



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 14/03/2019	Horário: 14h00min	Local: Curitiba/PR, com conexão por videoconferência em Blumenau/SC, Santa Maria/RS, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA e Goiânia/GO.
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)	Ítalo Bronzatti	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto Nimbus)	Gustavo Teles	Márcia Regina Moro da Rocha
Ausências Justificadas				
Karla Pereira Felipe (Procon Santa Maria), Laerti Monteiro dos Santos, Ronaldo Habitzreuter, Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira), André de Moura da Cunha (Procon Blumenau) e Artur Buch Lopes Figueiredo (Procon SC)				
Convidados/ANATEL				
Heitor Jefferson Schade (Representante da ANATEL)				
Colaboradores Oi				
Edson Rivelino	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Sandra Espinoza	Isolete Marian	Alex da Rocha Mattos
Maria Gabriela A. M. Lopes	Kátia Garbin	Midori Lopes Miyata Klim	Solimar Luiz da Silva	

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura	Rivelino deu as boas vindas, agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior. A Reunião foi declarada aberta pela Presidente Alice Barbi Caniato Borba, representante do Procon Balneário Piçarras.



	Temas	Apresentação
2	Apresentação sobre cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros	<p>Foi apresentado pelo representante da Diretoria Ciclo da Receita e Cobrança / Tráfego/faturamento Operadoras, Alex da Rocha as informações sobre a cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros</p> <p>Foi demonstrado o Fluxo de Serviço de Terceiros</p> <p>Os Conselheiros questionaram sobre as informações repassadas a UOL. Foi esclarecido que não se trata de Serviços de Terceiros. E que quase não há mais registros destes casos.</p> <p>Foram esclarecidas as principais diferenças entre Cobilling, SVA e cobrança de dos serviços de terceiros.</p> <p>Foi sugerida para a próxima Reunião Ordinária a apresentação da evolução gráfica de reclamações sobre serviços de terceiros entre 2018 e 2019.</p>
3	Atendimento ao 0800 BO Procon (R2)	<p>Foi apresentado pelo representante da Diretoria Jurídica / Gestão e Operações Jurídicas/ BO JEC/Procon, Solimar Luiz da Silva as informações sobre a qualidade de atendimento BO Procon (0800).</p> <p>Foi informado sobre a estrutura das regionais (RI, RII e RIII), sobre os fornecedores de acordo com cada região e sobre os treinamentos realizados com os operadores do <i>Call Center</i> que atendem ao 0800.</p> <p>Apresentado ainda sobre os canais de entradas de reclamações dos Procons de acordo com a volumetria de cada canal na região Sul.</p> <p>Solimar ressaltou ainda sobre a importância da pesquisa de satisfação de atendimento realizada para o atendimento prestado ao BO Procon.</p> <p>A Conselheira Alice solicitou maiores esclarecimentos sobre os critérios de avaliação da pesquisa com os atendentes. Solimar esclareceu como é feito a pesquisa e feito o monitoramento de cada operador, ressaltando a importância dos ODCs responder a pesquisa com maior fidelidade possível. O Conselheiro Gustavo informou que o cliente de CNPJ não consegue registrar reclamação no site "Consumidor gov", e sugeriu que a Oi, enquanto fornecedor que utiliza a plataforma, tentasse levar esta questão junto à Senacon.</p>
4	Tema sugerido e apresentado pela Oi	<p>Foi apresentado o Volume de chamadas de Usuários da Região Sul registradas no Atendimento da Operadora nos últimos meses (Dez/18 até Fev/19).</p>
5	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 05/04/19</p> <p>Os Conselheiros devem concentrar as sugestões junto ao Presidente do Conselho</p>

4. Debates

4/15/19



	Assunto	Comentários
1	Data e local da 10ª Reunião Ordinária	Sugeriu-se a data de 30/05/19 para a 10ª Reunião Ordinária, a realizar-se na cidade de Porto Alegre/RS. A Secretária do Conselho confirmará a disponibilidade da data sugerida. Foram sugeridas ainda as datas de 22/08/19 (5ª feira) e 31/10/19 (5ª feira), para as próximas reuniões, 11ª e 12ª RO, respectivamente.
2	Temas para as próximas reuniões	Alice solicitou que até o dia 20/04/19 sejam enviados os temas complementares para a próxima Reunião Ordinária.
3	Revisão de processo para atender novos Empreendimentos	O Conselheiro Gustavo sugeriu que seja revisto o processo de atendimento (Instalação de cabo de entrada - rede física) para novos empreendimentos, pois a Oi está perdendo mercado se comparado com a velocidade de atendimento de outras operadoras.
4	Evento Anatel na Região Sul	O Secretário lembrou sobre a realização do "Evento da ANATEL - Uso consciente, seguro e responsável das tecnologias digitais e direitos dos consumidores", previsto para 15/03/19 com a participação dos Conselhos de Usuários da Região Sul de todas as Operadoras de Telecom em Curitiba/PR

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Tema	Comentários
1	Complemento sobre Serviço de Terceiros	Apresentação da evolução gráfica de reclamações sobre serviços de terceiros entre 2018 e 2019.
2	Apresentação sobre "Oi Fibra"	Foi sugerida uma apresentação sobre o serviço Oi Fibra.

6. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	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 05/04/19.

7. Assinaturas

Conselheiros	



Conselheiros	
1	Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneario Piçarras) <i>Alice Barbi Caniato Borba</i>
2	Gustavo Teles <i>Gustavo Teles</i>
3	Ítalo Bronzatti <i>Ítalo Bronzatti</i>
4	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto NIMBUS) <i>Francisco Carlos de Azambuja</i>
5	Marcia Regina Moro da Rocha <i>Marcia Regina Moro da Rocha</i>

Secretário
Edson Rivelino de O. Costa <i>Edson Rivelino de O. Costa</i>