



## Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 24/06/2021	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> <i>Microsoft Teams</i> (MG, ES, RJ, SP e CE).
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Renata Ruback

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Projeto de Educação (Divulgação de Direitos dos usuários dos serviços de Telecomunicação e capacitação de colaboradores).	<p>Rivelino apresentou ações e incentivos da empresa para que os colaboradores sejam capacitados sobre os direitos básicos do consumidor, regras do CDC, através dos cursos ofertados pelo Portal ENDC. Ressaltou ainda que a Oi é uma das empresas no topo do ranking de quantidade de colaboradores treinados. A Conselheira Renata sugeriu o desenvolvimento de um projeto de curso focado em direitos básicos do consumidor de telecomunicações, voltado para educação para o consumo e os principais problemas do dia a dia destes consumidores. Tais cursos seriam disponibilizados no site oficial da empresa para acesso dos clientes.</p> <p>Carla Viola comentou acerca da agenda 2030. Rivelino apresentou o site da empresa, sessão Investidores, onde todas as informações da empresa acerca deste tema estão disponíveis.</p>	<p>Rivelino internalizará a demanda do projeto, para avaliação de viabilidade pela área responsável.</p> <p>Renata retomará contato com a Senacon acerca de curso específico para telecomunicações, ainda que disponibilizado no Portal ENDC, ou em parceria com a ANATEL.</p> <p>Carla Viola questionou se era possível apresentar o espelho do portfólio de cursos de treinamento interno dos colaboradores. O secretário avaliará junto à área competente.</p>
2.2	Expansão dos serviços de fibra e descontinuidade do cobre (Plano de gestão para os usuários que ainda utilizam os serviços e como se dará a migração, prazo para a migração completa).	<p>O secretário Rivelino apresentou a expansão de Fibra ótica na região Sudeste, detalhando a evolução de acessos em cada UF. Reforçou que o FTTH é o foco principal da empresa, e que aos poucos está ocorrendo a migração de rede de cobre para Fibra, ou seja, de forma gradativa, a fim de não haver impacto para os clientes. Porém ressaltou que os detalhes de projeto e cronograma são informações estratégicas da companhia.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Relatórios gerenciais de registros na plataforma Consumidor.gov, SINDEC, PROCONSUMIDOR (piloto), ANATEL e planos de melhoria nos índices apresentados (Comparativo ao mesmo período anterior à pandemia e os assuntos mais demandados pelos consumidores).	<p>Foram apresentados os relatórios solicitados, detalhando as evoluções de volumes de entradas em cada um dos canais.</p> <p>Mônica comentou sobre o aumento de reclamações por contestação referente ao Oi TV Livre. Ela entende que este serviço pode ser um ofensor de reclamações, pois no ODC ele ainda reflete de forma crescente. Citou os casos de clientes com ativação de plano pós pago sem o seu consentimento. Relatou que os clientes não têm conseguido resolver o problema no SAC e estão migrando para os Procons.</p>	<p>Rivelino solicitou que a Conselheira Mônica enviasse os casos para melhor entender esta situação, e para tratamento de cada sinalização, afim de evitar também reincidências.</p>
2.4	LGPD e SAC (Atualização).	<p>Andreska fez um resumo sobre os acontecimentos acerca do decreto do SAC, atualizando o Conselho.</p> <p>Rivelino apresentou status atual do tema LGPD dentro da empresa, as principais mudanças e investimentos da empresa acerca do tema. Ressaltou ainda que este assunto será apresentado pelas Operadoras no Fórum de Conselhos da ANATEL em Agosto.</p> <p>Ainda sobre o Fórum, Rivelino reforçou sobre a necessidade de cada Conselheiro enviar até 05/07/2021, a sugestão dos dias de participação, conforme e-mail solicitado pela ANATEL e reenviado aos Conselheiros. Alertou, que só os inscritos receberão a declaração de participação.</p>	
2.5	Outros Temas	<p>Renata comentou sobre o Sistema Pro Consumidor, que substituirá o SINDEC, à medida que for sendo implantado pelos ODCs.</p> <p>Rivelino falou sobre treinamento feito para os colaboradores sobre o ProConsumidor, relatando a necessidade de melhoria no sistema, sobretudo, em relação aos relatórios. Renata explanou sobre as etapas de desenvolvimento do sistema, e que esta parte de relatórios já está em avaliação.</p> <p>Carla solicitou que fosse verificada a possibilidade de retorno presencial das reuniões. Rivelino informou que a empresa está atenta ao tema, e assim que possível e seguro para todos, as atividades presenciais provavelmente serão retomadas, talvez ainda que de forma híbrida.</p>	

### 3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).



	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL: À definir
3.1	O Conselho enviará, em tempo hábil, a sugestão de pauta para a próxima reunião.		

#### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Mônica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	4	Matheus Galbes
2	Renata Ruback – Procon Carioca	5	Wilson Botto Filho
3	Carla Maria Martellote Viola	6	
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Thiago Pardini Michelini Araújo André Luis Alvares Zampieri	
Ausências Injustificadas		Procon Congonhas; Procon Brumadinho Thiago Borges Nascimento (Procon Sorocaba) Aparecílio Lopes de Jesus Raquel Paula Gama Godinho (Procon ES)	
Convidado(s)		Aldo Antônio Rizatto (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Silvânia Alcântara, Andreska Barreto, Alexandro Tamahe, Maxlene América,	