



Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 03/12/2020	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams) em RS, SC, PR, RJ, RO, MG e CE.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Eliane Carmanim

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião	Após as boas vindas pelo Secretário Rivelino, a Presidente Eliane declarou aberta a reunião.	
2.2	Apresentação sobre o OI NEGOCIA	A Colaboradora Judite Belfort, Representante de Relacionamento com ODCs, apresentou as informações sobre o novo portal Oi Negocia, uma nova ferramenta que traz as informações dos débitos que os clientes possuem na Oi associados a seu CPF ou CNPJ, independente do produto. O Conselheiro Silvio parabenizou a empresa pela ferramenta e ressaltou que ela é bastante utilizada pelo Procon e ajuda bastante	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Apresentação sobre a Ouvidoria Oi	<p>Adriano Araújo, da Diretoria de Ouvidoria e Atendimento, apresentou os principais objetivos, as etapas de implantação e os indicadores de atendimento da Nova Ouvidoria da Oi. Adriano ressaltou sobre a importância da Nova Ouvidoria para resolver e minimizar o impacto das reclamações e da intensificação dos treinamentos dos atendentes para que se resolva as reclamações já no primeiro atendimento (First Call Solution).</p> <p>A Presidente Eliane colocou uma situação pessoal com questionamento sobre contratação de fixo cobre, reclamou por passar por inúmeros atendimentos sem conseguir sucesso, e nenhum número de protocolo. Apontou como falha grave o não fornecimento de protocolo. Adriano esclareceu que a Ouvidoria não valida protocolo para acesso ao canal quanto a origem do mesmo, e solicitou que Eliane enviasse os dados para o Secretário para que seja possível mapear a possível falha.</p>	Presidente Eliane enviará os dados (número de origem, canal que ligou, data e hora da tentativa) ao Secretário para que direcione para apuração



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.4	Plano de transformação da Oi	<p>O Secretário apresentou a atualização das informações a respeito do processo de Recuperação Judicial da Oi. Apresentado o plano estratégico de transformação e novo modelo estratégico, com a priorização dos investimentos. Informado sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional. Foi esclarecido ainda sobre o redesenho estratégico da companhia e plano de transformação do negócio, além da vantagem competitiva e maior crescimento da fibra Oi entre outras operadoras. A Conselheira Eliane questionou sobre portabilidade, se o cliente consegue migrar de tecnologia. Esclarecido que sim.</p>	
2.5	Comparativo Indicadores DPDC	<p>O Secretário mostrou os indicadores públicos de Resolutividade do DPDC, 2019 e 2020, comparando as Operadoras. Na oportunidade, mostrou também os indicadores públicos de volume de reclamações Anatel (Site Anatel). A Representante Anatel, Andressa, comentou sobre a agência deixar o mais transparente possível os dados disponíveis no site para auxiliar os usuários.</p>	
2.6	Esclarecimentos sobre o índice de inadimplência durante a pandemia e quais as opções de descontos, parcelamentos ofertados.	<p>O Secretário esclareceu que a informação sobre inadimplência de consumidores não é um dado público, portanto, não poderia ser informada. Quanto aos descontos e parcelamentos, foi detalhado sobre as iniciativas da Oi nesse sentido para reduzir a inadimplência, detalhando, inclusive, plataformas para renegociação de dívidas com a Oi.</p>	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).



	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Esclarecer como se dá o processo (critérios, planos..) de Fidelização		
3.2	Apresentar sobre disponibilidade de linha fixa básica (cobre) , planos e tarifas.		
3.3	Posicionar o Conselho quanto à demanda relatada à Ouvidoria sobre atendimento sem protocolo.		
3.4	Posicionar o Conselho quanto à presença dos conselheiros nas reuniões, principalmente quanto à faltas não justificadas.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Allan Kelvyn Wotcoski (Procon Araucária)	5	Adenilson José Moreira
2	Helena Croline L. do Couto (Procon Francisco Beltrão)	6	Eliane Carmanim Lima
3	Maiara de Souza Guimarães (Procon Jacarezinho)	7	Marcos Ohlweiler da Silva
4	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)	8	Procon Bento Gonçalves
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		Francisco Carlos de Azambuja (Instuto Nimbus), Cristiano Zanchi (Procon Caçador), Jorge Leandro D. Ferreira, Márcio André Tiemann	
Convidado(s)		Repres. ANATEL (Andereza Lemos Cignachi)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Adriano Paiva, Andressa Mourão, Isolete Maria, Silvânia Alcântara, Judite Belfort e Sandra Espinoza.	