

Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 21/03/2019	Horário: 10h00	Local: Belo Horizonte/MG, por videoconferência de Vitória/ES, Rio de Janeiro/RJ, MG-Juiz de Fora, Fortaleza e Bahia.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: Erico Souki Munayer

2. Participantes da Reunião

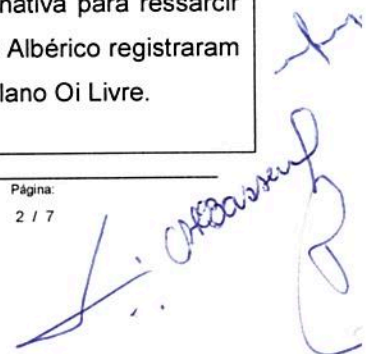
Conselheiros					
Erico Souki Munayer	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	Patrícia de Godoi Salomão	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)
Albérico Menezes Santos	Wendell Coelho				
Ausências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

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
1	Esclarecimento sobre Atendimento 0800 Procon (Demora no atendimento)	<p>Na última reunião, os Conselheiros Marcos Motta (Procon Macaé) e Ronan (Procon Brumadinho) sinalizaram sobre a demora no atendimento do 0800 que atende aos Procons, sobretudo, demora para poder informar o protocolo de atendimento, afetando o tempo de atendimento.</p> <p>O Secretário Rivelino informou ao Conselho que o Colaborador Oi, Representante de Relacionamento, Lúcio Antunes, já havia prestado tal esclarecimento ao Conselheiro Marcos Motta. Lúcio prestou novamente os devidos esclarecimentos sobre esta reclamação, e propôs a realização de monitoramento dos referidos atendimentos, a fim de mensurar o tempo de atendimento, e assim buscar uma solução, caso haja evidência da demora citada.</p>
2	Esclarecimentos sobre os plano Oi vendidos nas lojas "Casas Bahia"	<p>Conforme solicitado na última Reunião, foi esclarecido pela representante da Área Comercial / Vendas Varejo e Empresarial, Leandro Braga Machado, sobre o constante processo de auditoria e monitoramento da qualidade dos parceiros de vendas, detalhando que qualquer incidência de desvio de procedimento por parte do parceiro, gera punições que podem chegar ao seu descredenciamento. Leandro reforçou o compromisso de monitorar bem cada venda do parceiro especificado.</p> <p>O conselheiro Marcos Motta (Procon Macaé), informou que ainda há muitos problemas decorrentes das vendas dos planos Oi nas Casas Bahia sem a devida anuência do cliente. Reiterou que esses casos ocorrem com todas as operadoras e que a culpa não é da Operadora, mas sim daqueles envolvidos diretamente na venda, impactando diretamente no consumidor como parte mais frágil da relação de consumo.</p>
3	Informações sobre o plano "Oi Livre"	<p>O Conselheiro Marcos questionou sobre a não devolução em conta corrente, para os casos de cobrança indevida relacionados aos planos Oi livre, em que o consumidor não fez a contratação. Ressaltou que a Oi oferece apenas créditos futuros para estes casos, devido o processo de recuperação judicial que a empresa está passando. Conselheiros Marcos e Albérico contestaram a devolução orientada para a suposta fraude e sugeriram que a empresa encontre uma forma alternativa para ressarcir os clientes nestes casos. Os Conselheiros Wendell e Albérico registraram muita satisfação com as ofertas disponibilizadas do plano Oi Livre.</p>



	Temas	Apresentação
4	Atendimento 0800 Procon (prazo de 05 dias para cancelamento de linha)	Na última reunião os Conselheiros Marcos Motta (Procon Macaé) informou que o 0800 que atende os Procons está solicitando o prazo de até 05 dias para efetuar cancelamento de uma linha e solicitou que a Oi verificasse e revisse este procedimento. O Secretário Rivelino esclareceu ao Conselho, sobre quais os casos em que o atendimento prestado pelo 0800 (<i>call center</i> que atende aos Procons) é solicitado um prazo de até 5 (cinco) dias para o cancelamento de linha, como exceções, ressaltando que a regra geral é realizar o cancelamento no ato do atendimento. O Conselheiro Marcos entendeu que as exceções citadas não justificam a solicitação do prazo no atendimento.
5	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.

5. Debates (Sugestões do Conselho)

Assunto	Comentários

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	Assunto	Comentários
1	Informe sobre Cessação do mandato do Ex-conselheiro Deiverson Pereira.	<p>O Secretário informou sobre o ocorrido na última reunião, a respeito da decisão colegiada e soberana dos Conselheiros, que julgaram e decidiram pela quebra de decoro por parte do ex-conselheiro Deiverson Pereira, ressaltando que o mesmo teve a oportunidade de se manifestar e se defender.</p> <p>O Secretário ressaltou ainda que, com base na Resolução 623/13 e no Regimento Interno do Conselho do Sul, e como consequência da decisão colegiada do Conselho, o Conselheiro Deiverson foi exonerado do Conselho de Usuário do Sudeste. Tanto o Conselheiro, quanto a Anatel já foram informados deste desdobramento dos fatos.</p> <p>Rivelino agradeceu a presença e deu as boas vindas ao novo membro do Conselho, Wendell Coelho, suplente eleito e convocado de acordo com o edital das eleições de 2016 e conforme a Resolução 623/13.</p> <p>As Conselheiras Patrícia Salomão e Mônica (Procon Alfredo Chaves), informaram que tomaram conhecimento que o ex-conselheiro Deiverson entrou com um processo contra o Conselho de Usuários.</p> <p>Rivelino informou que a Secretaria do Conselho ainda não tinha tomado conhecimento do Processo.</p> <p>O Presidente Érico solicitou a palavra e reiterou que, conforme orientação dada pela Anatel, sendo o Conselho de Usuários soberano, a decisão foi do colegiado, ou seja, dos conselheiros presentes na última reunião.</p>
2	Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)	<p>O Secretário informou sobre o andamento dos preparativos para a próxima Eleição dos Conselhos, junto à Anatel, em conformidade com a sugestão da Carta de Brasília, que orienta que o processo seja o mais alinhado possível entre as Operadoras. O Secretário informou que a minuta do Edital será enviada aos Conselheiros para que sejam feitas contribuições, e que o prazo para devolução à Secretaria do Conselho é 12/04/19. Os Conselheiros devem concentrar as sugestões junto ao Presidente do Conselho.</p>
3	Informações sobre o curso de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações	<p>Rivelino informou sobre o e-mail enviado em 19/03/19, pela secretaria do Conselho de Usuários, a pedido da Anatel, sobre o curso "Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações", desenvolvido pela Anatel em parceria com a UIT e em conformidade com proposta aprovada na Carta de Brasília do IV Fórum. O curso é online, gratuito e aberto à participação de qualquer interessado, mas tem como público preferencial entidades de defesa do consumidor, integrantes dos conselhos de usuários e do CDUST. O material aborda a atuação da Agência e os direitos dos consumidores segundo os instrumentos normativos vigentes. Mais uma vez, contamos com a participação de vocês no curso e com ajuda na divulgação.</p> <p>http://www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor</p>

	Assunto	Comentários
4	Moção de solidariedade em razão da tragédia ocorrida na cidade de Brumadinho	<p>O Secretário pediu licença aos Conselheiros para fazer uma moção de apoio e solidariedade em razão da tragédia ocorrida na cidade de Brumadinho. Rivelino apresentou informações sobre as principais ações tomadas pela Oi para ajudar e restabelecer a comunicação local.</p> <p>O Presidente Érico, que já tinha em mente essa mesma iniciativa de prestar moção de solidariedade, tendo em vista a presença atuante do Procon de Brumadinho como membro do Conselho Sudeste, solicitou a palavra e também expressou sua homenagem à população da cidade de Brumadinho. Ele solicitou ainda que fosse realizada alguma ação concreta que pudesse ser deixado como um legado para a população local. Como exemplos foram citados: local com internet gratuita ou algum espaço físico onde fossem oferecidas aulas grátis e desenvolvidas ações que impactem diretamente na população local, com algum tipo de "espaço de atendimento ao cidadão", relacionado à prestação dos serviços de telecomunicações, ou ainda, algum projeto social. Mônica sugeriu ainda um mutirão de atendimento da Oi para renegociação de dívidas.</p> <p>Dr. Ronan (Procon Brumadinho) agradeceu a homenagem e todo o apoio prestado pela equipe da Oi. Confirmou que a comunicação foi prontamente restabelecida na cidade após a tragédia ocorrida e registrou todo o apoio dado aos consumidores locais. Informou ainda que os serviços prestados pela a Oi e por todas as operadoras foram fundamentais. Ronan solicitou ainda a possibilidade da Oi oficializar a referida moção.</p>
5	Moção de agradecimento a Oi pelos serviços prestados após a tragédia ocorrida em Brumadinho	<p>O Presidente Érico solicitou que fosse colocado em votação sobre uma moção de agradecimento a todos os colaboradores da Oi, sobretudo os envolvidos diretamente nas ações em Brumadinho. Todos os conselheiros presentes concordaram em registrar o agradecimento a Oi pela solidariedade e pelas ações realizadas. Ronan (Procon Brumadinho) solicitou ainda que fosse registrado em ata o agradecimento a colaboradora Silvania, que sempre apoiou e atendeu prontamente aos Procons da região de MG.</p>
6	Implantação de 4G em Monte Sião/MG.	<p>A Conselheira Patrícia Godoi solicitou que na próxima reunião fosse novamente informado o status sobre projeto de implantação de 4G em Monte Sião/MG. Foi informado sobre o compartilhamento de antenas com outras operadoras, impactando em melhoria na qualidade do sinal na região de Monte Sião.</p>
7	Proposta de data e local da 10ª Reunião Ordinária	<p>O Conselho apresentou proposta inicial, sendo sugeridos os dias 22 ou 29/05 no Rio de Janeiro.</p>

6. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião



Temas (10ª Reunião Ordinária)	
1	Apresentação sobre os indicadores de reclamações da Oi nos Procons e ações que estão sendo tomadas para reverter estas reclamações.
2	Cancelamento dos Serviços de Terceiros contratados (ex.: LBV). Conselheiro Albérico deseja saber se a Oi está adotando o cancelamento de tais serviços, logo após a contestação do cliente.
3	Apresentação sobre TUP na Região Sudeste (Planta ativa, manutenção, ações de qualidade)
4	Eleição de Presidente e Vice-Presidente na próxima reunião
5	Apresentação sobre Projetos (Expansão de rede) na Região dos Vertentes (São João Del Rei, Nazareno, Piedade do Rio Grande, Barbacena, Lavras, Nepomuceno, etc..)

7. Propostas/ Análises e Providências:

Proposta	Análise e Providência
1 Indicadores de reclamações no Procon	Ações para melhoria dos indicadores de atendimento (Albérico)
2 Cancelamento dos Serviços de Terceiro contratados	Informações sobre como proceder o cancelamento dos serviço contratados (ex.: LBV). O conselheiro Albérico relatou dificuldade para os casos em que o consumidor tem que cancelar esse tipo de serviço. Matheus (Procon Vinhedo) esclareceu que o cancelamento deve ser feito diretamente com o prestador do serviço, mas que a responsabilidade também é da Operadora. Rivelino esclareceu mais uma vez a diferença entre SVA (Serviço de Valor Agregado) e Serviços de Terceiros (caso exemplificado da LBV) e informou que retornará com a informação sobre o cancelamento na próxima reunião.
3 Apresentação de informações sobre TUP	O conselheiro Albérico registrou a importância da manutenção do TUP, sobretudo no interior. Solicitou que fossem apresentadas na próxima reunião ordinária, informações sobre as regras atuais estabelecidas pela Anatel e os indicadores de qualidade. O representante da Anatel informou sobre o novo PGMU (9.619, de 20/12/2018).
4 Envio da minuta do Edital	O Secretário informou que a minuta do Edital será enviada aos Conselheiros para que sejam feitas contribuições, e que o prazo para devolução à Secretaria do Conselho é 12/04/19.

8. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos	5	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)

Conselheiros			
2	Erico Souki Munayer	6	Patricia Salomão 
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) 	7	Marcos Fernando Moraes Motta (Procon Macaé)
4	Wendell Coelho	8	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo) 

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa