



## Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 24/09/2020	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Via <i>Microsoft Teams</i> em MS, DF, GO, RJ, CE, AM e RO.
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Walder de Freitas (Procon Costa Rica)

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	PROPOSTAS APRESENTADAS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	Boas vindas dadas pelo Secretário Rivelino e declarada aberta a reunião pelo vice-presidente Walder.	N/A
2.2	Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)	<p>Alexandre Mendonça, representante da Diretoria de <i>Compliance</i> e Riscos esclareceu sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados.</p> <p>Apresentadas as etapas e as respectivas ações para adequação da Oi, parceiros e colaboradores.</p> <p>Informado que na página principal do <i>site</i> da Oi, há o <i>link</i> para a Política de Privacidade dos Dados Pessoais na Oi, com o detalhamento sobre os direitos e deveres:</p> <p><a href="https://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/politica-de-privacidade-oi.pdf">https://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/politica-de-privacidade-oi.pdf</a></p> <p>Ressaltado que essas informações estão disponíveis também nas lojas físicas da Oi.</p>	N/A



	TEMA	DEBATE	PROPOSTAS APRESENTADAS
2.3	Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores	<p>Adriano Araujo Paiva, representante da Diretoria de Ouvidoria e Atendimento apresentou ao Conselho as etapas de implantação da Nova Ouvidoria da Oi, bem como suas funções.</p> <p>Walder ressaltou sobre a importância da credibilidade da Nova Ouvidoria para resolver e minimizar o impacto das reclamações, principalmente nos Procons que acabam sendo “balcões de reclamação das operadoras”.</p> <p>Rozemar (Procon Dourados) endossou os comentários do Walder e relatou que os Procons não podem ser ”extensão dos <i>call centers</i> das operadoras”.</p> <p>Walder lembrou da qualidade do serviço do novo sistema oferecido pela Anatel “Anatel Consumidor”, onde qualquer consumidor, tem o direito de registrar, junto à Anatel, reclamações contra as operadoras de telecomunicações quando considerar que elas não estão cumprindo suas obrigações.</p> <p>Octávio também ressaltou a importância da Nova Ouvidoria nas operadoras e a participação mais ativa do CDUST e dos Conselhos de Usuários no apoio aos consumidores e operadoras.</p>	<p>Octávio (Anatel) sugeriu a participação do Ouvidor sempre que possível para atualizar o Conselho sobre as ações da Nova Ouvidoria.</p>



	TEMA	DEBATE	PROPOSTAS APRESENTADAS
2.4	Esclarecimento com relação a contratação pelo consumidor, conforme o Art. 50 e seguintes da Resolução 632/2014 da Anatel.	<p>Walder solicitou que fossem registradas as reclamações recebidas no Procon Costa Rica/MS e citou como exemplos: propaganda indevida, não entrega de contrato, possível indisponibilidade detectada após a efetivação da venda, etc.</p> <p>Patrícia, representante da Diretoria de Lojas Próprias, ressaltou sobre o PEX (Programa de Excelência dos Parceiros de Venda), esclareceu sobre a qualidade do processo de auditoria dos parceiros de vendas e informou sobre a possibilidade de o conselheiro participar de uma auditoria na sua localidade.</p> <p>Adriano e Walder ressaltaram a importância do Conselho de Usuários com a Nova Ouvidoria para resolver os casos mencionados.</p>	Walder ficou de enviar exemplos para apuração e providências dos casos relatados.
2.5	Status sobre venda da Móvel da Oi	<p>Rivelino esclareceu que as informações estão disponíveis no site da Oi no <i>link</i> INVESTIDORES e leu o Fato Relevante publicado referente à notícia.</p> <p><a href="https://www.oi.com.br/ri/default_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28">https://www.oi.com.br/ri/default_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28</a></p>	Caso haja novas informações, serão apresentadas ao Conselho na próxima reunião.



	TEMA	DEBATE	PROPOSTAS APRESENTADAS
2.6	Perspectiva de melhoria dos serviços de Fibra ótica na Região Centro-Oeste, com abertura de novas portas (HPs).	<p>Rivelino apresentou as informações sobre a melhoria dos serviços de Fibra ótica na Região Centro Oeste, com abertura de novas portas.</p> <p>Walder ressaltou sobre a importância de várias localidades do MS que ainda não serão contempladas com a implantação da fibra ótica.</p> <p>Paulo solicitou esclarecimentos sobre os critérios para escolha e priorização das localidades.</p> <p>Rivelino esclareceu que as áreas de engenharia em conjunto com outras áreas estratégicas da Oi, baseadas em estudos de viabilidade e estudo de mercado definem a priorização das localidades.</p> <p>Paulo perguntou ainda, sobre os critérios de velocidade contratada e velocidade ofertada e foram esclarecidas as informações.</p>	<p>Walder solicitou apoio da Ouvidoria, sobretudo para a região norte de Mato Grosso do Sul, no que se refere a qualidade do Velox.</p> <p>Rivelino solicitou que o Conselheiro Paulo Roriz enviasse exemplos para que possam ser analisados e tomadas as devidas providências.</p>
2.7	Resolução nº 734/2020	<p>Walder solicitou esclarecimentos à Anatel, sobre a nova Resolução e solicitou que fosse registrado em ata o seu descontentamento.</p> <p>Octávio ressaltou a diferença do papel dos Conselhos de Usuários e do CDUST, seus objetivo e principais aspectos. Lembrou ainda da CP 55/2019 e que foram ouvidas as mais diversas sugestões da sociedade civil, das entidades de defesa do consumidor e também das operadoras.</p> <p>Esclareceu que a representatividade regional foi mantida e que a nova resolução traz aspectos positivos e minimiza algumas distorções.</p> <p>Lembrou ainda que ficam preservados os atuais conselhos de usuários até o término dos seus mandatos (31/12/2022).</p> <p>Rivelino solicitou a todos que leiam o novo regulamento e as informações enviadas por e-mail e constantes no <i>site</i> da Anatel:</p> <p><a href="https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios">https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios</a></p>	N/A
2.8	Volume de chamadas SAC Oi Centro-Oeste	Apresentadas e esclarecidas as informações referentes ao último trimestre.	N/A



### 3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: à combinar	LOCAL: à combinar
3.1	Serão enviadas por e-mail.		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Rodrigo Bezerra Vaz (Procon MS)	4	Paulo Roberto Roriz Meireles Filho
2	Mariana (Procon M. de Campo Grande)	5	Rozemar Mattos Souza
3	Walder de Freitas (Procon Costa Rica)		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Carlos Ataíde dos Santos Ricco, César da Rocha Vieira, Wilians Zandona Galvão Moreira (IPEC/MS), Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos.	
Ausências Injustificadas		Regiane Aparecida Ramos dos Santos, Raimundo José Vieira, Walter Pereira da Silva (Procon GO)	
Convidado(s)		Octavio Penna Pieranti (Anatel DF)	
Colaboradores Oi		Adriano Araujo Paiva; Alexandre Mendonca; Andressa Mourão; Caroline Soldati; Edson Rivelino; Judite Belfort; Luana Mendes; Lucimar Tomazini; Maria Gabriela Lopes; Núbia Francinete; e Patricia Tannhauser Alverga	