



Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 17/02/2022	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams).
Secretária: Silvania de Alcantara Costa		Presidente da Mesa: Eliane Carmanim

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2. 1	Abertura da reunião	A Presidente Eliane declarou aberta a reunião. A Gerente Cristina Mocellin apresentou ao conselho a nova secretária, Silvania, comunicando que a mesma ficará a cargo de secretariar o Conselho de Usuários.
2. 2	Definir sobre a presidência do conselho. Realizar novas eleições.	Votação realizada. Por aclamação, foram eleitos para Presidente e Vice Presidente a conselheira Eliane Carmanim e o Procon de Francisco Beltrão (Helena Croline L. do Couto), respectivamente.
2. 3	Apresentação 20 anos do Oi Futuro.	Flávia Vianna apresentou o tema, abordando a trajetória do Oi Futuro ao longo de seus 20 anos. Heitor (Anatel) questionou sobre SX e SW e foi esclarecido por Flávia sobre este ponto.



	TEMA	DEBATE
2. 4	Apresentação sobre App Preposto Digital.	<p>O colaborador Renato Felipe apresentou ao conselho a ferramenta Preposto Digital.</p> <p>Presidente Eliane questionou sobre negociação de dívidas em contratos separados do consumidor, se é possível juntar tudo e parcelar junto. Renato Felipe esclareceu que sim, que as dívidas podem ser unificadas em uma negociação, destacou canal do Oi Negocia.</p> <p>Vice Presidente Helena (Procon Francisco Beltrão/PR) manifestou insatisfação a respeito do atendimento 0800 exclusivo a Procons, comentou sobre perdas de prazos, a duração alta das chamadas, despreparo de atendentes e qualidade de forma geral, e que isso está impactando o andamento do Procon. Destacou que praticamente agora só estão usando carta (reclamação por escrito).</p> <p>Conselheiro Silvio (Procon de Medianeira/PR) deu boas-vindas à representante de relacionamento Isolete e também se manifestou sobre queda da qualidade do atendimento exclusivo aos Procons e manifestou a necessidade de os protocolos serem tratados com rapidez e eficiência, como era antigamente.</p> <p>A secretária Sylvania esclareceu a todos os conselheiros sobre a mudança de fornecedor na prestação dos serviços do BO exclusivo para Procons, destacou sobre o período natural de transição e adaptação do novo fornecedor e que a Oi está atenta e atuando em todos os pontos de melhoria que são identificados, principalmente naqueles recebidos dos ODC's, pediu compreensão dos Procons nesse período e que em breve a qualidade do atendimento voltará ao patamar habitual.</p> <p>A Presidente Eliane comentou sobre falhas de atendimento no SAC, sugeriu o Conselho e Ouvidoria da empresa pensarem juntos para ajudar o usuário. Presidente solicitou que para a próxima reunião seja apresentado informações sobre a venda da Oi e impactos para os clientes. Solicitou também que a empresa traga informações sobre maiores ofensores em reclamações, como está o atendimento Oi, base atual de clientes da Oi.</p> <p>O colaborador Artur de Paula agradeceu o feedback dos conselheiros e fez esclarecimentos a respeito das melhorias dos procedimentos, detalhando sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria para identificar os pontos falhos/oportunidades de melhoria nos canais que atendem o cliente Oi, sempre com o foco de melhorar a experiência do cliente e que estes retornos recebidos são sim internalizados na empresa para garantir a melhoria contínua.</p> <p>O conselheiro Silvio (Procon Medianeira) também destacou sobre a necessidade de melhoria no atendimento a Procons, principalmente quanto a agilidade e qualidade, para que seja menos desgastante o contato com a empresa.</p>
2. 5	Apresentação sobre ESG.	A Secretária informou ao conselho que esse tema será transferido para uma pauta futura em face de reestruturação e indisponibilidade de agenda da área responsável.
2. 6	Validação da ata anterior [8ª Reunião Ordinária].	Ata aprovada. Não houve nenhuma solicitação de alteração na ata da reunião anterior.



	TEMA	DEBATE
2. 5	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.	Apresentação do tema foi transferido para a próxima reunião ordinária.
2. 6	Outros temas.	<p>A pedido da ANATEL, a secretária Silvania informou:</p> <ul style="list-style-type: none">• Que os conselheiros enviem temas para compor o Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, previsto para agosto/2022. Prazo para envio das sugestões à Secretaria do Conselho é até 15/05/22.• Em 11/03/22, a agência promoverá um evento em comemoração ao Dia do Consumidor, será enviado à Secretaria do Conselho um e-mail com o link do evento para que seja disponibilizado a todos os conselheiros. <p>O representante Anatel, Heitor, reforçou quanto ao prazo limite para o envio dos temas e a importância dos conselheiros contribuírem.</p> <p>A Presidente Eliane sugeriu os temas:</p> <ol style="list-style-type: none">1- Assédio dos Telemarketing e o que a Anatel está fazendo para coibir.2- Proteção e Segurança de dados dos consumidores/usuários.3- Transparência das cobranças e compreensão dos serviços nas faturas telefônicas.4- Cumprimento da Lei do SAC. <p>Conselheiro Gustavo (Instituto Ninbus) sugeriu tratar sobre o tema furto de cabos na próxima reunião considerando que clientes estão ficando muito tempo sem a prestação do serviço.</p> <p>O colaborador Artur esclareceu que esse não é um tema novo e já vem sendo conduzido na Oi em várias frentes, destacou que a maior incidência é na UF Rio de Janeiro. Reforçou ainda que a tendência é a redução desse tipo de crime em decorrência da migração natural para a tecnologia de fibra ótica, visto que este tipo de material não tem valor comercial.</p> <p>Presidente Eliane solicitou que seja levantado os conselheiros com ausências injustificadas para que a Presidente faça um convite final a estes mesmos, se participarão ou não do Conselho, e assim o grupo decidir se já iniciam o processo para convocação de membros suplentes.</p> <p>Foi aprovado pelos conselheiros o cronograma de datas para as reuniões.</p> <p>A Presidente Eliane encerrou a reunião elogiando a empresa no critério Diversidade, destacando o sentido amplo da palavra e principalmente na gestão por mulheres.</p>

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	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	Adenilson José Moreira
3	Gustavo Teles [Instituto Ninbus de São José/SC]	6	Editene Terezinha de Melo [Procon Caçador]
Secretária		Silvania de Alcantara Costa	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		Procon Jacarezinho, Procon Bento Gonçalves, Procon Araucária, Márcio André Tiemann, Marcos Ohlweiler da Silva, Jorge Leandro Delconte Ferreira.	
Convidado(s)		[ANATEL] Heitor Jefferson Schade, Francisco [Instituto Ninbus de São José/SC].	
Colaboradores Oi		Silvania Alcantara, Isolete Maria, Luciane Ost, Judite Belfort, Mauro Tavares, Cristina Mocellin, Nathalia, Renato Felipe, Flavia Vianna da Silva, Shirley, Artur de Paula Ferreira.	