



Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 02/08/2018	Horário: 9h30min	Local: Curitiba/PR, com conexão por videoconferência em Porto Alegre/RS, Blumenau/SC, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA e Fortaleza/CE
Secretário: Edson Rivelino de O. Costa		Presidente da Mesa: Alice Barbi Caniato Borba

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras)	Sílvio José Lupschinski (Procon Medianeira)	Márcia Regina Moro da Rocha	André de Moura da Cunha (Procon Blumenau)	Laerti Monteiro dos Santos	Gustavo Teles
Ausências Justificadas					
Karla Pereira Felipe (Procon Santa Maria) e Michael da Silva (Procon SC), Ítalo Bronzatti e Ronaldo Habitzreuter					
Convidados/ANATEL					
Paulo Roberto Tobias (Representante da ANATEL)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Sandra Espinoza	Isolete Marian	Lucianne Ost	
Maria Gabriela A. M. Lopes	Valeria Fernandes	Alex Mattos	Fabio Grillo	Marcelo Caruso	
Carolina de Almeida	Lucimar Tomazini	Viviane de Vasconcelos	Jaime Borin	George Morcerf	
Valeria Fernandes	Fabricio Martins	Telma Vieira	Cristina Mocellin	Midori Lopes	

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura	<p>André Sales deu as boas vindas a todos e informou que a partir dessa reunião o Conselho de Usuários do Sul passará a ser secretariado pelo Rivelino.</p> <p>Rivelino agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior.</p> <p>A Reunião foi declarada aberta pela Presidente Alice Barbi Caniato Borba, representante do PROCON Balneário Piçarras, quem agradeceu a oportunidade da participação no Fórum da Anatel, realizado em Brasília nos dias 7 e 8 de Junho de 2018.</p>

Alice



	Temas	Apresentação
2	SVAs para a telefonia fixa	<p>Marcelo Caruso, representante da área Comercial / Serviços e Inteligência SVA, esclareceu sobre o tema.</p> <p>Foram apresentados os principais critérios de cobrança, opções de cancelamento e tipos de serviço de SVAs para a telefonia fixa (OI EDUCA, Antivírus, etc.).</p> <p>A Conselheira Alice (PROCON Balneário Piçarras) e a Conselheira Márcia (Procon de Santa Maria/RS), relataram sobre a necessidade de melhorar a forma de comunicação com os Consumidores, em especial com os idosos e a população sem acesso à Internet.</p> <p>Alice lembrou ainda da necessidade da constante atualização e capacitação dos atendentes do Call Center, sobretudo os que atendem o 0800 PROCONS.</p> <p>O representante da Anatel alertou também sobre a necessidade de melhorar o acesso às informações e a importância da clareza das informações repassadas ao Consumidor.</p> <p>Marcelo agradeceu as sugestões apresentadas e informou que serão internalizadas as sugestões de melhorias propostas, e esclareceu, ainda, que os treinamentos e capacitação dos atendentes são constantes.</p> <p>Rivelino apresentou no site da Oi as informações disponíveis aos clientes e agradeceu as sugestões de melhorias apresentadas.</p> <p>Alice informou que tem ciência dessa informação no site, mas sugeriu, também, que seja clara no atendimento de voz.</p> <p>André Sales informou que internalizará as sugestões para as áreas responsáveis, sugerindo a melhoria da comunicação e esclarecimentos aos clientes.</p>
3	Apresentação sobre os processos de auditoria de vendas para o canal Televendas	<p>Carolina de Almeida, representante da Diretoria de Vendas, apresentou sobre o tema solicitado. Os Conselheiros foram informados sobre os processos de auditoria de vendas, os critérios utilizados para a auditoria, explicação sobre fidelidade e benefícios do canal de televendas.</p> <p>Apresentou, ainda, um panorama geral sobre o Canal de Televendas de Varejo e os processos de Gestão de Qualidade de Venda (scripts de vendas, processos de auditoria e monitorias).</p>

Alice



	Temas	Apresentação
4	Apresentação sobre Cobrança de Terceiros (Cobilling)	<p>Alex da Rocha Mattos, representante da Diretoria Trafego/Faturamento Operadoras e Vendas, apresentou sobre o tema. Foram esclarecidos os critérios de cobrança de terceiros dentro da fatura Oi (Ex: doações para LBV, Pró-Rim) e apresentou aos Conselheiros todo o fluxo desse processo.</p> <p>O Conselheiro Gustavo salientou que cobrança de terceiros impacta muito na conta dos clientes, que muitas cobranças entram na fatura sem que o cliente conheça, e sem ter tido contato com o fornecedor. Ressaltou que no passado a empresa retirava o valor da fatura e emitia a 2ª via.</p> <p>A Oi informou que continua com este processo, retira a cobrança da fatura, emite a 2ª via ajustada para o cliente, e informa que o cliente deve entrar em contato com o fornecedor do serviço.</p>
5	Tema sugerido e apresentado pela Oi	Foi apresentado o Volume de chamadas de Usuários da Região Sul registradas no Atendimento da Operadora nos últimos meses (Mai/18 até Jul/18).

4. Debates

	Assunto	Comentários
--	---------	-------------

Alice



	Assunto	Comentários
1	Fórum da ANATEL	<p>Devolutiva aos demais conselheiros sobre os questionamentos levantados no IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários de Telefonia realizado em Brasília, nos dias 07 e 08 de junho de 2018.</p> <p>André Sales agradeceu a presença de todos os Presidentes e Vices no Fórum, destacou a evolução do processo e apresentou os 4 temas debatidos nos grupos de trabalho:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento <p>Os Conselheiros foram informados que a "Carta" de Brasília foi enviada por e-mail para todos os Conselheiros e que a Oi montou um grupo de trabalho para avaliar e responder, analisando o que é possível implementar.</p> <p>Alice e Silvio agradeceram a participação, a qualidade da logística de viagem, a oportunidade de conhecimento e troca de informações com os outros Presidentes e Vices presentes em Brasília. Silvio ressaltou que sentiu-se bem confortável pela atuação do Conselho de Usuários da Oi, da Região do Sul, pois muitos dos problemas relatados por outros Conselhos não são observados neste Conselhos, nem nesta empresa. Lembrou que o Conselho está sempre trabalhando em prol dos Consumidores.</p>
2	Data e local da 8ª Reunião Ordinária	<p>Sugeriu-se a data de 05/10/18 para a 8ª Reunião Ordinária, a realizar-se na cidade de Porto Alegre/RS.</p> <p>A Secretaria do Conselho confirmará a disponibilidade da data sugerida.</p>
3	Temas para as próximas reuniões	<p>Alice solicitou que até o dia 04/09/18 sejam enviados os temas para a próxima Reunião Ordinária.</p>

Alice



	Assunto	Comentários
4	Evolução das reuniões	<p>O representante da Anatel registrou a satisfação em presenciar a evolução da qualidade da reunião do Conselho de Usuários da Oi na Região Sul.</p> <p>Registrou ainda sobre o nível das demandas, da qualidade das apresentações e a parceria entre as Operadora e os Conselheiros.</p> <p>Ressaltou que acompanha diversos Conselhos, que tanto os Conselheiros, quanto a Oi estão de parabéns pela condução dos trabalhos. Falou sobre o entendimento das partes em trabalhar em parceria, e que não existem rivais em um Conselho de Usuários, que o trabalho é desenvolvido em prol dos usuários. Ressaltou que este Conselho está no caminho do que a Anatel espera dos Conselhos.</p>

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

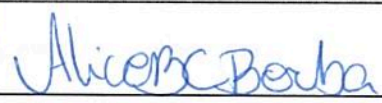
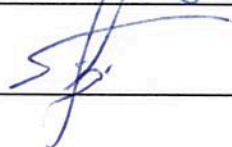
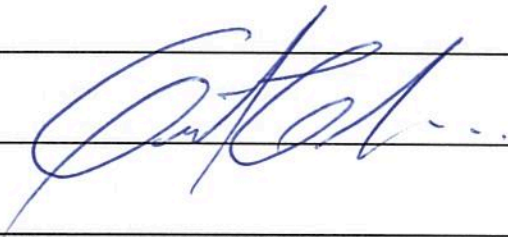
	Tema	Comentários
1	Contratação de serviço no CPF de um usuário para o Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF.	Esclarecimentos sobre a contratação de serviço (cadastrado em um CPF de um usuário) para o Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF.
2	Controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS	Informações sobre como são os controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS para os clientes.
3	Alteração de plano.	<p>Esclarecimentos sobre a forma como é tratada a contratação de um novo pacote pela internet, ou pelo Call Center.</p> <p>(Questionamento: O cliente mantém o seu direito de arrependimento durante os 07 dias, devido a compra ter sido fora de loja?)</p>
4	Venda indevida	Conselheiro Gustavo ficou de encaminhar casos específicos de vendas indevidas para análise.

6. Propostas/ Análises e Providências:



	Proposta	Análise e Providência
1	As Conselheiras Alice e Márcia sugeriram melhorar a forma de comunicação dos SVAs aos Consumidores, em especial, idosos e a população que não possui acesso à Internet.	Marcelo Caruso e André Sales informaram que as sugestões serão internalizadas para as áreas responsáveis as melhorias propostas.

7. Assinaturas

	Conselheiros
1	Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras) 
2	Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira) 
3	André de Moura da Cunha (Procon Blumenau)
4	Marcia Regina Moro da Rocha
5	Laerti Monteiro dos Santos
6	Gustavo Teles 
Secretário	
Edson Rivelino de O. Costa	