



## Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 23/09/2021	<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> Mônica de Nadai Basseto

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião	A presidente Renata Ruback justificou sua ausência, assumindo a presidência da reunião a vice presidente, Mônica de Nadai.	
2.2	Programa de Privacidade Oi (LGPD).	<p>Apresentação realizada pela Colaboradora oi, Mariana Mesquita, que mostrou toda o tralho da Oi em relação ao tratamento de dados, através do Programa Oi de Privacidade. Conselheiro Wilson elogiou e questionou como a empresa trabalho a questão da LGPD dentro/junto aos parceiros/prestadores de serviços para a Oi.</p> <p>Mariana detalhou como a empresa atua junto aos parceiros nesse tema, inclusive de forma rígida para que todas as regras sejam cumpridas.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Posicionamento sobre Projeto de Educação para consumo (Direitos dos usuários dos serviços de Telecomunicação).	Secretário Rivelino retornou acerca do pedido não ser viável, ou seja a empresa não consegue desenvolver um canal/página específico para este projeto. Secretário sugeriu ainda, após troca de ideias com a Anatel, a utilização do portal “Anatel Explica”. Rivelino acessou a página e detalhou o conteúdo específico para usuários de telecon, disponível em: <a href="https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/anatel-explica">https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/anatel-explica</a> .	Conselheira Mônica solicitou verificar internamente a possibilidade de inserir o link do “Anatel Explica” no site da operadora e/ou Conselho.  Conselheira Carla Viola Solicitou que a empresa traga informações sobre o Pacto Global, em relação à Oi. Solicitou informaçãoe acerca das certificações que a empresa possui. Solicitou envio, por e-mail, quais certificações ISO’s a Oi possui, principalmente à 9001.
2.4	Atualização sobre a Nova Oi (Status 2Trim21)	Secretário Rivelino explanou sobre a evolução do novo cenário da empresa.  Conselheira Mônica elogiou o processo de transformação da empresa com foco em melhoria e qualidade do produto entregue.	Conselheira Mônica solicitou para a próxima reunião atualização sobre Fibra na região Sudeste.
2.5	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Sudeste	Foi mostrado o volume de chamadas ao call center Oi da região Sudeste.	
	Outros debates	Mônica solicitou verificar possibilidade da próxima reunião ser realizada presencialmente. Carla Viola endossou o pedido, e solicitou também que, caso não seja possível, que a próxima reunião seja adiada para quando puder ser presencial, aglomerando-se a outras reuniões futuras.  Secretário Rivelino explicou e ratificou o motivo da continuidade de reuniões remotas, citando inclusive, o Manual Operacional da Anatel que rege os Conselhos, onde define no Art. 15, que em tempos de Pandemia, as reuniões não serão presenciais.	

### 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	André Luis Alvares Zampieri
2	Thiago Pardini Michelini Araújo	5	Wilson Botto Filho
3	Carla Maria Martellote Viola	6	Aparecílio Lopes de Jesus
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Renata Ruback – Procon Carioca	
Ausências Injustificadas		Procon Congonhas; Procon Brumadinho; Matheus Galbes; Thiago Borges Nascimento (Procon Sorocaba) Raquel Paula Gama Godinho (Procon ES)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Silvânia Alcântara, Andreska Barreto, Alexandro Tamahe, Maxlene América, Mariana Mesquita	