



Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 10/12/2021	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Eliane Carmanim

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Definir sobre a presidência do conselho. Realizar novas eleições.	O Conselho solicitou para definir esta situação na primeira reunião de 2022.	
2.2	Apresentação do volume de reclamações registradas em Procons por Pessoa Física e Pessoa Jurídica em 2021 na região Sul.	O Secretário apresentou o volume de reclamações registrados nos PROCON da Região Sul, detalhando por UF, mostrando a evolução gráfica, os principais motivos ofensores e o percentual referente a cada tipo de cliente demandante (CPF e CNPJ). O Conselheira Helena do couro elogiou a apresentação, ressaltando que retratou bem o cenário atual de reclamações na Região Sul.	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Apresentação Anatel - Avaliação Qualitativa das Respostas das Operadoras aos clientes que reclamam na Anatel.	A apresentação foi realizada pelo Representante da Anatel, Paulo Roberto Tobias, que detalhou as eclamações no site Anatel Consumidor , os principais motivos, a evolução ao longo dos anos, o índice de qualidade, prazo e qualidade de respostas das Operadoras, bem como os indicadores de tratamento da reclamação. Destacou que a Oi vem apresentando melhoria nos indicadores ao longo do ano no IQI (Indicador de Qualidade informacional). Foi questionado pelo Conselho sobre os casos em que as Operadoras relatam que fizeram contato com o cliente, sem realmente ter feito, além dos contatos realizados fora do horário comercial. Tobias enfatizou que a Anatel também já está medindo esta ação de contato junto ao cliente, e que os desvios serão sinalizados às respectivas Operadoras.	
2.4	Minuta do Edital para as próximas eleições do Conselho	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. O Instituto Nimbus contribuiu com a seguinte sugestão: Que haja espaço na inscrição do candidato para que ele possa redigir um mini-currículo.	
2.5	Status expansão Fibra ótica Região Sul.	Foi apresentado o status atual de expansão do serviço FTTH para todas as UFs da Região Sul.	
2.6	Outros temas.	Conselheira Elaine sugeriu reunião extra ordinária sobre o tema “Telemarketing” com convidados (dirigentes de procons, OAB, etc...) para exporem um cenário geral sobre telemarketing. Aguardar deliberação dos Conselheiros. Data a definir.	



3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 17/02/22	LOCAL: Via Microsoft Teams
3.1	As sugestões de pauta serão enviadas em tempo hábil pelo Conselho.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Eliane Carmanim Lima	4	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)
2	Helena Crolina L. do Couto (Procon Francisco Beltrão)	5	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)
3	Gustavo Teles (Instituto Ninbus de São José/SC)	6	Maiara de Souza Guimarães (Procon Jacarezinho)
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Procon Caçador.	
Ausências Injustificadas		Procon Bento Gonçalves, Procon Araucária, Márcio André; Adenilson José Moreira, Marcos Ohlweiler da Silva	
Convidado(s)		Paulo Roberto Tobias (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Isolete Maria, Luciane Ost, Sandra Espinoza.	