

Ata da 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 14/08/2019	Horário: 10h00	Local: São Paulo/SP por videoconferência com Rio de Janeiro/RJ, Vitória/ES, Belo Horizonte/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					
Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	Herica Correa Souza (Procon Vitória)	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	Matheus Marcos Mannelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo)	Marcos Malta (Procon Maracá)
Patricia de Godoi Salomão	Carla Maria Martellote Viola	Albérico Menezes Santos	Erico Souki Munayer	Eugenia Beatriz Maximo Munayer	Wendell Coelho (Procon Vitória)

Convidado(s) / ANATEL

Anatel: Aldo Antonio Rizatto Filho e Carlos Alberto Santos Galha (Representantes da ANATEL)

Colaboradores Oi

Edson Rivelino de Oliveira Costa	Alexandro Tamahe	Andreska Dias Barreto	Lucio Carlos de Souza Antunes	Maria Gabriela A. M. Lopes
Patricia Di Sabatino	Silvania de Alcantara Costa	Laura Maria Altoe Mendes		

3. Abertura

1 Abertura dos Trabalhos	O Secretário Rivelino agradeceu a presença de todos presentes e a assinatura da Ata da Reunião anterior e a Presidente Monica de Nadai declarou aberta a Reunião.
--------------------------	---

4. Temas

Temas	Apresentação

Temas	Apresentação
<p>1 Fórum de Presidentes e Vice-Presidentes - Anatel (Junho/19)</p>	<p>A Presidente Monica agradeceu a oportunidade de participação no Fórum realizado em junho e ressaltou sobre a evolução das demandas dos Conselhos da Oi comparadas com as demandas questionadas e discutidas no Fórum entre as outras operadoras.</p> <p>As outras Conselheiras presentes no Fórum Patricia e Carla Viola (representante do CDUST) também comentaram a sua participação e elogiaram as apresentações realizadas e a organização do evento.</p>
<p>2 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).</p>	<p>O Secretário Rivelino informou que, apesar de ser informação estratégica da Empresa, como exceção seria apresentado ao Conselho um comparativo dos indicadores de 2016, 2017 e 2018, indicando uma redução considerável dos processos de JEC e Vara Cível na região Sudeste, conforme detalhamento por cada UF.</p>
<p>3 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.</p>	<p>O Conselheiro Albérico solicitou esclarecimentos sobre a 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 mesmo a sua oferta antes era 10Mb por 1 minuto, e atualmente reduziu para 7Mb por 1 min. O Conselheiro questionou a existência de regras acerca do funcionamento dessa oferta (troca de voz por dados), se era um benefício e se era regulamentado.</p> <p>Rivelino esclareceu as informações solicitadas pelo Conselheiro e informou que todas as ofertas são regulamentadas antes de serem disponibilizadas aos clientes. Ressaltou ainda que é enviado um SMS para o cliente confirmando a contratação do plano. O Conselheiro Albérico agradeceu as informações, parabenizou a Oi por ser a pioneira nesse tipo de oferta e sugeriu que fosse melhorada a forma de comunicação com os clientes na hora da contratação dos planos. O Conselheiro Erico e Conselheira Patricia se manifestaram e elogiaram a qualidade das ofertas dos planos da Oi.</p>
<p>4 Investimentos na Região Sudeste (1º TRI 2019)</p>	<p>Foram apresentadas pelo Secretário informações divulgadas sobre os investimentos da Oi no primeiro trimestre em toda a região Sudeste, com detalhamento por UF. Foram apresentadas também informações sobre a Oi Fibra.</p>

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Temas	Apresentação
<p>5 <i>WhatsApp da Oi e</i> informação do técnico de campo</p>	<p>Foram apresentadas aos Conselheiros informações sobre a Joice a inteligência artificial da Oi que proporciona ao cliente uma nova experiência online, identificando suas necessidades e provendo serviços para resolução de suas demandas do dia-a-dia. Com a disponibilização pelo <i>WhatsApp</i> do número (31 3131 3131), com 24h por dia online para ajudar a todos os clientes Oi. Clientes Oi Total, Pós Fixo, Banda Larga e Fibra. Joice, a inteligência artificial da Oi, está disponível nos seguintes canais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Minha Oi (oi.com.br/minha-oi) (Chat Online) - Messenger (Facebook) www.facebook.com/OiOficial - <i>WhatsApp</i> pelo telefone: (31) 3131 - 3131 - Mensagem pelo Twitter @oi_oficial <p>Rivelino lembrou ainda sobre o envio da informação do técnico de campo previamente à visita e que essa demanda já havia sido solicitada pela Conselheira Carla Viola no Conselho do Sudeste e devido também as leis Municipais vigentes, sempre que for necessária visita técnica relacionada a serviços residenciais (instalação ou reparo) ou alguma informação sobre conta no Móvel, a Oi irá fazer contato com o cliente via <i>WhatsApp</i>. A partir da abertura de uma solicitação, o cliente é contatado pela Joice, a nossa atendente virtual, pelo número de <i>WhatsApp</i> (31) 3131-3131.</p>
<p>6 Informações sobre o conselho do CDUST</p>	<p>A Conselheira Carla Viola lembrou sobre a oferta de vagas para o Conselho do CDUST da Anatel. A Secretaria do Conselho informou que será encaminhada a todos os conselheiros, a pedido da Anatel, maiores informações sobre a publicação do Edital para escolha de 4 novos membros para o CDUST - As inscrições encerram-se em 11 de setembro.</p>
<p>7 Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)</p>	<p>Rivelino informou sobre o processo de divulgação das eleições dos Conselhos de Usuários e ressaltou que o prazo inicial para o registro das candidaturas inicia em 15/08 e se encerra em 30/08, conforme o consta no Edital publicado no site da Oi.</p>




	Temas	Apresentação
8	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	Informações sobre velocidade de <i>download</i> e <i>upload</i>	A Conselheira Patricia solicitou maiores informações sobre as regras de download e de upload. Rivelino informou que será enviado por e-mail
2	Projeto sobre informações baseadas no Direito do Consumidor em Telefonia.	A Presidente Monica informou sobre o desenvolvimento de um projeto entre os Conselheiros que será apresentado na próxima reunião com foco no Direito do Consumidor em Telefonia
3	Divulgação em Brumadinho-MG	Dr. Ronan (Procon Brumadinho) informou que no momento não vê a necessidade de mutirão de atendimento, conforme sugerido em reunião anterior. No entanto, sugeriu que, sendo interesse da Oi a Empresa poderia realizar uma ação local de divulgação das suas ofertas sobretudo em produtos da móvel.
4	Proposta de data e local da 12ª Reunião Ordinária	O Conselho apresentou proposta inicial, sendo sugerido o dia 13/11 em Vitória/ES. Caso surjam outros temas, os Conselheiros ficaram de enviar em tempo hábil para a Presidente, as possíveis sugestões

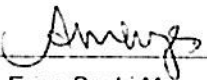
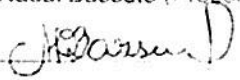
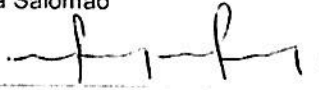


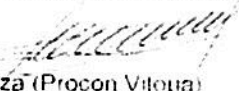

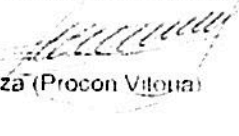
6. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

Temas (11ª Reunião Ordinária)	
1	Apresentação sobre o Oito Oito é o ambiente de inspiração, criatividade e tecnologia que junta startups, empresas parceiras, especialistas e o meio acadêmico no mesmo espaço, tendo como fundador a Oi http://www.oito.net.br/
2	Apresentação resumida da Anatel sobre a Proteção de dados (LGPD), conforme conteúdo apresentado no último Fórum pela referida Agência.

Assinado:     

3 Reapresentar informações sobre investimentos na Região dos Vertentes (MG)

7. Assinaturas

Conselheiros			
1	Albérico Menezes Santos 	7	Monica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves) 
2	Erico Souki Munayer	8	Patricia Salomão 
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho) 	9	Renata Ruback dos Santos (Procon Carioca)
4	Eugenia Beatriz Maximo Munayer 	10	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes (Procon Vinhedo) 
5	Carla Viola 	11	Herica Correa Souza (Procon Viçosa) 
6	Marcos Motta (Procon Macaê)	12	Wendell Coelho

Secretário

Edson Rivelino de Oliveira Costa

