



Ata da 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 11/08/2022	Horário: 10h30min (horário de Brasília)	Local: Presencial em MS e Via videoconferência em MG, AC, MS, PE, RJ , PA e CE.
Secretário: Sylvania Alcantara (RIVA)		Presidente da Mesa: Alexandre Taques

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Qualidade Banda Larga onde não há Fibra	<p>O secretário destacou que atualmente há pouco investimento em banda larga fixa(velox), já que o foco é o FTTH. Reforçou que a Oi continua dando manutenção na rede de cobre legada, atendendo reparos e solicitações pontuais. Relembrou sobre o regime de autorização da banda larga e sobre o novo RQUAL da Anatel, cuja nota da Qualidade do Serviço será registrada por um Selo de qualidade, o que valerá já em 2023. Reforçou que a Anatel mede a qualidade das Operadoras e sempre publica no seu site estas medições(indicadores). Walder ressaltou sobre a manutenção adequada do que já foi vendido, por exemplo, em mudança de endereço o serviço de banda larga não é levado. Ratificou sobre a demora de ampliação da rede Fibra, sobretudo em Costa Rica e Chapadão no MS, que antes estavam com previsão para 2022. Comentou sobre os problemas com a rede de cobre, principalmente com o roubo de cabos, e que isso deveria ser observado pela empresa. Presidente Alexandre falou da rota de redundância em Corumbá, comentando que recebeu resposta oficial da Oi acerca da implantação da respectiva rota. E que, extra-oficialmente soube que em Setembro/22, entraria o FTTF em Corumbá. O Secretário ficou de confirmar internamente esta informação. Walder comentou sobre encontro de Procons em Aparecida do Taboado, que ocorrerá nos dias 23 a 25/08 e destacou várias demandas, dentre elas, sobre a quantidade reduzida de técnicos para atender toda a região. Walder solicitou do Relton da Anatel o contato de algum representante da empresa de banda larga (Brisanet), que teria ganho a licitação do 5G para o MS, a fim de tentar uma reunião com a mesma.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.2	Tarifas adicionais praticadas na empresa	<p>Josifrane apresentou sobre os serviços de SVA e formato de comercialização. Carlos Ricco relatou sobre cobranças extras, além do valor do combo. Rivelino solicitou que envie exemplo para análise. Priscilla esclareceu o formato de cobrança do combo e ressaltou a opção de contratar serviço alone</p> <p>Relton ressaltou sobre ficar atento a não praticar venda casada, e comentou também de como a ANATEL por muitos anos batalhou pela regulação do SVA, e das discussões a respeito da composição de valores em combo e alone. O Secretário aguardará o envio pelo Conselheiro Carlos Ricco, dos exemplos de tarifas adicionais comentados, para análise interna e posterior posicionamento.</p>	
2.3	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região (Detalhar motivo “Informação”)	<p>O Secretário apresentou abertura detalhada do submotivo “informação” nas chamadas ao call center Oi. Rosimeire ressaltou que solicitou foi a estratificação para entender a “discrepância” entre informação e reclamação, para a mesma saber o que a empresa entende por informação e reclamação. O Secretário explicou a distinção dos submotivos e reforçou que o percentual delas não são diretamente proporcionais, podendo aumentar a “informação”, sem necessariamente se transformar em reclamação/reparo. Relton sugeriu trazer histórico desde janeiro/22, em função da venda da móvel. Rosimeire solicitou que nesta abertura de histórico que seja destacado os meses a partir da notificação de venda da móvel.</p>	
2.4	Outros temas	<p>Rodrigo fez ponderamento sobre relatos de diversos Procons, decorrentes de reunião ocorrida entre os mesmos: Procon Naviraí-MS, reclamou de morosidade no reparo de fixo, sobre falta de mão de obra suficiente para atender as demandas da região; Procon Rio Verde reclamou do atendimento exclusivo aos Procons (0800) quanto à demora no atendimento, ineficácia das respostas e descumprimento de prazo. Reclamaram ainda de descumprimento de oferta, cobrança indevida, sem comunicação prévia aos clientes, além de cobrança indevida de multa. Procon de Bonito reclamou de dívidas não reconhecidas. Procon de São Gabriel do Oeste reclamou que o distrito de Areado não tem nenhuma rede de telefonia e nem orelhão. Solicitou que o Secretário verificasse com a área responsável este ponto. Alexandre solicitou fracionar os ponderamentos e dar devolutiva nas próximas reuniões. O Conselheiro Rodrigo ficou de enviar os casos por e-mail para a Oi avaliar e trazer as respostas.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.6	Outros temas	Conselheiro César relatou que na região do Plano Piloto, setor hoteleiro norte e sul em Brasília não há disponibilidade de Fibra Oi, solicitou que fosse confirmada esta informação, e caso não haja, que a área de vendas possa realizar um estudo para atender estes clientes. O secretário solicitou que César enviasse os CEPs para que fosse feita pesquisa interna sobre viabilidade de FTTH Oi. Raimundo informou ter recebido um ofício em nome do Vereador Afonso Baiano solicitando melhoria de sinal internet no Distrito Mesquita, Cidade Ocidental, zona rural. Deseja saber se a Oi tem obrigação nesta área, a fim de viabilizar a expansão. Conselheiro Cesar ficou de enviar a cópia do ofício. O Secretário vai se informar com a área responsável, assim que receber os dados do Conselheiro.	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 20/10/2022	LOCAL: Goiânia-GO
3.1	3.1.1 - Continuação sobre o tema Tarifas adicionais (Caso sejam enviadas as evidências à Secretaria). 3.1.2 – Volume de chamadas com histórico desde jan/22, destacando período de notificação sobre Venda da Oi móvel.. 3.1.3 – Informação sobre viabilidade de FTTH em Brasília- Setor hoteleiro Norte e Sul (Caso sejam enviados os CEPs à Secretaria) 3.1.4 – Informar sobre cobertura na Cidade Ocidental, Distrito Mesquita, Condomínio Alphaville (Caso seja enviado para Secretaria o ofício detalhando o local e a demanda).		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Rozemar Mattos (Presencial)	5	Procon M. de Campo Grande/MS (Online) - Rosimeire
2	Procon Costa Rica – Walder Freitas (Presencial)	6	Carlos Ataide dos Santos Ricco (Presencial)
3	Alexandre Taques (Presencial)	7	César da Rocha Vieira (Presencial)
4	Procon Estadual do MS - Rodrigo (Presencial)	8	Raimundo José Vieira (Presencial)
Secretário		Sylvania Alcantara	
Ausências justificadas			
Ausências Injustificadas		IPEC-MS; Regiane Aparecida Ramos dos Santo; Paulo Roberto Roriz; Procon Goiânia	



Conselheiros	
Convidado(s)	Relton Murillo Celestino (ANATEL)
Colaboradores Oi	Edson Rivelino, Judite Belfort, Sylvania Alcantara, Mônica Freitas, Arthur, Mauro Tavares, Maxlene América, Josifrane, Priscilla