



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 25/08/2022	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. Sylvania comunicou o retorno do Rivelino à Secretaria do Conselho e ratificou também a integração de Judite ao time Oi que compõe a Secretaria do Conselho de Usuários Oi.
2.2	Apresentar sobre demandas do SAC.	Colaborador Bruno apresentou sobre o SAC Oi, como estão distribuídos, treinamento/capacitação dos atendentes, e principais causas de reclamações. Após a apresentação não houve questionamento por parte dos Conselheiros.
2.3	Informar sobre necessidade de troca de chip na migração para a outra Operadora.	Sylvania esclareceu que, no momento não haverá esta necessidade de troca. Ressaltou que depois da migração automática, a nova operadora, se necessário, poderá solicitar a troca do chip e enviará instruções para isso. Paulo Tobias (ANATEL) prestou também algumas informações sobre a questão da migração com a Venda da Móvel. Informou sobre multa e portabilidade antecipada, que pode ser feita, caso o cliente deseje.
2.4	Planos de Telefonia Fixa existentes.	As colaboradoras Marcelli, Priscila e Tayrine apresentaram o tema, detalhando todos os planos da fixa, suas características, franquias e tarifas, inclusive, os planos obrigatórios, mostrando cada uma destas informações disponíveis no site Oi. Eliane recomendou que haja maior transparência no Site sobre os Planos, pois acredita que esses Planos com valores mais baixos, principalmente o Plano Básico, não costumam ter destaque. Pede que sejam mais visíveis e também ofertados pelos Atendentes. Eliane comentou ainda que os planos já tiveram preços bem mais acessíveis no passado, facilitando para o consumidor de baixa renda. Marcelli reforçou que todos os planos são regulados pela Anatel.
2.5	Volume de chamadas – Região Sul	Foram apresentados os volumes de chamadas ao SAC Oi Região sul dos últimos três meses.
2.6	Fórum de Conselhos ANATEL	Foam repassadas as informações sobre o Fórum ANATEL, reforçado também pelo Representante da ANATEL sobre a possibilidade do Fórum ser Virtual e mais extenso (uma semana ou mais de duração). Ainda em definição.



	TEMA	DEBATE
2.7	Outros temas	<p>Conselheiro Sílvio (Procon Medianeira) mencionou dificuldade dos consumidores quando necessitam de reparo de fixo cobre. Citou exemplo de hospital que estava sem funcionamento da linha, e que só conseguiu resolver com ajuda da RRO Isolete, a quem teceu elogios, por ela estar sempre disponível. Sílvio recomenda mais agilidade na execução de reparos e solicita para a próxima reunião seja apresentado o que pode ser feito, ou o que tem sido feito para melhoria nessa situação para evitar o aumento de reclamações. Presidente Eliane citou o prazo de 48 hs para a execução de reparos e questionou à ANATEL o que a Agência faz sobre o assunto. Paulo Tobias (ANATEL) deu explicações, informando que a Agência não faz análises isoladas, de forma pontual. A análise é feita mensalmente e autuam os descumprimentos, baseado nos Indicadores. Conselheiro Sílvio agradeceu os esclarecimentos e parabenizou Paulo Tobias. Presidente Eliane questionou se a Oi já está aplicando a redução do ICMS. Silvania respondeu e mostrou no Site o link sobre o assunto, onde constam todas as informações pertinentes.</p> <p>Rivelino esclareceu sobre o pedido na reunião anterior dos Conselheiros para outras Operadoras participarem da Reunião, ressaltando que não há esta prerrogativa de inserir outras Operadoras nas reuniões do Conselho. Sugeriu que os próprios Conselheiros tentassem viabilizar um diálogo através dos Presidentes de Conselho das outras Operadoras, sugerindo assim o tema que desejam esclarecimento por parte destas. Sugeriu ainda que os Conselheiros possam também tirar as dúvidas no Fórum da ANATEL.</p>

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 22/11	LOCAL: Curitiba-PR
3.1	Apresentar ações de melhoria (o que está sendo feito) para solucionar as dificuldades de execução de Reparo, Instalação e Mudança de endereço de linhas fixas cobre, em localidades onde ainda não há FTTH. (Demanda dos Conselheiros Maiara e Silvio).		
3.2	Outras sugestões de pauta serão enviadas em tempo hábil pelo Conselho.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Eliane Carmanim Lima	6	Francisco (Instituto Nimbus).
2	Josué Hebel Pires	7	Edilene Terezinha de Mello Figueroa (Procon Caçador)
3	Gustavo Teles (Instituto Nimbus de São José/SC)	8	Marcos Ohlweiler da Silva
4	Maiara Guimarães (Procon Jacarezinho)		



Conselheiros	
5	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)
Secretária	Silvania de Alcantara Costa
Ausências Justificadas	Adenilson
Ausências Injustificadas	Procon Bento Gonçalves, Procon Araucária, Procon Francisco Beltrão, Márcio Andre Tiemann
Convidado(s)	(ANATEL) Paulo Tobias
Colaboradores Oi	Silvania Alcantara, Isolete Maria, Luciane Ost, Edson Rivelino, Judite Belfort, Artur de Paula, Bruno Rodrigues de Vasconcelos, Max Ribeiro, Tayrine Miranda, Marcelli Negrão e Priscila Simony da Silva.