



Ata da 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 01/09/2022	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Belo Horizonte-MG e <i>Microsoft Teams</i> (MG, ES, RJ, RS, BA, AC, CE).
Secretário: Sylvania de Alcantara Costa		Presidente da Mesa: Matheus Márcio Galbes

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Status de expansão de Fibra ótica na Região Sudeste.	Feita a Apresentação sobre expansão da Fibra Ótica na Região Sudeste por Sylvania. Matheus pediu que a apresentação realizada fosse reapresentada na próxima reunião, pois a presidente Mônica, que demandou o assunto, não se encontrava presente na reunião. Matheus indagou o porquê de não estar previsto investimento para expansão de Fibra em SP para 2023. Pediu para na próxima reunião informações atualizadas. Conselheiro Wilson Botto questionou o fato de alguns Clientes estarem recebendo contato da Operadora para mudar de Cobre para Fibra. Indagou se não seria automático, ou se realmente existe esse contato por parte da Operadora. Sylvania sanou as dúvidas.
2.2	Posicionamento sobre o atual endividamento da empresa e como ela pretende assegurar o pagamento da dívida.	Sylvania esclareceu sobre o tema, apresentando um breve resumo de como está a situação da Oi, inclusive quanto à Recuperação Judicial, atual endividamento, etc. Sylvania informou sobre matéria recente veiculada pela Revista Exame, onde o Presidente da Oi, Rodrigo Abreu fala sobre o futuro da Empresa. Ela disponibilizou no chat da reunião o link da matéria, e irá disponibilizar o link da Recuperação Judicial. Sylvania prestou ainda alguns esclarecimentos sobre a Venda da Móvel.
2.3	Análise de casos de reparo que serão enviados pela Conselheira Carla viola	Este item da pauta não foi apurado porque a conselheira Carla não enviou os exemplos. Na reunião ela informou que não enviou porque pesquisou no judiciário e não achou processos com reclamação de demora de reparo. Carla questionou o fato da Oi não responder os clientes do Site “Reclame Aqui”. Ela disse que fez um levantamento dos últimos 12 meses, e viu que a Oi não se pronuncia em nenhum dos casos. Deseja saber como a Oi trata as demandas oriundas do “Reclame Aqui”. Conselheiro Thiago reforçou que a Oi deveria responder, mesmo que uma resposta padrão, já que vários clientes consultam o Site para analisar Fornecedores. Mencionou também que em outros canais, como por exemplo, Consumidor.Gov, SINDEC, o tratamento é totalmente diferenciado, que o Reclame Aqui poderia ser bem assistido como os demais Canais.
2.4	Volume de chamadas ao call center Oi - Região Sudeste	Feita Apresentação sobre Volume de Chamadas por Sylvania. Roberto (ANATEL) questionou em qual categoria entrava o motivo “contestação”. A Oi tentará mostrar na próxima reunião os submotivos de forma aberta.
2.5	Outros temas	Sylvania informou sobre o Fórum ANATEL que será dias 08 e 09/11. Caso haja alguma mudança na data ou no formato de realização do fórum, os Conselheiros serão atualizados.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).



	SUGESTÕES:	DATA: 24/11/22	LOCAL: Belo Horizonte-MG
3.1	Apresentar informações atualizadas sobre planejamento de expansão FTTH Região Sudeste.		
3.2	Apresentação sobre “Inovação na Oi/Projetos” (O que a Empresa tem feito nesse sentido?)		
3.3	Informar como a Oi trata as demandas oriundas do site “Reclame Aqui”.		
3.4	Apresentar o Volume de chamadas com a abertura dos submotivos.		
3.5	Os Conselheiros se comprometeram em enviar outras sugestões de pauta até 24/10/22.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Matheus Márcio Galbes (on line)	5	Carla Viola
2	Wilson Botto (on line)	6	Aparecílio Lopes
3	Thiago Pardini Michelini Araújo	7	André Luiz (on line)
4	Ronaldo Marcolino (on line)	8	Gelianderson (Procon ES)
Secretário		Silvania de Alcantara Costa	
Ausências Justificadas		Procon Alfredo Chaves.	
Ausências Injustificadas		Procon Brumadinho, Procon Congonhas, Procon Carioca	
Convidado(s)		Roberto Lima (ANATEL) on line	
Colaboradores Oi		Silvania Alcantara, Maxlene América, Judite Belfort, Andressa Mourão, Daiane Felícia, Luciane Ost, Márcia Maria Pimentel.	