



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 26/09/2019	Horário: 10h00min (1ª chamada) e 10h30min (2ª chamada)	Local: Florianópolis com conexão por videoconferência em Porto Alegre/RS, Blumenau/SC, Curitiba/PR, Rio de Janeiro/RJ e Fortaleza/CE.
Secretário: Edson Rivelino de O. Costa		Presidente da Mesa: Sílvio José Lupschinski

2. Participantes da Reunião

Conselheiros				
Sílvio José Lupschinski (Procon Medianeira)	Rosane Algauer Nassar (Procon Balneário Piçarras)	Gustavo Teles	Carlos Henrique Jacomini Reinert (Procon Blumenau)	
Ausências Justificadas				
Laeri Monteiro dos Santos, Ronaldo Habitzreuter, Ítalo Bronzatti, Márcia Regina Moro da Rocha, Andressa Pilger (Procon Santa Maria), Francisco Carlos de Azambuja (Instituto Nimbus) e Artur Buch Lopes Figueiredo (Procon SC)				
Convidados/ANATEL				
Jonir Alfredo dos Santos e Arlindo Henrique C. Pinto (Representante da ANATEL)				
Colaboradores OI				
Edson Rivelino	Maria Gabriela A. M. Lopes	Sandra Espinoza	Isolete Marian	Luciane Ost
Suzette Suely Greuel	Ricardo Pereira Silva	Vanessa da Silva Rosa de Souza		

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 pelo Vice-Presidente Sílvio José Lupschinski, representante do Procon Medianeira/PR. Foi apresentada a nova representante do Procon de Balneário Piçarras, Rosane Algauer Nassar, que agradeceu a oportunidade.



	Temas	Apresentação
2	Apresentação sobre Qualidade de vendas para clientes empresariais	O Conselheiro Silvio solicitou na reunião passada, que fossem apresentados esclarecimentos sobre os parceiros de vendas, acerca de vendas indevidas, possíveis penalidades e auditorias realizadas pela área de vendas da Oi para clientes empresariais. Ricardo, representante da área Comercial / Vendas Varejo, apresentou os novos procedimentos para auditar os parceiros de vendas e os processos para punições, pontuações e descredenciamento dos parceiros. O Conselheiro Gustavo elogiou a evolução dos critérios de credenciamento e descredenciamento de fornecedores com a política muito mais efetiva de auditoria. Mas reiterou a importância de uma maior atenção e mais critérios com as políticas voltadas para as pequenas empresas. Sugeriu que fossem auditados os parceiros que repassam os contratos para outros parceiros, muitas vezes atuando com várias operadoras, a política de remuneração e intensificando a política de qualidade e a auditoria dos parceiros de venda.
3	Informações sobre o registro de reclamação no Consumidor.Gov	Conforme solicitada na última reunião, foram apresentadas as informações sobre o registro de reclamação no Consumidor.Gov e sobre o posicionamento da impossibilidade de cliente empresarial/CNPJ registrar as reclamações nessa plataforma. As informações solicitadas foram esclarecidas pelo Rivelino. Gustavo agradeceu as informações prestadas e a Dra. Rosane, se comprometeu a trazer na próxima reunião, maiores informações sobre os atendimentos realizados no Consumidor.Gov aos ODC's.
4	Informações sobre o processo de Recuperação Judicial da Oi	Foram apresentadas as informações que constam no site da Oi sobre a Recuperação Judicial e apresentada a linha do tempo, com os principais eventos do processo da RJ. Os conselheiros foram orientados a acompanhar as notícias através do site: https://www.oi.com.br/ri/
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 (Jun/19 até Ago19).
4	Informações sobre a Eleição dos Conselhos	Rivelino lembrou a todos sobre as eleições que estão em andamento e apresentou o site da Oi e o cronograma. Lembrou que todas as informações (inclusive Edital e FAQ) estão disponíveis no site da Oi no link: https://www.oiconselhodeusuarios.com.br/inicio . Ressaltou ainda que o período de votação se encerrou em 18/09.



	Temas	Apresentação
5	Fórum Anatel	Gustavo e Silvio parabenizaram a Oi pela evolução na tratativa com os Conselheiros, pelo cumprimento dos itens acordados na Carta de Brasília e à Anatel pela organização do Fórum. Eleogiaram a oportunidade da visita ao Centro de Monitoramento de Crise na Anatel e qualidade das apresentações realizadas no Fórum. Foi solicitado o envio da apresentação da Anatel realizada no Fórum sobre "Proteção de dados" para todos os Conselheiros.

4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Data e local da 12ª Reunião Ordinária	Sugeriu-se a data de 05/12/19 para a 12ª Reunião Ordinária, a realizar-se na cidade de Curitiba. A Secretaria do Conselho confirmará a disponibilidade da data sugerida.
2	Temas para as próximas reuniões	O Conselheiro Silvio solicitou que até 30 dias antes da próxima reunião, prevista inicialmente para o dia 05/12, sejam enviados os temas complementares para a próxima Reunião Ordinária.


5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Tema	Comentários
1	O Conselho enviará posteriormente a sugestão de pauta.	

6. Assinaturas

	Conselheiros
1	Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira)
2	Rosane Algauer Nassar (Procon Balneário Piçarras)
3	Carlos Henrique Jacomini Reinert (Procon Blumenau)



Conselheiros	
4	Gustavo Teles 
5	

Secretário	
Edson Rivelino de O. Costa	