



Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 14/09/2020	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: Silvânia Maria Parente Soares (Procon Carioca)

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	<p>Foi declarada aberta a reunião pela vice-presidente Silvânia Maria Parente Soares, representante do Procon Carioca.</p> <p>Rivelino informou a todos, da solicitação de renúncia do ex conselheiro Sr. Ronaldo Marcolino e em substituição ao mesmo foi apresentado a todos e dada as boas vindas o novo conselheiro Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes.</p>	N/A
2.2	Complemento sobre o tema “Oi Livre” (<i>script</i> de atendimento 0800 sobre oferta ao cliente que busca informação sobre cancelamento/bloqueio de seu sinal).	Foram apresentadas as informações solicitadas.	Dr. Marcos ficou de enviar os casos concretos para análise e providências.
2.3	Esclarecimento sobre o processo de comercialização de ofertas por DDD.	<p>Foram apresentadas as informações solicitadas e esclarecido que a diferenciação das ofertas é permitido desde que não haja diferenciação dos preços praticados para um mesmo produto.</p> <p>Ressaltado que todas as ofertas são auditadas e aprovadas pela Anatel.</p> <p>Lembrado ainda, que não é ofertado o produto quando não há a disponibilidade da localidade, sendo exemplificado o produto Oi Fibra, onde é possível consultar a disponibilidade pelo site da Oi, fornecendo o CEP, o logradouro e o número da residência antes de solicitar o produto.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.4	Sugestão para criação de planos de TV com a oferta de planos mais econômicos e com perfis distintos (ex: direcionados ao público infantil), ou que os clientes tenham a opção de montar sua cesta de canais e criar pacote personalizado.	<p>Foram esclarecidas as informações e ressaltadas as ações praticadas pela Oi durante a pandemia que estão disponibilizadas no site da Oi, algumas em parceria com outras operadoras e em concordância com a Anatel e alinhadas com o SindiTelebrasil.</p> <p>Foi exemplificado a oferta de alguns canais que ficaram disponíveis até 15/05.</p> <p>Rui esclareceu sobre a diferença entre autorização e concessão. Lembrou ainda sobre a mudança de perfil dos consumidores, sobretudo durante a pandemia e o grande crescimento no volume de dados impactando no serviço de SCM, sendo fundamental a parceria entre as operadoras para ofertar melhores condições com ações em conjunto, citando como exemplo o compartilhamento de redes e antenas.</p>	N/A
2.5	VI Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários	<p>Rivelino parabenizou a Anatel e agradeceu a participação dos conselheiros no IV Fórum realizado entre os dias 17 e 31/8, através da plataforma <i>Microsoft Teams</i>. Ressaltou a qualidade das palestras apresentadas e temas discutidos durante os 7 dias de evento que proporcionaram a capacitação de todos os participantes.</p> <p>Na oportunidade o Secretário reapresentou ao Conselho as informações contidas na Apresentação da Oi no Fórum.</p> <p>Lembrou ainda que as apresentações estão disponíveis no <i>site</i> da Anatel no <i>link</i>: https://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns</p>	N/A
2.6	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

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 09/11/2020	LOCAL: à combinar
3.1	Wilson Botto solicitou que fosse apresentada na próxima reunião esclarecimentos sobre a Recuperação Judicial.		



	SUGESTÕES:	DATA: 09/11/2020	LOCAL: à combinar
3.2	Atuação Responsiva na proteção aos direitos dos consumidores (Anatel)		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Fernanda Lamano Biagi (Procon Sorocaba)	5	André Luis Alvares Zampieri
2	Marcos Donald Gonçalves Villegas (Procon Congonhas)	6	Aparecílio Lopes de Jesus
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	7	Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes
4	Silvânia Maria Parente Soares (Procon Carioca)	8	Thiago Pardini Michelini Araújo
		9	Wilson Botto Filho
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Carla Maria Martellote Viola, Edineia Dal Col e Mônica de Nadai Basseto	
Ausências Injustificadas		N/A	
Convidado(s)		Rui Barbosa de Souza - ANATEL RJ	
Colaboradores Oi		Andreska Barreto, Carmen Lúcia, Edson Rivelino, Isabella Rocha, Laura Maria, Lúcio Carlos, Maria Eduarda, Maria Gabriela, Maxlene América, Patrícia Di Sabatino e Sylvania Alcântara.	