


Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 08/11/2018	Horário: 10h00	Local: São Paulo/SP, por videoconferência Vitória/ES, Rio de Janeiro/RJ, MG-Divinópolis, MG- Juiz de Fora, Fortaleza e Bahia.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: Erico Souki Munayer

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Erico Souki Munayer	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	Deiverson Pereira Sandrini
Albérico Menezes Santos					
Ausências Justificadas					
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	Carla Maria Martellote Viola	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	Patricia de Godoi Salomão	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)	
Convidado(s) / ANATEL					
Anatel: Arnaldo de Souza Filho (Representante ANATEL SP)					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Alexandro dos Santos Tamahe	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Maxlene America de Oliveira	
Andreska Dias Barreto	Silvania de Alcantara Costa	Lucio Carlos de Souza Antunes	Maria Gabriela A. M. Lopes	Patricia Di Sabatino	
Laura Maria Altoe Mendes	Lucimar do Nascimento Tomazini				

3. Abertura

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

4. Temas

	Temas	Apresentação
--	-------	--------------

	Temas	Apresentação
1	Esclarecimentos 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.	<p>O esclarecimento foi repassado pelo Secretário, que retificou a solicitação do Conselheiro Albérico na última reunião, que na verdade, sinalizou que o site da grade de programação da Oi Tv não estava ativo.</p> <p>O Secretário informou que o site já estava ativo, o que foi confirmado pelo Conselheiro, que acrescentou a informação de melhoria depois da reativação, pois já havia testado.</p>
2	Esclarecimentos sobre como é feito o 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.	Conforme solicitado na última Reunião, foi esclarecido pela representante da Área Comercial/Vendas Varejo e Empresarial, Carolina de Castro, que os contratos passarão a ser enviados por e-mail, considerando ações de sustentabilidade, mas que a partir de 2019 poderão ser enviados novamente pelos Correios.
3	Apresentar a base ainda ativa de clientes Oi Móvel com a "Promoção Oi 31 anos" lançada em 2002.	O Secretário esclareceu ao Conselho, que por se tratar de informação estratégica de mercado, confidencial, não foi autorizado a informar.
4	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 informou ao Conselho, que já havia internalizado tal demanda, mas que pelo fato desta mesma solicitação ter sido pleiteada paralelamente por vias judiciais, a Empresa não responderia no âmbito do Conselho.

	Temas	Apresentação
5	<p>Posicionamento sobre os itens do site "MINHA OI": 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 a terceiros.</p>	<p>Para a demanda sobre "Envio de dados do cliente, por e-mail, além do código de barras", o Secretário informou ao Conselho, que no e-mail solicitado na área não logada da Minha Oi, por uma questão de segurança, não é informado nenhum detalhe do cliente ou do plano. Já no e-mail solicitado na área logada, informa-se o nome, número e plano do cliente. Ou seja, que é uma política normal do site da Empresa.</p> <p>O Conselheiro Deiverson reforçou que sua sugestão de envio de "outros dados", consiste em "além de enviar o código de barras", enviar a identificação a que cada produto aquele código se refere.</p> <p>Para as demais solicitações, o Secretário posicionou que já havia internalizado, mas que pelo fato destas mesmas solicitações terem sido pleiteadas paralelamente por vias judiciais, a Empresa não responderia no âmbito do Conselho.</p>
6	<p>Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi</p>	<p>O secretário apresentou ao Conselho os indicadores do último trimestre, detalhando o volume e os motivos de acionamentos.</p> <p>Antes de finalizar a reunião, o Secretário reapresentou as informações, corrigindo-as, visto que o slide apresentado anteriormente continha erro no título dos gráficos.</p>

5. Debates (Sugestões do Conselho)

	Assunto	Comentários
1	Plano "Oi Livre"	Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) solicitou esclarecimentos sobre o atendimento relacionado ao plano "Oi Livre".
2	Atendimento 0800 Procon (Demora no atendimento)	Conselheiros Marcos Motta (Procon Macaé) e Ronan (Procon Brumadinho) sinalizaram demora no atendimento do 0800 que atende os Procons, sobretudo, demora para poder informar protocolo de atendimento, afetando o tempo de atendimento. Solicitam esclarecimento sobre esta reclamação
3	Atendimento 0800 Procon (Prazo de 05 dias para cancelamento de linha)	Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) informou que o 0800 que atende os Procons está solicitando prazo de até 05 dias para efetuar cancelamento de uma linha. Solicitou que a Oi revisse este procedimento.

CHB...

	Assunto	Comentários
4	Plano Oi vendido nas Casas Bahia.	<p>Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé), informou que há reclamações a respeito de vendas de Plano Oi efetuadas através da CASAS BAHIA no valor de R\$ 34,88, porém sem a devida anuência do cliente. Marcos ficou de enviar a FA, a fim de possibilitar melhor análise da reclamação.</p> <p>André reforçou que as demandas de PROCON devem ser enviadas através do contato com o RRO local, não sendo necessário aguardar as reuniões dos Conselhos para tratar esses assuntos.</p>

Handwritten signature

	Assunto	Comentários
5	Sugestões do Conselho (temas diversos)	<p>O Presidente Érico solicitou a palavra e pediu permissão aos conselheiros para proceder a leitura de uma carta relacionada à quebra de decoro por parte do Conselheiro Deiverson, tema que trouxe para ser avaliado pelo Conselho.</p> <p>Assim, pediu que fosse projetada a apresentação com as mensagens trocadas, cujo conteúdo foi entregue a OI, através do pen drive, quando do início da 8ª reunião. Em complementação, solicitou ainda a permissão para exibir ou áudios que foram trocados no grupo do WhatsApp, entre ele o Conselheiro Deiverson.</p> <p>Informou, ainda, que após a última reunião, realizada em 04/09/18, iniciou-se uma discussão através de mensagens escritas e áudios no grupo do WhatsApp, criado e utilizado exclusivamente pelos Conselheiros membros do Conselho de Usuários do Sudeste.</p> <p>Ressaltou que na ocasião tinha informado ao Conselheiro Deiverson que levaria o assunto para análise da Operadora e demais Conselheiros.</p> <p>Após o término da reprodução dos áudios, Érico complementou a leitura da carta. Ressaltou que o conteúdo das mensagens e dos áudios representavam ofensa à sua imagem, à sua moral e ao seu caráter. Assim, solicitou que fosse avaliado se deveria ser colocado em votação a quebra de decoro por parte do Conselheiro Deiverson.</p> <p>Sugeriu que a Vice-Presidente do Conselho, Monica de Nadai Basseto, iniciasse fazendo as suas considerações a respeito do material apresentado.</p> <p>André Sales solicitou a palavra e ponderou que antes de iniciada as considerações e análises sobre a votação, que o Conselheiro Deiverson pudesse se manifestar, demonstrando o seu ponto de vista e objeções à fala do Conselheiro Érico, dando a este o direito ao contraditório.</p> <p>O Conselheiro Deiverson informou que realmente teve um debate com o Conselheiro Érico através do Grupo de WhatsApp por escrito, e por áudio, porém, não tinha a intenção de ofendê-lo. Ressaltou que os termos colocados utilizados foi em linguagem coloquial, com o sentido figurado, demonstrando a sua discordância com o ponto de vista do Conselheiro Erico.</p> <p>André Sales voltou ao Conselheiro Deiverson questionando se havia mais algum ponto a ser destacado, ou se teria alguma colocação específica.</p> <p>O Conselheiro Deiverson não apresentou novas considerações</p>

5	Sugestões do Conselho (temas diversos)	<p>Não havendo nada mais a acrescentar, os Conselheiros decidiram dar andamento ao tema e com a palavra retornada ao Presidente, que deu abertura ao procedimento para votação da quebra de decoro do Conselheiro Deiverson, solicitando a Conselheira Monica que iniciasse suas ponderações, visto que a mesma é a Vice Presidente do Conselho e que em seguida fosse aberta a votação.</p> <p>A Conselheira Mônica ressaltou que lamentava o fato, porém, acompanhou o ocorrido, dando a sua opinião que o tema deveria ser levado a julgamento sobre a quebra de decoro pelo Conselheiro Deiverson. Finalizou a sua fala abrindo a votação, votando "SIM", considerando que houve a quebra de decoro.</p> <p>Em seguida a palavra foi passada para o Conselheiro Albérico, que também votou "SIM", considerando que houve a quebra de decoro.</p> <p>A palavra foi repassada para o Conselheiro Ronan, que informou não ter acompanhado a discussão através do WhatsApp, porém, tomou conhecimento neste momento, através da fala dos dois Conselheiros envolvidos. Dando seguimento a votação, votou "NÃO", por não entender que houve a quebra de decoro do Conselheiro Deiverson.</p> <p>O quarto Conselheiro a se manifestar foi o Conselheiro Marcos Motta, que votou "SIM", considerando que houve a quebra de decoro.</p> <p>Na sequência a Conselheira Eugênia também votou "SIM", considerando que houve a quebra de decoro.</p> <p>O Conselheiro Deiverson informou que não concordava, e que a votação deveria ocorrer em outro momento em que todos os Conselheiros estivessem presentes, registrando o seu "NÃO" por entender que não houve a quebra de decoro de sua parte.</p> <p>O Conselheiro Erico informou que seu voto seria "SIM", considerando que houve a quebra de decoro.</p> <p>André Sales solicitou a palavra e questionou se a avaliação deste tema não poderia ficar para a próxima Reunião Ordinária do Conselho.</p> <p>Os Conselheiros manifestaram-se que o tema deveria ser tratado e concluído na presente Reunião Ordinária.</p> <p>O Representante da Anatel, Arnaldo de Souza Filho, solicitou a palavra e questionou sobre o tema constar na pauta para esta reunião.</p>
---	--	--

5

Sugestões do Conselho
(temas diversos)

André Sales esclareceu que não há na Resolução 623/13 e nem no Regimento interno do Conselho do Sudeste a obrigatoriedade deste tema constar na pauta da reunião para que aconteça. O Regimento Interno do Conselho Sudeste, no seu Art. 8º, determina, entretanto, que deve constar na Ata da Reunião o que será feito. Complementarmente, a pauta da Reunião no seu item 4 "Sugestões do Conselho", é aberta para qualquer Conselheiro trazer para a reunião em curso qualquer tema que julgue relevante. O que foi feito pelo Presidente do Conselho, Conselheiro Erico.

O Secretário apresentou o resultado da votação, conforme segue: Conselheira Monica (Procon Alfredo Chaves), Marcos Motta (Procon Macaé), Albérico e Eugênia, votaram "SIM", entendendo que houve de fato a quebra de decoro. E o Conselheiro Ronan (Procon Brumadinho), votou "NÃO", por entender que não houve a quebra de decoro.

Considerando a manifestação dos dois Conselheiros envolvidos (Conselheiro Deiverson e o Presidente Érico), o placar total registrou 5 (cinco) votos pela quebra de decoro, contra 2 (dois) votos pela não quebra de decoro.

Excluindo os dois Conselheiros envolvidos (Conselheiro Deiverson e o Presidente Érico), a votação totalizou 4 (quatro) votos pela quebra de decoro pelo Conselheiro Deiverson contra 1 (um) voto pela não quebra de decoro.

O Secretário solicitou a palavra e ressaltou que conforme a Res.623, de 18/10/2013 da Anatel:

Art. 12 A conduta do membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo e aos servidores da Anatel, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais.

O Presidente Érico lembrou ainda que conforme consta no Art. 8, do Regimento Interno

Art. 8º O mandato dos membros cessará automaticamente:

I - com o término do prazo;

II - por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;

III - por 2 (duas) ausências sucessivas e injustificadas;

IV - por comportamento incompatível com o disposto no artigo 12 do Regulamento de Conselhos de Usuários;

V - incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.

Parágrafo único: As hipóteses descritas nos incisos II, III, IV e V constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente

5	Sugestões do Conselho (temas diversos)	<p>O Conselheiro Érico informou que o tema da votação foi sobre a ofensa que ele sofreu, configurando a quebra de decoro. Porém ao trazer o tema à Reunião, o próprio Conselho que é soberano, deliberou que iria dar andamento no julgamento naquele momento e que o conselheiro Deiverson teve a oportunidade de se manifestar.</p> <p>O Secretário informou que a Oi iria consolidar as informações e posicionar o Conselho à luz da Resolução 623/13 e do Regimento Interno do Conselho de Usuários do Sudeste.</p>
6	Proposta de data e local da 9ª Reunião Ordinária	<p>O Conselho solicitou encaminhar posteriormente uma proposta de data para a realização da 9ª RO.</p> <p>Proposta inicial feita pelo Presidente Érico foi 15 de março em Belo Horizonte.</p>

6. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (8ª Reunião Ordinária)	
1	Atendimento 0800 Procon (Demora no atendimento) - Conselheiros Marcos Motta (Procon Macaé) e Ronan (Procon Brumadinho) sinalizaram demora no atendimento do 0800 que atende os Procons, sobretudo, demora para poder informar protocolo de atendimento, afetando o tempo de atendimento. Solicitam esclarecimento sobre esta reclamação.
2	Plano "Oi Livre" - Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) solicitou esclarecimentos sobre o atendimento relacionado ao plano "Oi Livre".
4	Atendimento 0800 Procon (Prazo de 05 dias para cancelamento de linha) - Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) informou que o 0800 que atende os Procons está solicitando prazo de até 05 dias para efetuar cancelamento de uma linha. Solicitou que a Oi verificasse e revisse este procedimento.

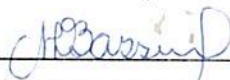
7. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	Plano "Oi Livre" - Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) solicitou esclarecimentos sobre o atendimento relacionado ao plano "Oi Livre".	Será posicionado ao Conselho até a próxima reunião.

Assinatura

	Proposta	Análise e Providência
2	Atendimento 0800 Procon (Prazo de 05 dias para cancelamento de linha) - Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé) informou que o 0800 que atende os Procons está solicitando prazo de até 05 dias para efetuar cancelamento de uma linha. Solicitou que a Oi verificasse e revisse este procedimento.	Será posicionado ao Conselho até a próxima reunião.
3	Plano Oi vendido nas Casas Bahia - Conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé), informou que há reclamações a respeito de vendas de Plano Oi efetuadas através da CASAS BAHIA no valor de R\$ 34,88, porém sem a devida anuência do cliente	Será posicionado ao Conselho até a próxima reunião.

8. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos	5	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
2	Erico Souki Munayer	6	Eugenia Beatriz Maximo Munayer
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)
4	Deiverson Pereira Sandrini	8	

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa