



## Ata da 12ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 22/11/2022	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Via videoconferência (Microsoft Teams).
<b>Secretária:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Eliane Carmanim

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	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.	O Secretário falou sobre Ações de melhorias em reparos. Explicou sobre os problemas recorrentes, como por exemplo, furto de cabos, que é um problema de Segurança Pública, que ocasionam as falhas massivas. Detalhou o fluxo de reparos e destacou o compromisso constante da Empresa para reduzir o volume de reparos em aberto e destacou que o número de reclamações sobre o tema tem reduzido. Conselheiro Sílvio (Procon Medianeira-PR) diz que percebeu realmente uma redução na reclamação de reparos. Mencionou um caso de ontem sobre um reparo de Linha em Zona Rural, mas que já internalizou para a Oi (em andamento). Fez agradecimento à Isolete pela constante ajuda. Andressa Mourão (Ouvidoria da Oi), reforçou que a Ouvidoria também é um termômetro, baseado no número de aberturas e que fazem constantes ações para reduzir o número dessas reclamações. Falou um pouco sobre sua trajetória na Oi e que o Conselho traz sempre pontos importantes para que sejam avaliados e evitar que aconteçam em outras Regiões. Agradeceu pela oportunidade de participar de várias reuniões e que essa troca é muito importante.
2.2	Status Eleição do Conselho de Usuários Triênio 2023-2025	Rivelino fez uma breve apresentação sobre o atual status da Eleição do Conselho, reforçando que em breve será divulgada a composição final para convocação para posse.
2.3	Volume de chamadas Região Sul	Foram apresentados os volumes de chamadas ao SAC Oi Região sul dos últimos três meses.
2.4	Fórum de Conselhos ANATEL	O Secretário fez um resumo do que ocorreu no Fórum da ANATEL, destacando os principais temas debatidos. Colocou no Chat da reunião o link com todas as apresentações feitas no Fórum, disponibilizadas pela ANATEL. Conselheira Eliane reforçou que no Fórum houve crítica à ANATEL sobre a ausência (pela Agência) da estipulação de prazo para a execução de Reparos. Disse também que no geral, o Fórum foi bom, com pontos muito importantes.
2.5	Outros temas	Conselheiro Sílvio (Procon Medianeira) falou sobre os seis anos de parceria, que finaliza esse mandato com sentimento de dever cumprido. E que leva todo esse aprendizado para os Consumidores. Agradeceu a toda a equipe da Oi e a todos os Conselheiros pela constante ajuda. Conselheira Eliane afirma que viveu uma ótima experiência no Conselho de Usuários. Elogiou também a ANATEL, diz que foi muito boa essa convivência. Conselheiro Gustavo agradeceu a todos pelos anos de convivência. Conselheira Edilene Figueroa diz que foi uma honra ter participado do Conselho e agradeceu a todos. Rivelino reforçou sobre Ações de inclusão e diversidade na Oi. Que pretende levar esses, e outros temas de suma importância, para reuniões futuras. Conselheira Eliane reforçou a importância de manter sempre a página do Conselho atualizada e com as Atas em dia. Sugeriu também que a Oi possa exigir das Terceirizadas um constante respeito e consciência sobre racismo, sexismo e etarismo.



### 3. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Eliane Carmanim Lima	4	Marcos Ohlweiler da Silva
2	Gustavo Teles (Instituto Ninbus de São José/SC)	5	Edilene Terezinha de Mello Figueroa (Procon Caçador)
3	Francisco Azambuja (Nimbus)	6	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)
Secretária		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Josué Hebel Pires	
Ausências Injustificadas		Maiara Guimarães (Procon Jacarezinho), Procon Araucária, Adenilson, Procon Francisco Beltrão, Procon Bento Gonçalves.	
Convidado(s)		(ANATEL) Aldo Antonio Rizatto Filho	
Colaboradores Oi		Isolete Maria, Luciane Ost, Edson Rivelino, Judite Belfort, Andressa Mourão, Márcia Maria Pimentel	