



## Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 15/05/2018	<b>Horário:</b> 9h00min	<b>Local:</b> Florianópolis/SC, com conexão por videoconferência em Porto Alegre/RS, Blumenau/SC, Joinville/SC, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA e Fortaleza/CE
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de O. Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Alice Barbi Caniato Borba

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras)	Sívio José Lupschinski (Procon Medianeira)	Márcia Regina Moro da Rocha	Karla Pereira Felipe (Procon Santa Maria)	Laerti Monteiro dos Santos	Gustavo Teles
Ausências Justificadas					
Ítalo Bronzatti, Ronaldo Ferreira Gonçalves (Procon Blumenau) e Michael da Silva (Procon SC)					
Ausências Injustificadas					
Roberto Gross					
Convidados/ANATEL					
Jonir Alfredo dos Santos e Arlindo Henrique C. Pinto (Representantes da ANATEL)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Marcelo Gomes de Carvalho	Isolete Maria Marian	Lucianne Ost	
Jaime Borin	Sandra Mara Valerio Espinoza	Maria Gabriela A. M. Lopes	Rafael Mafra	Carlos Lucianelli	
Suzette S. Greuel	Valeria Fernandes	Carolina Gontijo	Carolina Ismaelita		

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura	<p>O Secretário agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior. O Conselho deu as boas vindas, ao novo membro representante dos Usuários, Laerti Monteiro dos Santos.</p> <p>A Reunião foi declarada aberta pela Presidente Alice Barbi Caniato Borba, representante do PROCON Balneário Piçarras.</p>

ABC



	<b>Temas</b>	<b>Apresentação</b>
2	Apresentação sobre a prestação de serviços das empresas terceirizadas que atuam na operação de campo	<p>Conforme solicitado pelo representante do Procon Blumenau na última reunião Ordinária, o representante da área de Operações/Demandas Anatel, Carlos Lucianelli, esclareceu sobre o tema.</p> <p>Foram apresentados os controles, o monitoramento, a capacitação e os respectivos treinamentos realizados para as PSR's (Prestadoras de Serviços de Rede) a serviço da Oi.</p>
3	Apresentação sobre a prestação de serviços das empresas parceiras de vendas (Terceiros)	<p>Suzette S. Greuel, representante da área Comercial / Vendas Varejo, apresentou o tema solicitado.</p> <p>Os conselheiros foram informados sobre o Programa de Excelência (PEX), tendo sido expostos os principais critérios de pontuação, penalização e premiação dos parceiros de vendas, acompanhamento de indicadores de desempenho, o processo de auditoria e as formas de monitoramento.</p> <p>Foram apresentados ainda, os critérios de capacitação e os treinamentos realizados, inclusive o treinamento em LIBRAS.</p>
4	Apresentação sobre os critérios de cobrança de SVAs (móvel)	<p>Rafael Mafra, representante da área Comercial / Serviços e Inteligência SVA, esclareceu sobre o tema.</p> <p>Foram apresentadas as principais melhorias implementadas no processo de cobrança e as ações que serão disponibilizadas futuramente através do MINHA Oi.</p> <p>A Conselheira Márcia (Procon de Santa Maria/RS) sugeriu a possibilidade de ser alterado a forma de cancelar SVAs, ressaltando que os ODCs entendem, que as pessoas, principalmente os idosos têm dificuldades. Ou seja, que a forma de oferta seja alterada, mesmo que isso seja contra a estratégia da empresa, pois o sistema pode ser mudado quanto à aceitação de imediato ou não. A sugestão seria alterar para primeira opção do cliente como "NÃO" (não aceitar o serviço), e em segundo lugar, "SIM" (aceitar o serviço).</p> <p>O representante do PROCON de Medianeira, solicitou que na próxima Reunião Ordinária, fosse apresentada a complementação das informações sobre os critérios de cobrança de SVAs para telefonia fixa (ex: Oi Educa, Anti-vírus, etc.)</p>



	Temas	Apresentação
5	Apresentação sobre o processo de cobrança feita por empresas terceirizadas	<p>O tema foi apresentado pela Carolina Ismaelita, representante da Gerência Administrativo e Financeiro/Cobrança Varejo e pela Carolina Gontijo, representante da Gerência Comercial/Operação Cobrança.</p> <p>Os Conselheiros foram informados sobre o modelo de acionamento de cobrança, as réguas de cobrança praticadas e as regras de envio de SMS.</p> <p>Foram exemplificados modelos de SMS e de cartas de cobrança enviadas aos clientes.</p> <p>Foi esclarecido ainda sobre as regras vigentes na Resolução 632, da ANATEL.</p>

#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Substituição dos membros do Conselho	<p>Foi informado pelo Secretário sobre a renúncia apresentada ao Conselho de Usuários das representantes Nadiete Albino Marcilio (Procon Schroeder), Morgana Fernandez Cipriami (Procon Tijuca) e Eliane Carmanim Lima.</p> <p>O Conselho foi informado que os respectivos suplentes foram convocados para a reunião.</p>
2	Data e local da 7ª Reunião Ordinária	A 7ª Reunião Ordinária foi agendada para <b>02/08/18</b> , às 09h (Horário de Brasília) sendo sugerida a cidade de <b>Curitiba/PR</b> para sua realização.
3	Frequência nas Reuniões	Devido as ausências sem justificativas do Conselheiro Roberto Gross, os Conselheiros presentes decidiram por unanimidade substituí-lo no Conselho de Usuários do Sul.
4	Temas sugeridos e apresentado pela Oi	Foi apresentado o Volume de chamadas de Usuários da Região Sul registradas no Atendimento da Operadora nos últimos meses (Fev/18 até Abr/18).
5	Temas para as próximas reuniões	Alice solicitou que até o dia <b>02/07/18</b> sejam enviados os temas para a próxima Reunião Ordinária.

#### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Tema	Comentários
--	------	-------------




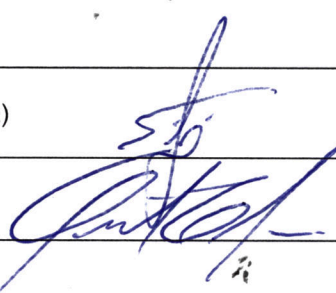
	<b>Temas</b>	<b>Apresentação</b>
2	Apresentação sobre a prestação de serviços das empresas terceirizadas que atuam na operação de campo	<p>Conforme solicitado pelo representante do Procon Blumenau na última reunião Ordinária, o representante da área de Operações/Demandas Anatel, Carlos Lucianelli, esclareceu sobre o tema.</p> <p>Foram apresentados os controles, o monitoramento, a capacitação e os respectivos treinamentos realizados para as PSR's (Prestadoras de Serviços de Rede) a serviço da Oi.</p>
3	Apresentação sobre a prestação de serviços das empresas parceiras de vendas (Terceiros)	<p>Suzette S. Greuel, representante da área Comercial / Vendas Varejo, apresentou o tema solicitado.</p> <p>Os conselheiros foram informados sobre o Programa de Excelência (PEX), tendo sido expostos os principais critérios de pontuação, penalização e premiação dos parceiros de vendas, acompanhamento de indicadores de desempenho, o processo de auditoria e as formas de monitoramento.</p> <p>Foram apresentados ainda, os critérios de capacitação e os treinamentos realizados, inclusive o treinamento em LIBRAS.</p>
4	Apresentação sobre os critérios de cobrança de SVAs (móvel)	<p>Rafael Mafra, representante da área Comercial / Serviços e Inteligência SVA, esclareceu sobre o tema.</p> <p>Foram apresentadas as principais melhorias implementadas no processo de cobrança e as ações que serão disponibilizadas futuramente através do MINHA Oi.</p> <p>A Conselheira Márcia (Procon de Santa Maria/RS) sugeriu a possibilidade de ser alterado a forma de cancelar SVAs, ressaltando que os ODCs entendem, que as pessoas, principalmente os idosos têm dificuldades. Ou seja, que a forma de oferta seja alterada, mesmo que isso seja contra a estratégia da empresa, pois o sistema pode ser mudado quanto à aceitação de imediato ou não. A sugestão seria alterar para primeira opção do cliente como "NÃO" (não aceitar o serviço), e em segundo lugar, "SIM" (aceitar o serviço).</p> <p>O representante do PROCON de Medianeira, solicitou que na próxima Reunião Ordinária, fosse apresentada a complementação das informações sobre os critérios de cobrança de SVAs para telefonia fixa (ex: Oi Educa, Anti-vírus, etc.)</p>

*ABUB*



	Tema	Comentários
1	Apresentação sobre os processos de auditoria de vendas para o canal Televendas*	Apresentação sobre os processos de auditoria de vendas, critérios utilizados para a auditoria, explicação sobre fidelidade e benefício no canal de televendas.
2	SVAs para a telefonia fixa	Critérios de cobrança, opções de cancelamento, tipos de serviço, de SVAs para a telefonia fixa (OI EDUCA, Antivírus, etc.).
3	Apresentação sobre Co-billing	Apresentação sobre os critérios de cobrança de terceiros dentro da fatura Oi (Ex: doações para LBV, Pró-Rim).

#### 6. Assinaturas

	Conselheiros
1	Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras) 
2	Marcia Regina Moro da Rocha
3	Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira) 
4	Gustavo Teles
5	Karla Pereira Felipe (Procon Santa Maria)
6	Laerti Monteiro dos Santos

Secretário
Edson Rivelino de O. Costa 