



## Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 28/04/2022	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> <i>Microsoft Teams</i> (MG, ES, RJ, PA).
<b>Secretário:</b> Sylvania de Alcantara Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Mônica (Procon Alfredo Chaves)

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Realização de eleições de Presidente e Vice-Presidente do Conselho	Por unanimidade os conselheiros decidiram por realizar a eleição e posse na próxima reunião ordinária.
2.2	Apresentação 20 anos do Oi Futuro	Flávia Vianna apresentou o tema, abordando a trajetória do Oi Futuro ao longo de seus 20 anos. Mônica sugeriu ampliar a divulgação dos projetos sociais da empresa, dar mais visibilidade, principalmente nas TV's.
2.3	Apresentação sobre App Preposto Digital	O colaborador Renato Felipe apresentou ao conselho a ferramenta Preposto Digital. Botto comentou sobre como os odcs vem essa ação, se é realmente efetiva, boa para o consumidor, e não só para a empresa.
2.4	Volume de chamadas ao SAC Sudeste e Ouvidoria Oi	A colaboradora Andressa apresentou sobre a estrutura da Ouvidoria, detalhando os números de solicitações ao SAC e Ouvidoria, e a evolução ao longo dos últimos meses. Foram apresentados os volumes de chamadas realizadas no último trimestre aos Call Centers Oi na Região Sudeste, sendo analisados os gráficos para cada serviço e sub-motivos.
2.5	Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022	Feita apresentação sobre o Processo Eleitoral (nova Eleição do Conselho). Sylvania mostrou os links de acesso no Site.
2.6	Debates do Conselho	Foi anunciada a renúncia do conselheiro Paulo Henrique, sendo convocado o suplente: Ronaldo Marcolino de Souza/RJ.  O Conselho reforçou sobre a necessidade de retorno de reuniões em formato híbrido.

### 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	Procon Alfredo Chaves (Mônica)	4	André Luis Alvares Zampieri
2	Wilson Botto	5	Aparecílio Lopes
3	Thiago Pardini Michelini Araújo		
Secretário		Silvania de Alcantara Costa	
Ausências Justificadas		Paulo Henrique (Cargo renunciado), Procon Carioca (Renata), Carla Maria Martellote Viola, Procon Congonhas	
Ausências Injustificadas		Procon Brumadinho, Procon Sorocaba, Procon Estadual do ES	
Convidado(s)		Alda Márcia Penido de Oliveira (ANATEL).	
Colaboradores Oi		Silvania Alcantara, Maxlene América, Flávia Vianna, Andressa Mourão, Mauro Tavares, Renato Felipe, Shirley	