



Ata da 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 19/05/2022	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.
2.2	Posse Conselheiro Suplente	Foi oficializada a posse do conselheiro Josué Hebel
2.3	Resolução das demandas no SAC e Ouvidoria	Secretária Silvania informou que, devido a conflito de agências, a parte de SAC será apresentada na próxima reunião ordinária. A gestora Andressa Mourão apresentou o tema sobre Ouvidoria. Eliane questionou se além da opção de avaliar o atendente, existe também a opção de avaliação da Operadora por parte dos Clientes da Ouvidoria, pois acha que tinha que ser regra geral para que cada nota seja dada isoladamente. Andressa explicou os detalhes, e informou que a avaliação/nota é separada e completa (Atendente, resolução e Companhia).
2.4	Furto de cabos	Tema apresentado por Colaborador Célio. Eliane perguntou para Célio se as Operadoras se unem para soluções sobre esse tema de Furto de Cabos, se não, fica como sugestão dessa união para melhores ações. Célio explicou sobre as ações vigentes com Concessionárias e reuniões com Conexis, Secretarias de Segurança e ANATEL para melhorias sobre o tema. Eliane diz que tem ciência que essa parte que envolve Segurança Pública é bem delicada. Disse também que acha que a alternativa seria cabos subterrâneos, para resolver sobre furtos e problemas ambientais.
2.5	Venda Oi Móvel	Silvania passou as informações atuais sobre a Venda da Móvel e trará na próxima reunião informações atualizadas, caso haja evolução do processo. Eliane sugeriu que o perfil do Cliente na Oi migre para a nova Operadora de destino. Que o Cliente não precise solicitar à nova Operadora, o que já tiver sido solicitado na Oi, como por exemplo: bloqueio para não recebimento de chamadas de Telemarketing. Conselheiro Josué questionou se caso haja necessidade de troca de chip na migração para a outra Operadora, se vai ter custo para o Cliente, se ele vai precisar pagar pelo novo chip. Silvania vai trazer resposta na próxima reunião.
2.6	Validação da ata anterior (9ª Reunião Ordinária).	Ata aprovada. Não houve nenhuma solicitação de alteração na ata da reunião anterior.
2.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.	Foram apresentados os volumes de chamadas ao call center oi – Região Sul.



	TEMA	DEBATE
2.8	Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022	Feita apresentação sobre o Processo Eleitoral (nova Eleição do Conselho). Silvania mostrou os links de acesso no Site.
2.9	Outros temas.	Eliane sugeriu como Tema de Pauta para a próxima reunião uma apresentação sobre os Planos de Telefonia Fixa existentes, disponibilidade dos Planos obrigatórios, valores;

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 25/08/2022	LOCAL: Via Microsoft Teams
3.1	Apresentar sobre demandas do SAC.		
3.2	Informar sobre necessidade de troca de chip na migração para a outra Operadora.		
3.3	Planos de Telefonia Fixa existentes.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Eliane Carmanim Lima	6	Adenilson José Moreira
2	Josué Hebel	7	Edilene Terezinha de Melo (Procon Caçador)
3	Gustavo Teles (Instituto Ninbus de São José/SC)	8	Marcos Ohlweiler da Silva
4	Maiara Guimarães (Procon Jacarezinho)	9	Maciel Giovanella (Procon Bento Gonçalves)
5	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)		
Secretária		Silvania de Alcantara Costa	
Ausências Justificadas		Helena Croline L. do Couto (Procon Francisco Beltrão)	
Ausências Injustificadas		Procon Araucária, Márcio André Tiemann.	



Conselheiros	
Convidado(s)	(ANATEL) Naiche Amantino Barcelos
Colaboradores Oi	Silvania Alcantara, Isolete Maria, Luciane Ost, Mauro Tavares, Nathalia, Andressa Mourão, Natasha, Célio.