaram o status das sugestões apresentadas na última reunião sobre informações de SVA ao cliente.</p> <p>O Conselheiro Deiverson solicitou para a próxima reunião uma explanação sobre a forma de cobrança de “Serviços de terceiros” cobrados na fatura do cliente, que não necessariamente seja SVA. “Serviços tais como: Suporte MD, além de serviços da móvel, como “Conteúdo bancas e livros narrados”, SOS Fixo”.</p> <p>O Conselheiro Érico solicitou um posicionamento da Anatel sobre SVA.</p> <p>Deiverson sugeriu que haja melhor detalhamento na fatura sobre os SVAs, pois os clientes estão confusos quanto ao que realmente está sendo cobrado. Ele entende que na fatura o SVA não deve ser incluído no campo serviços de terceiros.</p> <p>O Secretário André solicitou que Deiverson enviasse previamente, por e-mail, duas ou mais faturas, para que fossem internalizadas para análise, para que sejam discutidas em tela na próxima reunião.</p> <p>Deiverson informou que o Call Center está inserindo indevidamente SVA para o cliente, quando este registra uma reparo fixo ou velox. Ele sugeriu que fosse internalizado para a área responsável, reforçando que o SVA é um serviço contínuo. André solicitou que fossem enviados fatos e dados para melhor análise do caso.</p> <p>O Conselheiro Ronan relatou sobre dúvidas dos consumidores sobre as cobranças em fatura, mas ao ligar no 0800, os atendentes informam detalhadamente a cobrança. Ele sugeriu que este detalhamento também fosse feito na própria fatura. Marcelo Caruso afirmou que o detalhamento já vem na fatura, conforme a leitura da fatura feita pelo Deiverson no seu smartphone.</p> <p>A Anatel ressaltou que estas informações devem estar demonstradas no espaço do consumidor no site da Operadora.</p>



	Temas	Apresentação
3	Apresentação sobre a Política (Programa) de Compliance da Oi.	<p>O tema foi apresentado pelo Colaborador Oi, Alexandre Mendonça, da área de Compliance, que detalhou o programa de Compliance da Oi, destacando o código de ética e demais controles da empresa.</p> <p>Érico elogiou a apresentação e solicitou que a apresentação sobre "programa de Compliance" fosse disponibilizada para o conselho.</p>
4	Apresentação sobre a capacitação/treinamentos dos técnicos de campo	<p>O tema foi apresentado pela Colaborador Oi, Carlos Lucianelli, gerente de Demandas Anatel, que detalhou como é realizada a capacitação/treinamento dos técnicos de campo das Empresas que prestam serviço à Oi.</p> <p>Deiverson questionou se a Oi está cumprindo a Lei Estadual do Espírito Santo, que obriga as empresas que enviam técnico ao ambiente do cliente, informarem previamente a identificação do referido técnico, que deve se apresentar ao cliente devidamente fardado e identificado.</p> <p>André ficou de verificar internamente como a Empresa está cumprindo esta determinação.</p>
5	Apresentação sobre o Serviço "Oi Fibra"	<p>O tema foi apresentado pela Colaborador Oi, Renato Elias.</p> <p>Albérico questionou sobre a obrigatoriedade de contratar o fixo, ao contratar o Oi fibra, ou se há uma forma opcional de contratação sem o fixo, contratando apenas Banda Larga + TV, por exemplo.</p> <p>Renato informou que não há obrigatoriedade de contratação do fixo, que há sim forma opcional de contratação do Oi Fibra.</p>

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.*



	Temas	Apresentação
6	Indicadores de processos no JEC	<p>Foram apresentados pelo Colaborador Oi, Fabrício Cardoso, os Indicadores de Processos JEC da região Sudeste.</p> <p>A Conselheira Carla criticou a apresentação por conter valores em percentual, ao invés de quantitativo. Fabrício esclareceu que os primeiros números apresentados, referentes às entradas, estavam em percentual e em quantitativos, o que foi demonstrado ao voltar na projeção do slide. O Conselheiro Érico elogiou a Empresa em vista da evolução positiva dos indicadores.</p> <p>Carla solicitou que os valores apresentados pelo Fabrício constassem da presente ata. Solicitou ainda que, na próxima reunião, os números fossem reapresentados abertos por Estados da região Sudeste, detalhando o que foi resolvido em acordo, e o que efetivamente virou demanda judicial. André ressaltou que irá solicitar autorização da área responsável para que os números possam constar em ata.</p> <p>Renata solicitou ainda, que fosse demonstrado numa próxima reunião, dentre os números apresentados, o volume de demandas da Região Sudeste, que passou antes pelos ODCs e que depois se transformou em reclamação no JEC. Renata perguntou se a Oi incentiva os consumidores a utilizar o Consumidor.gov. André respondeu que o registro no consumidor.gov é sim incentivado pela empresa, sendo um canal com alto percentual de resolutividade pela Oi, além de solução com prazo ágil.</p> <p>Carla ficou de enviar para o André os números de processos JEC, a partir de consulta no TJ do Rio de Janeiro.</p>

#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Proposta de data e local da 7ª Reunião Ordinária	O Conselho sugeriu a data de <b>04/09/2018</b> e ficou de informar posteriormente a sugestão do local para realização da <b>7ª RO</b> .



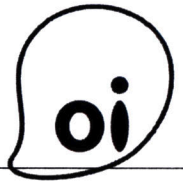
	Assunto	Comentários
2	Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi	<p>Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre.</p> <p>Deiverson questionou sobre a forma em percentual que foi apresentada, e solicitou que fosse apresentado novamente em “quantitativos”, o que foi de pronto atendido, sendo, inclusive reapresentado na própria reunião. Solicitou ainda que os números fossem enviados com antecedência. Sugeriu que, a partir da próxima reunião, os números fossem apresentados como antes, ou seja, em quantitativos e não em percentual.</p> <p>Deiverson questionou sobre o número apresentado numa reunião anterior, uma vez que a Empresa ficou de verificar se houve erro na informação. Rivelino respondeu que, de acordo com posicionamento da área que gera os números, foi constatado que os valores apresentados estavam corretos.</p>
3	Fórum Anatel	<p>Érico pediu que na próxima reunião seja apresentado o que já avançou sobre as demandas do Fórum Anatel.</p>
4	Publicação de atas no site (Pendências de assinatura).	<p>Deiverson ressaltou que fez um questionamento à Anatel sobre a Empresa publicar uma ata provisória sem todas as assinaturas, e depois substituí-la por uma completa. Ou se há obrigação da Empresa de só publicar ata no site quando da assinatura de todos. A Anatel respondeu que não há nenhum impedimento neste sentido.</p> <p>Foi proposto por Renata que se crie um mecanismo de “aceite/aprovação” da ata mesmo sem assinatura. Ressaltou que, após aprovação de todos e publicação, a ata não pode ser mais alterada, até a efetiva assinatura de todos. O Conselho vai analisar e discutir internamente, para trazer a decisão para Oi sobre este ponto. Renata solicitou que o regimento Interno seja enviado aos Conselheiros por e-mail para que seja realizada a análise.</p> <p>Ficou definido que toda revisão do Regimento Interno será por e-mail trocado entre os conselheiros, sendo sugerido o prazo de 05 dias úteis, a partir do e-mail enviado, para apresentação de sugestões de alteração.</p>



	Assunto	Comentários
5	Questionamentos do conselheiro Albérico.	<p>Albérico questionou os seguintes pontos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Se a degustação de pacote de Oi TV gera fidelização.</li><li>2) Questionou o fato do bônus do pré-pago só poder ser utilizado enquanto a pessoa tem crédito. Ou seja, sem crédito não tem bônus, pois o bônus depende do crédito. Albérico quer saber por que a validade do bônus é diferente da validade do crédito.</li></ol> <p>O Secretário André informou que internalizará estes dois questionamentos junto à área responsável, para posterior resposta na próxima reunião.</p> <p>Albérico solicitou ainda para a próxima reunião, que fosse mostrada a base de clientes da região Sudeste, no período de 2016 até 2018, em quantitativo, por segmento (FIXO, VELOX, TV, MÓVEL).</p>

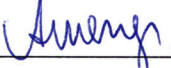

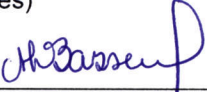


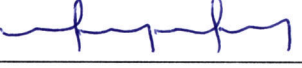

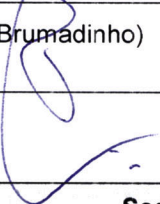
#### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (7ª Reunião Ordinária)	
1	Explicação sobre a forma de cobrança de "Serviços de terceiros" cobrados na fatura do cliente, que não necessariamente seja SVA. Serviços tais como: "Suporte MD", além de serviços da móvel, como "Conteúdo bancas e livros narrados e SOS Fixo".
2	Posicionamento da Anatel sobre SVA.
3	Posicionamento sobre a Lei Estadual do Espírito Santo, que obriga as empresas que enviam técnico ao ambiente do cliente, informarem previamente a identificação do referido técnico.
4	Reapresentar os números de indicadores de Processo JEC abertos por Estados da região Sudeste, detalhando o que foi resolvido em acordo, e o que efetivamente virou demanda judicial.
5	Apresentar o volume de demandas da Região Sudeste, que passou antes pelos ODCs, e que depois se transformou em reclamação no JEC.



6	Posicionamento sobre a "degustação de pacote de Oi TV", se gera fidelização.
7	Posicionamento sobre Bônus do móvel pré-pago X expiração de créditos.
8	Apresentar a base de clientes da região Sudeste, no período de 2016 até 2018, em quantitativo, por segmento (FIXO, VELOX, TV, MÓVEL).

## 6. 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	Erico Souki Munayer	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca) 
4	Deiverson Pereira Sandrini 	10	Patricia de Godoi Salomão 
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	11	Herica Correa Souza (Procon Vitória) 
6	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) 		

## Secretário

Andre Luiz Fonseca F. Sales 

