



Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 06/07/2022	Horário: 10h30min (horário de Brasília)	Local: Presencial em MS e Via videoconferência em MG, RO, GO, PE, RJ , PA e CE.
Secretário: Sylvania Alcantara		Presidente da Mesa: Walder de Freitas e Alexandre Taques

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Atendimento Exclusivo a Procons, resolução dos casos	Tema apresentado pelo Colaborador Solimar, que detalhou sobre a atuação da equipe que trata o 0800 que atende os PROCONS, sobre o redimensionamento e respectivas capacitações a fim de melhorar o tratamento das demandas. Walder reforçou sobre agilizar a implantação/ampliação da Fibra ótica para cidades do interior, ressaltando que a velocidade do Velox não tem atingido a velocidade contratada. Rodrigo mencionou sobre falha e ausência de assistência (reparos) por 90 dias no Município de Carapó e seus Distritos, especialmente no Distrito de Nova América.	Rosimeire solicitou que Solimar detalhe em reunião futura sobre automação no Atendimento aos Procons, quais as tecnologias usadas para melhorar este atendimento.



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Instalação de linha fixa	<p>Apresentado pelas Colaboradoras Angélica e Marise.</p> <p>Rosimeire mencionou caso próprio de contratação de Oi Fibra, onde afirma que a Oi não permitiu que ela mantivesse o número antigo que tinha do Fixo, cancelaram e foi habilitada uma nova linha. Citou também sobre cobranças indevidas de serviços não contatados em sua fatura. Marise pediu que ela passasse os dados para Silvania para que possa ser verificado se teve algum procedimento fora do padrão, bem como sobre o cancelamento de sua linha antiga e também analisar a fatura (possíveis cobranças indevidas). Walder mencionou exemplo de Cliente que solicitou linha, não foi instalada e mesmo assim, passou a receber cobranças, e teve linha cancelada indevidamente em outro endereço. Afirmou que muitas pessoas tem dificuldade para que sejam instaladas Linhas Fixas. Marise informou que a Oi sempre mantém o atendimento das demandas normalmente, seja Fibra ou Cobre. Pediu detalhes e dados do caso citado por Walder para analisar. Walder reforçou que já passou os 2 casos para Mônica. Walder sugeriu que reforcem sobre a implantação de Fibra na Rota Bio Oceânica (03 Cidades do Interior de MS).</p>	
2.2	Expansão Fibra ótica Região Centro Oeste	<p>Foi apresentado o status atual de expansão do serviço FTTH para todas as UFs da Região Centro Oeste. Alexandre informou que esteve em Brasília em reunião com Anatel e Operadora, sendo documentado que seria feito rota de redundância de Campo Grande a Corumbá-MS. Ele deseja saber se já está em funcionamento, ou se tem previsão para conclusão dessa rota. Silvania pediu que o Conselheiro encaminhe esse documento para que possa internalizar/identificar área responsável.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Qualidade Banda Larga onde não há Fibra	Silvania pediu que ficasse para a próxima reunião esse tema sobre Qualidade Banda Larga, pois não foi possível conciliar agenda com a área responsável	
2.4	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região	Foram apresentados os números da operadora de acionamentos ao call center Oi na Região Centro Oeste.	Conselheira Rosimeire solicitou estratificação do motivo “Informação”
2.5	Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022	Silvania reforçou sobre o processo de eleições do Conselho para o mandato 2023-2025, detalhando o cronograma. Alexandre Taques se manifestou sobre a insatisfação do novo formato do Conselho, ressaltando que é um retrocesso para os Conselhos. Reforçou que esse tema deve ser debatido com a ANATEL em reunião presencial para que seja revisto em um futuro próximo. Rosimeire ratificou, e pediu que sejam mantidas as reuniões presenciais. Relton (ANATEL) se posicionou lembrando que nesse momento não cabe mais este tipo de manifestação, uma vez que, na época hábil, foi aberta Consulta Pública, dando a todos oportunidade de manifestação quanto à nova Resolução e novo formato do Conselho.	
2.6	Apresentação Furto de Cabos	Apresentado pelo Colaborador Célio, que detalhou toda a estratégia da empresa para combater este problema, em trabalho conjunto com a Segurança Pública das localidades. Rosimeire mencionou que tem ciência e já viu algumas filmagens sobre esses furtos e tem consciência que é uma questão de Segurança Pública. Reforçou que isso acontece em energia elétrica, em telefonia e que o Poder Público deve abraçar essa causa para minimizar os prejuízos. Walder sugere mais investimentos em Fibra Ótica para diminuir esses impactos dos Furtos de Cabos.	Célio, Colaborador da Oi, ficou de encaminhar os 02 Projetos de Lei já existentes sobre o tema, para que Silvania encaminhe aos Conselheiros.
2.7	Eleição para Presidente e Vice	Foram eleitos, por aclamação, para Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, Alexandre Taques e Carlos Ataíde Ricco	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.8	Outros temas	Conselheiro Rodrigo mencionou sobre problema na cidade de Douradina-MS, onde os Clientes da Telefonia Fixa estão impossibilitados de originar e receber chamadas. Rodrigo ficou de enviar os números das linhas como exemplo para Sylvania internalizar e dar retorno.	Aguardando informação do Conselheiro Rodrigo.
2.10	Outros temas	O Conselho sugeriu uma visita futura a um Call Center da Oi na cidade de Goiânia-GO	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 11/08/2022	LOCAL SUGERIDO: Goiânia-GO
3.1	As sugestões de pauta para a próxima reunião serão enviadas à Secretaria.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Paulo Roberto Roriz (Online)	5	Procon M. de Campo Grande/MS (Presencial) - Rosimeire
2	Procon Costa Rica – Walder Freitas (Presencial)	6	Carlos Ataide dos Santos Ricco
3	Alexandre Taques (Presencial)	7	Rozemar Mattos
4	Procon Estadual do MS - Rodrigo (Presencial)		
Secretário		Sylvania Alcantara	
Ausências justificadas		Procon Goiânia	
Ausências Injustificadas		IPEC-MS; Regiane Aparecida Ramos dos Santo; César da Rocha Vieira; Raimundo José Vieira	
Convidado(s)		Relton Murillo Celestino (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Judite Belfort, Maxlene America, Sylvania Alcantara, Mônica Freitas, Mauro Tavares, Christhiane, Marise, Angélica, Solimar, Celso silva, Andressa Mourão, Arthur	