



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 30/05/2019	Horário: 10h00min	Local: Porto Alegre/RS, com conexão por videoconferência em Blumenau/SC, Curitiba/PR, Santa Maria/RS, Rio de Janeiro/RJ, 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)	Artur Buch Lopes Figueiredo (Procon SC)	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto Nimbus)	Gustavo Teles	Carlos Henrique Jacomini Reinert (Procon Blumenau)	Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira)
Márcia Regina Moro da Rocha	Andressa Pilger (Procon Santa Maria)				
Ausências Justificadas					
Laerti Monteiro dos Santos, Ronaldo Habitzreuter e Ítalo Bronzatti					
Convidados/ANATEL					
Cristiano Dill (Representante da ANATEL)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Maria Gabriela A. M. Lopes	Sandra Espinoza	Isolete Marian	Luciane Ost	
Ana Paula Thompson	Renato da Costa Elias	George Morcerf			

3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura	O Secretário 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 "Oi Fibra"	Foi apresentado pelo representante da Diretoria Comercial / Marketing Varejo e Empresarial / Implantação de Produtos Fibra e TV, Renato Elias uma apresentação sobre o serviço Oi Fibra, destacando o Produto e Funcionalidades, as ofertas, a expansão da rede para estes serviços, principais localidades já atendidas, os resultados com a implementação deste novo serviço, e os próximos passos do projeto FTTH.
2	Apresentação da evolução gráfica de reclamações sobre serviços de terceiros entre 2018 e 2019 (complemento sobre Serviço de Terceiros)	Foi realizado pelo representante da Diretoria Comercial / Corporativo / Gestao de Marketing, George Morcerf, a apresentação da evolução gráfica de reclamações sobre serviços de terceiros entre 2018 e 2019, destacando a considerável redução neste tipo de contestação.
3	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 (Fev/19 até Abr/19).
4	Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)	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 confirmou que todos os conselheiros receberam a minuta do Edital e que o prazo sugestões foi 05/04/19. Ressaltou ainda que a partir de 03 de Junho, o Edital e seus anexos, além das principais perguntas sobre as eleições estariam disponíveis no site da Oi.

4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Data e local da 11ª Reunião Ordinária	Sugeriu-se a data de 22/08/19 para a 11ª Reunião Ordinária, a realizar-se na cidade de Florianópolis. A Secretaria do Conselho confirmará a disponibilidade da data sugerida. Foi sugerida ainda a data de 31/10/19 (5ª feira), para a 12ª RO, respectivamente.
2	Temas para as próximas reuniões	O Conselheiro Silvio solicitou que até 30 dias antes da próxima reunião, prevista inicialmente para o dia 22/08/19, sejam enviados os temas complementares para a próxima Reunião Ordinária.


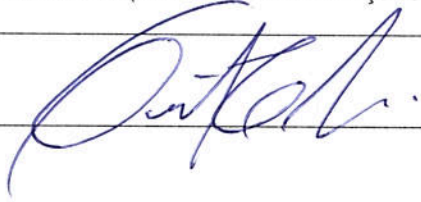


	Assunto	Comentários
3	Revisão de processo para atender novos Empreendimentos	O Conselheiro Gustavo sugeriu mais uma vez, que seja revisto o processo de atendimento para novos empreendimentos (Instalação de cabo de entrada - rede física), pois a Oi está perdendo mercado se comparado com a velocidade de atendimento de outras operadoras. O Secretário informou que já havia sinalizado internamente para a área responsável sobre esta sugestão. Gustavo sugeriu ainda para o representante da Anatel presente na reunião, que a Anatel criasse uma "Cartilha de orientação para instalação de cabeamento interno", que pudesse ser direcionada à construtoras, síndicos ou porteiros, para facilitar a instalação destes cabos pelas Operadoras nas canalizações e quadros de distribuições disponíveis nos prédios.

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Tema	Comentários
1	Apresentação sobre Qualidade de vendas para clientes empresariais	O Conselheiro Silvio solicitou que fosse apresentado na próxima reunião esclarecimentos sobre os parceiros de vendas, acerca de vendas indevidas, possíveis penalidades e auditorias realizadas pela área de vendas da Oi para clientes empresariais.
2	Registro de reclamação no Consumidor.Gov	O Conselheiro Gustavo solicitou posicionamento sobre a impossibilidade de cliente empresarial (CNPJ) registrar reclamação no site "Consumidor.gov".

6. Assinaturas

	Conselheiros
1	Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras) 
2	Gustavo Teles 
3	Ítalo Bronzatti
4	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto NIMBUS)
5	Marcia Regina Moro da Rocha
6	Carlos Henrique Jacomini Reinert (Procon Blumenau)



	Conselheiros
7	Sílvia José Lupschinski (Procon Medianeira)
	Secretário
	Edson Rivelino de O. Costa