



Ata da 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 09/03/2021	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	Boas vindas dadas pelo Secretário Rivelino e declarada aberta a 4ª reunião Ordinária pela Presidente Monica.	N/A
2.2	Jornada da Conformidade LGPD Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)	Mariana explicou sobre o processo de implementação do processo de tratamento de dados pessoais dentro da Oi.	Renata sugeriu o envio de comunicação individual aos clientes sobre a existência do Portal de LGPD, como: fatura, sms, tela da Oi TV
2.3	Planejamento de Fibra Ótica - FTTH	O secretário Rivelino apresentou o planejamento da distribuição atual do serviço pelos estados da regional.	Presidente Mônica sugeriu que mantenha esta apresentação atualizada nas reuniões.
2.4	Sugestão de simplificar o SAC	O secretário Rivelino falou resumidamente sobre o SAC na empresa, destacou a implementação de humanização da falas. Ressaltou o elogio formal recebido da ANATEL	Presidente Mônica reforçou que no SAC da Oi TV não há opção de retornar ao menu inicial
2.5	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
2.6	Eleição para novo Presidente do Conselho	Foram eleitos como Presidente e Vice, respectivamente, Procon Carioca-RJ, representado pela Conselheira Renata Ruback, e Procon Alfredo Chaves-ES, representado por Mônica de Nadai.	N/A

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: À definir	LOCAL: À definir
3.1	A presidente Renata verificará com todos os conselheiros sobre a próxima data e horário para a próxima reunião, bem como a sugestão de pauta.		
3.2	Secretário Rivelino reforçou necessidade de um tempo mínimo de 20 dias antes da reunião.		



4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Mônica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	4	André Luis Alvares Zampieri
2	Renata Ruback (Procon Carioca)	5	Aparecílio Lopes de Jesus
3	Jéssica (Procon Brumadinho)	6	Thiago Pardini Michelini Araújo
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Wilson Botto Filho	
Ausências Injustificadas		Raquel Paula Gama Godinho (Procon ES); Rafael (Procon Congonhas); Carla Maria Martellote Viola; Matheus Galbes; Thiago Borges Nascimento (Procon Sorocaba);	
Convidado(s)		Andre Pereira Martins (ANATEL).	
Colaboradores Oi		Andreska Barreto, Edson Rivelino, Maxlene América, Silvânia Alcântara, Mariana Mesquita Da Cruz, Vittoria Maia Mantuano	