



Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 01/07/2020	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: <i>Microsoft Teams</i> (MG, ES, RJ, SP e CE).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Mônica de Nadai Basseto

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	<p>Boas vindas pelo Secretário Rivelino, que enfatizou a razão da necessidade de a reunião ser por videoconferência (<i>Microsoft Teams</i>), devido à situação da pandemia, ao mesmo tempo que reforçou junto aos Conselheiros sobre a importância do sigilo de informações e preservação da imagem dos participantes.</p> <p>Monica deu as boas vindas ao novo conselheiro Sr. Ronaldo Marcolino e foi informado sobre a renúncia enviada por e-mail pelo conselheiro Paulo.</p>	N/A
2.2	Esclarecimentos sobre o Oi Livre.	<p>Prestados os esclarecimentos do plano Oi Livre pela colaboradora Silvania, que apresentou todo o processo de comunicação com os consumidores.</p> <p>Monica agradeceu e elogiou as informações e ressaltou a importância dos consumidores se atentarem às informações disponibilizadas pelas operadoras, sobretudo aos contratos.</p> <p>Marcos alertou sobre os casos onde há dificuldade de o cliente conseguir comprar um novo equipamento e ressaltou sobre a forma como é feita a disponibilização. Solicitou atenção no contato com o SAC ou B0 Procon onde à vezes não se obtém essa informação com precisão.</p>	<p>Monica questionou sobre como é o script de atendimento, tanto B0 quanto do SAC, sobre o que primeiro é ofertado ao cliente Oi Livre quando o mesmo liga para saber informações sobre cancelamento/bloqueio de seu sinal.</p>



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Ações de Sustentabilidade da Oi.	<p>Foram apresentadas pelas colaboradoras Carmen Lucia e Isabella Rocha, representantes da Gerência de Energia e Sustentabilidade, um resumo com as principais ações de sustentabilidade.</p> <p>E apresentado um resumo do último Relatório de Sustentabilidade das ações da Oi, que está disponível no site de Relação com Investidores: https://www.oi.com.br/ri/download_arquivos.asp?id_arquivo=EA611384-BE65-4467-B475-810467358C2E</p> <p>O conselho ficou de ser informado quando o novo relatório 2020 for publicado.</p> <p>Monica sugeriu que houvesse uma maior publicidade para as ações de sustentabilidade praticadas pela Oi em campanhas de TV e sugeriu que as ações fossem divulgadas na página principal do site da Oi.</p> <p>Carla Viola, reiterou da importância das ações de sustentabilidade constantes na Agenda 2030 e solicitou que a empresa dê retorno ao conselho dessas internalizações das sugestões. https://nacoesunidas.org/tema/agenda2030/</p>	Enviar o Relatório de Sustentabilidade das ações da Oi por e-mail.
2.4	Posicionar sobre Recuperação Judicial x Investimentos	<p>O tema foi apresentado pela Maria Gabriela da Oi, que informou os principais fatos da Recuperação Judicial, ao longo da linha do tempo, reforçando que os detalhes de cada etapa da RJ estão disponíveis no site da Oi, na área pública do site destinada a "Investidores", bem como no site "recjud.com.br".</p>	N/A
2.5	Posicionar sobre a razão de não haver Oi TV em São Paulo.	<p>Rivelino esclareceu que não há nenhum impedimento legal.</p>	N/A
2.6	Market share da Oi no Sudeste	<p>Rivelino apresentou as informações sobre o market share da Oi na região Sudeste e a base de clientes de cada serviço por UF (ES, SP, RJ e MG).</p>	N/A



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.7	Volume de chamadas ao SAC Oi Sudeste	Foram apresentados os volumes de chamadas realizadas no último trimestre aos <i>Call Centers</i> Oi na Região Sudeste, sendo analisados os gráficos para cada serviço e sub-motivos.	N/A
2.8	Reunião sobre o Fórum de Conselhos de Usuários de 2020	A conselheira Monica atualizou os conselheiros sobre a reunião preparatória para o Fórum de Conselhos 2020, promovida pela Anatel em 10/06.	Carla Viola solicitou o envio da gravação da reunião realizada no dia 10/06.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 14/09/2020	LOCAL: Vitória/ES
3.1	Em complemento a apresentação sobre o Oi Livre, Monica questionou sobre como é o script de atendimento, tanto BO quanto do SAC, sobre o que primeiro é ofertado ao cliente Oi Livre quando o mesmo liga para saber informações sobre cancelamento/bloqueio de seu sinal. - Monica [Procon Alfredo Chaves]		
3.2	Reclamou que na última reunião pediu um esclarecimento sobre o processo de comercialização de ofertas por DDD e que a operadora não trouxe pra esta reunião - Marcos Donald [Procon Congonhas]		
3.3	Em função da crise econômica desencadeada pela pandemia, sugestão para criação/abertura de planos de TV para público mais específico com a oferta de planos mais econômicos e com perfis distintos (ex: direcionados ao público infantil), ou que os clientes tenham opção de montar sua cesta de canais e criar pacote personalizado.- Monica [Procon Alfredo Chaves] e Ronan [Procon Brumadinho].		
3.4	Os demais temas serão enviados posteriormente à Secretaria.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Carlos Alberto de Lima Rocco Junior [Procon Sorocaba]	7	Aparecílio Lopes de Jesus
2	Marcos Donald Gonçalves Villegas [Procon Congonhas]	8	Carla Maria Martellote Viola
3	Mônica de Nadai Basseto [Procon Alfredo Chaves]	9	Ronaldo Marcolino
4	Ronan Gomes Nogueira [Procon Brumadinho]	10	Thiago Pardini Michelini Araújo
5	Silvânia Maria Parente Soares [Procon Carioca]	11	Wilson Botto Filho
6	André Luis Alvares Zampieri		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Edineia Dal Col (Procon ES)	



Conselheiros	
Ausências Injustificadas	N/A
Convidado(s)	Arnaldo de Souza Filho - ANATEL
Colaboradores Oi	Andreska Barreto, Carmen Lúcia, Edson Rivelino, Isabella Rocha, Laura Maria, Lúcio Carlos, Maria Eduarda, Maria Gabriela, Maxlene América, Patrícia Di Sabatino e Silvânia Alcântara.