



## Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 30/11/2021	<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> Carla Viola

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Informações sobre Sustentabilidade e ESG, Pacto Global, certificações ISSO.	O tema foi apresentado pela Colaboradora Oi, Isabella Rocha, que detalhou a agenda de participação da Oi nos itens do Pacto Global, bem como as ações de desenvolvimento sustentável, ESG, e demais premiações e certificações da Oi nesse aspecto. Isabella citou ainda algumas iniciativas da Oi no campo da Responsabilidade social, como projetos sociais do Oi Futuro, escolas conectadas e escola NAVE no RJ e PE.	A Conselheira Carla Viola questionou o motivo da escolha das UFs RJ e PE para implantação da escola NAVE. Isabella explicou que a razão se dá pelas parcerias que conseguiram com os governos desses Estados, e acrescentou que o NAVE é um núcleo de aprendizado em tecnologia, um programa robusto e acreditado pelo MEC, e que visa formar jovens para a área tecnológica, muitos deles sendo contratados pela Oi em seu Program de estágios.
2.2	Edital de Eleições do Conselho 2022	O Secretário apresentou de forma resumida os principais itens do edital, e solicitou que os conselheiros avaliassem, sugerissem e opinassem sobre a minuta, reforçando que as contribuições devem ser enviadas até 20/12/21. O Secretário enviará a todos os conselheiros a referida minuta, via e-mail, para que os mesmos retornem à secretaria do conselho com as contribuições.	
2.3	Status expansão Fibra ótica Região Sudeste	Foi apresentado o status atual de expansão do serviço FTTH para todas as UFs da Região Sudeste	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.4	Resultados Oi - 3º Trim. 2021	Foi apresentado resumo dos resultados da Oi no 3º Trimestre de 2021, ressaltando o status do processo de transformação da Oi, as diretrizes de atuação da Nova Oi, a criação da V-tal, empresa que viabilizará a rede neutra de fibra, bem como o status acerca da venda de ativos.	
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.	A Conselheira Carla Viola ressaltou que ultimamente tem percebido maior volume de reclamações de telefonia fixa na cidade do Rio de Janeiro. O Secretário falou que realmente o Rio de Janeiro tem sido ofensor de reclamações, sobretudo, ocasionadas por furto de cabos, o que eleva as reclamações e o prazo de resolução. Citou ainda que a Fibra vai reduzir este problema do furto, e que o Rio está com processo de migração de cobre para FTTH bastante avançado, sendo ainda atendido com a tecnologia WLL os acessos que não tem rede FTTF ainda.
2.6	Outros temas – Podcast CONEXÃO ANATEL	A representante da Anatel, Fabiana Guimarães, informou que a ANATEL lançou em Outubro/21 uma série de Podcasts sobre vários temas relacionados ao consumidor de Telecom – Conexão Anatel, e solicitou que os conselheiros acessem e utilizem esta experiência, que está disponível no seguinte endereço: <a href="https://anchor.fm/anatel/episodes/Conexo-Anatel---Teaser-e19a6ti">https://anchor.fm/anatel/episodes/Conexo-Anatel---Teaser-e19a6ti</a>	

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

	SUGESTÕES:	DATA: À definir	LOCAL: À definir
3.1	O Conselho ficou de enviar para a Secretaria as sugestões de pauta para a próxima reunião.		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros
--------------



Conselheiros			
1	Carla Maria Martellote Viola	3	André Luis Alvares Zampieri
2	Thiago Pardini Michelini Araújo	4	
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Procon Alfredo Chaves	
Ausências Injustificadas		Procon Congonhas, Procon Carioca, Procon Sorocaba, Wilson Botto, Aparecílio Lopes, Procon ES, Matheus Galbes, Procon Brumadinho.	
Convidado(s)		Fabiana Guimarães (ANATEL).	
Colaboradores Oi		Alexandro Tamahe, Andreska Barreto, Edson Rivelino, Maxlene América.	