

Ata da 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 28/05/2019	Horário: 10h00	Local: Rio de Janeiro-RJ, por videoconferência com Vitória/ES, Belo Horizonte-MG, Juiz de Fora-MG, Divinópolis-MG e Fortaleza-CE.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Erico Souki Munayer	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	Carla Maria Martellote Viola	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	Patrícia de Godoi Salomão	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)
Albérico Menezes Santos	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)		
Ausências Justificadas					
Wendell Coelho	Procon Macaé				
Convidado(s) / ANATEL					
Anatel: Ruy Barbosa (Representante ANATEL RJ)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Andreska Dias Barreto	Natasha Vasconcellos Cordeiro Glicho Gonçalves	Daiane Conde da Costa	Alexandro Tamahe	
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	<p>O Secretário Rivelino agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente Érico declarou aberta a Reunião. O Secretário solicitou ainda que fosse antecipado o item da pauta sobre eleição para Presidente e Vice. Desta forma, apresentaram-se como candidatas à Presidente e Vice, respectivamente, as Conselheiras Mônica de Nadai, representante do Procon de Alfredo Chaves e Patrícia de Godoi (representante dos Usuários) que foram eleitas por unanimidade para as respectivas funções.</p>
---	------------------------	---

4. Temas

	Temas	Apresentação
1	Apresentação sobre os indicadores de reclamações da Oi nos Procons e ações que estão sendo tomadas para reverter tais reclamações	O Secretário Rivelino apresentou ao Conselho as reclamações registradas nos Procons da Região Sudeste (visão SINDEC), bem como a evolução gráfica dos indicadores de resolutividade, destacando a considerável melhoria em acordos nos ODCs. Rivelino detalhou ainda as principais ações em várias frentes com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços, e conseqüentemente, reduzir reclamações nos ODCs. Foram mostradas ações na área de vendas, operações, tecnologia, digitalização e investimentos em cada um dos estados da região. O Secretário destacou ainda o trabalho dos Representantes de Relacionamento com os ODCs, que atuam preventivamente a fim de reverter as demandas nos Procons. Na oportunidade, os Conselheiros Matheus Márcio (Procon Vinhedo), Mônica de Nadai (Procon Alfredo Chaves) e Renata Ruback (Procon Carioca) elogiaram a atuação dos Representantes da Oi, Alexandro Tamahe (SP), Silvânia Alcântara (MG), Maxlene Américo (MG), Lúcio Antunes(RJ), Andreska Barreto (ES) e Laura Maria (ES), ressaltando que estão sempre presentes e disponíveis para solucionar as demandas destes órgãos, sendo um diferencial das outras operadoras, e reconheceram a importância do trabalho realizado pelos RROS de parceria e de relacionamento com os ODCs.
2	Cancelamento dos Serviços de Terceiros Contratados (Ex.: LBV).(complementação)	Conforme solicitado na última reunião pelo Conselheiro Albérico, em complemento às informações já apresentadas neste Conselho sobre Serviços de terceiros, foi confirmado que a Oi está adotando o cancelamento de tais serviços, logo após a contestação do cliente. Tendo sido esclarecido pelo Secretário sobre o cancelamento dos serviços de terceiros, quando solicitado pelo Cliente.
3	Apresentação sobre TUP na Região Sudeste (planta ativa, manutenção, ações de qualidade)	O Secretário apresentou sobre a situação atual dos TUPs na região Sudeste, destacando as regras do Novo PGMU, que entraram em vigor desde Dezembro de 2018, tecendo um comparativo com o PGMU anterior. Foi mostrado também o relatório de indicadores de Planta Ativa por UF para a região Sudeste, bem como a rotina de manutenções, e os critérios e canais para solicitação de instalações de novos TUPs. O Representante da Anatel, Ruy Barbosa, contribuiu, complementando as informações de regras de PGMU para localidades coletivas.

	Temas	Apresentação
4	Eleição de Presidente e Vice-Presidente	Por votação, a Conselheira Monica de Nadai, foi eleita para a função de Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste, sendo também eleita para a função de Vice-Presidente, a Conselheira Patrícia de Godoi.
5	Apresentação sobre Projetos (expansão de rede) na Região dos Vertentes (São João Del Rei, Nazareno, Piedade do Rio Grande, Barbacena, Lavras, Nepomuceno, etc.)	O Secretário apresentou os investimentos realizados pela Oi na região dos Vertentes-MG, destacando as principais cidades. Os dados foram mostrados contemplando investimentos em rede fixa, banda-larga e rede móvel para as respectivas localidades.
6	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
1	Ação no Procon Brumadinho	O Secretário informou que as sugestões de uma ação “marcante” da Oi em Brumadinho foram internalizadas, e que a empresa apresentou a viabilidade para a proposta sugerida pela Conselheira Mônica para realização de um mutirão de atendimento da Oi para renegociação de dívidas. O Secretário repassou esta informação para o representante do Procon Brumadinho, Ronan Gomes, que ficou de analisar e informar o melhor período para a realização desta ação.
2	Implantação de 4G em Monte Sião/MG.	A Conselheira Patrícia Godoi havia solicitado posicionamento sobre possível projeto de implantação de 4G pela Oi em Monte Sião/MG. O Secretário informou que, segundo a área responsável, ainda não há projeto em esteira para atender esta demanda. No entanto, comprometeu-se a atualizar o Conselho, caso haja alguma novidade nesse sentido.
3	Proposta de data e local da 11ª Reunião Ordinária	O Conselho apresentou proposta inicial, sendo sugerido o dia 14/08 em São Paulo-SP. Caso surjam outros temas, os Conselheiros ficaram de enviar, em tempo hábil para a Presidente, as possíveis sugestões.

	Assunto	Comentários
4	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.</p> <p>O Secretário confirmou que todos os conselheiros receberam a minuta do Edital para contribuições.</p> <p>Ressaltou ainda que o Edital será publicado no site da Oi no dia 03/06/2019, conforme cronograma acordado pela Anatel e com todas as operadoras.</p>

6. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (10ª Reunião Ordinária)	
1	Apresentação sobre a quantidade de Processos em JEC e Vara Cível da Região Sudeste em 2018, se possível por UF (ES, MG, RJ e SP).
2	Informar se houve alguma alteração na oferta de “troca de voz por dados” no site Minha Oi, quando o cliente opta por uma das duas no respectivo site. Pois, segundo o Conselheiro Albérico, antes era 10Mb por 1 minuto, e atualmente reduziu para 7Mb por 1 Min. O Conselheiro questionou existência de regras acerca do funcionamento dessa oferta (troca de voz por dados): Era um benefício? É regulamentado?

7. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos	6	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)
2	Erico Souki Munayer	7	Patricia Salomão
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	8	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)
4	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	9	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)
5	Carla Viola	10	Herica Correa Souza (Procon Vitória)

Secretário

Edson Rivelino de Oliveira Costa

