



Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 04/09/2018	Horário: 9h00	Local: Vitória/ES
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: 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)	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)
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					
Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)					
Convidado(s) / ANATEL					
Anatel: Maxwell					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Lucio Carlos de Souza Antunes	Alexandro dos Santos Tamahe	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Maxlene America de Oliveira	
Andreska Dias Barreto	Silvania de Alcantara Costa	Valéria Fernandes	João Carlos Ribeiro da Silva Junior	Fabrício Cardoso de Farias	
Bruna Rocha Rodrigues Medeiros					

3. Abertura

1	Abertura dos Trabalhos	André informou que o Rivelino passa a ser o Secretário. O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente declarou aberta a Reunião.
---	------------------------	--



4. Temas

	Temas	Apresentação
1	Posicionamento da Anatel sobre SVA	<p>Conforme solicitado, o representante da Anatel do Escritório Regional ES Maxwell, apresentou as informações sobre o conceito de SVA, esclarecendo as dúvidas dos Conselheiros, detalhando bem o que é SVA e o serviço de terceiros, e as ações já adotadas pelas Operadoras.</p> <p>André informou que as melhorias propostas já estão sendo internalizadas e que o assunto SVA já vem sendo discutido em três reuniões consecutivas.</p> <p>Deiverson lembrou que há cinco anos atrás era enviado um e-mail para o cliente, informando sobre os seus serviços. Sugeriu que volte a ser encaminhado por e-mail um descritivo do plano contratado para o cliente.</p>
2	Posicionamento sobre "bônus do móvel pré-pago X expiração de créditos".	<p>João Carlos, representante da área de Rentabilização e Recuperação, posicionou o Conselho acerca da dúvida apresentada pelo Conselheiro Albérico.</p> <p>Deiverson informou que no cadastro de pré-pago no sistema, ao invés do nome do cliente, surge a denominação "Portal Web", e sugeriu que fosse verificado a possibilidade de inserir o nome do cliente. O Secretário solicitou que Deiverson enviasse para o e-mail da Secretaria um exemplo prático, a fim de facilitar o direcionamento para a área responsável, para que fosse avaliada a viabilidade da sugestão. João Carlos ressaltou ainda que há melhorias sendo implementadas nos cadastros de pré-pagos, e que esse tipo de cadastro está sendo revisto pelas Operadoras.</p>
3	Posicionamento sobre a Lei Estadual do Espírito Santo (identificação e agendamento prévio do técnico)	<p>O secretário esclareceu que a Oi está aderente ao que prevê a Lei Estadual do Espírito Santo, que obriga as empresas que enviam técnicos ao ambiente do cliente, informarem previamente a identificação do referido técnico. Mônica, representante do Procon Alfredo Chaves, sugeriu que a Oi esteja aderente em todos os Estados, assim como acontece no ES. O Secretário ressaltou que o padrão adotado pela Oi em UF ES é o mesmo para as demais UFs do Brasil.</p>



	Temas	Apresentação
4	Reapresentação dos 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.	Foram reapresentados pelo Colaborador Oi, Fabrício Cardoso, os Indicadores de Processos JEC da região Sudeste, com a atualização solicitada.
5	Apresentar o volume de demandas da Região Sudeste, que passou antes pelos ODCs e depois se transformou em reclamação no JEC.	O volume de "transbordo" de reclamações de ODCs para o JEC foi apresentado pelo Secretário, destacando cada UF da região Sudeste, seu percentual de contribuição e sua evolução de redução.
6	Questionamento do conselheiro Albérico: "Se a degustação de pacote de Oi TV gera fidelização".	O Secretário esclareceu que a degustação não gera fidelização, que é uma opção para o cliente conhecer os canais, sem custo, sem alteração na cobrança do pacote.
7	Apresentar a base de clientes da região Sudeste, no período de 2016 até 2018, em quantitativo, por segmento (FIXO, VELOX, TV, MÓVEL)	O secretário apresentou a base de clientes Oi no Sudeste, conforme solicitado, fazendo uma análise comparativa da evolução para cada segmento para o período solicitado.

5. Debates

	Assunto	Comentários
1	Demanda pessoais e casos concretos dos Conselheiros	O Presidente Erico propôs que fosse colocado em votação o tema. A maioria dos conselheiros decidiram pelo envio por e-mail para a Secretaria do Conselho com os exemplos de casos concretos com as propostas de soluções, que reflitam em melhorias de processo. Foi ressaltado que seja sempre observado o caráter consultivo do Conselho de Usuários
2	Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi	O secretário apresentou ao Conselho os indicadores do último trimestre detalhando o volume e os motivos de acionamentos.



	Assunto	Comentários
3	Fórum da ANATEL (O que já avançou sobre a "Carta de Brasília")	<p>André Sales informou aos Conselheiros que a resposta das Operadoras sobre a Carta de Brasília, documento gerado no Fórum de Presidentes e Vices, já está disponível no site da Anatel através do endereço abaixo. André ressaltou ainda que várias sugestões propostas na carta já são adotadas pela Empresa, e que outras estão sendo internalizadas, a fim de que seja analisada a viabilidade de implementação.</p> <p><u>http://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/101-noticias-principais/808-conselheiros-aprovam-documento-de-boas-praticas-em-iv-forum-nacional-de-conselhos-de-usuarios</u></p>
4	Anatel - Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013)	<p>O representante da Anatel lembrou sobre a importância das contribuições dos Conselheiros para a Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013)</p> <p>O Secretário lembrou que, conforme e-mail enviado pela Secretaria a todos os Conselheiros, o prazo para envio de manifestações nesta fase encerra-se em 08/10/2018.</p>



	Assunto	Comentários
5	Site "Minha Oi"	<p>A Conselheira Mônica relatou os seguintes itens referentes ao site "Minha Oi", solicitando que seja verificada cada situação:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Que ao tentar contratar um serviço na página "Minha Oi" solicitando que a Oi ligue para o cliente, é informado que a ligação será realizada por um telefone com DDD "041", mas que na verdade, a ligação é originada de um DDD "061", o que pode confundir o cliente.b) Que ao tentar utilizar o link "Fale com a Oi" na página "Minha Oi" surge a mensagem de "erro ou indisponibilidade de acesso".c) Que ao solicitar o envio da conta por e-mail, é enviado apenas o código de barras, sem nome, CPF e sem os números das linhas às quais se referem aquele código de barra. A Conselheira sugeriu, que caso seja uma política normal do site, a Empresa verificasse a possibilidade de também enviar os dados citados além do código de barras. <p>Deiverson informou ainda que ao ser concedido a um terceiro o acesso ao site "Minha Oi" para outro CPF diferente do titular, não é habilitada a opção de "atualizar os produtos", como acontece com o titular. O Conselheiro sugeriu que esta opção fosse habilitada também para o terceiro, cujo acesso ao "Minha Oi" lhe foi concedido pelo titular.</p>
6	Proposta de data e local da 8ª Reunião Ordinária	<p>O Conselho sugeriu que fosse encaminhada pela Secretaria uma nova proposta de data para o Presidente, para que este defina com os demais Conselheiros, a sugestão do local e data para realização da 8ª RO.</p>

6. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Temas (8ª Reunião Ordinária)
1	<p>Foi solicitado que seja verificado os itens do site "MINHA OI", conforme registrado em ata (DDD de chamadas originadas pelo Call Center; Envio de dados do cliente, além do código de barras; Funcionamento do chat "Fale com a oi" e Disponibilidade do link " Atualizar Produtos" para acesso cedido pelo titular à terceiros. (Mônica)</p>
2	<p>Esclarecimento sobre divergência da "Grade de programação do Oi TV no site Oi para cada pacote" , pois segundo o Conselheiro, não condiz com os canais oferecidos. (Albérico)</p>



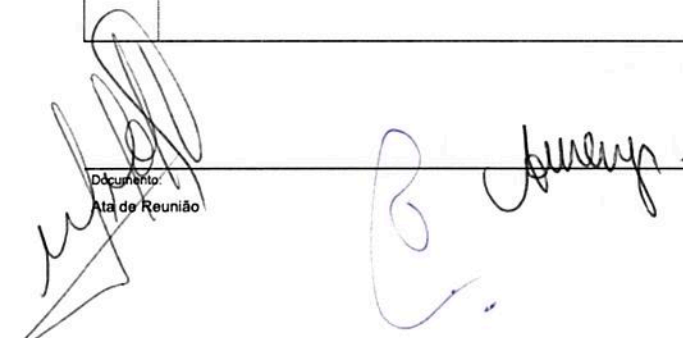
3	Esclarecimento sobre envio do "Contrato" para produto adquirido por Televendas. Conselheiro sugere que seja enviado para o cliente por e-mail, e caso não haja e-mail cadastrado, que seja efetivamente entregue ao cliente pelo Técnico de campo no momento da instalação. (Albérico)
4	Apresentar a base ainda ativa de clientes Oi Móvel com a "Promoção Oi 31 anos" lançada em 2002.

7. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	Os Conselheiros sugeriram melhoria na informação disponível no site, lojas e Call Center sobre SVAs/Serviços de Terceiros.	André Sales informou que as sugestões já estão sendo internalizadas para as áreas responsáveis, a fim de que elas analisem a viabilidade de implementação. O Secretário reforçou que o Conselho será posicionado sobre o status de implementação.
2	Deiverson sugeriu que volte a ser encaminhado por e-mail um descritivo do plano contratado para o cliente.	O Secretário internalizará esta sugestão para a área responsável.
3	Deiverson sugeriu que fosse verificado a possibilidade de inserir o nome do cliente, ao invés da denominação "Portal Web", no sistema de cadastro do Pré-pago.	O Secretário solicitou que Deiverson enviasse para o e-mail da Secretaria um exemplo prático, a fim de facilitar o direcionamento para a área responsável, para que fosse avaliada a viabilidade da sugestão.

8. Assinaturas

	Conselheiros		
1	Albérico Menezes Santos 	7	Herica Correa Souza (Procon Vitória)
2	Carla Maria Martellote Viola	8	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
3	Erico Souki Munayer	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)






Conselheiros			
4	Deiverson Pereira Sandrini	10	Patricia de Godoi Salomão
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	11	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)
6	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)		

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa



Conselheiros			
4	Deiverson Pereira Sandrini 	10	Patricia de Godoi Salomão
5	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	11	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)
6	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)		

Secretário	
Edson Rivelino de Oliveira Costa	