



Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 15/06/2021	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Eliane Carmanim

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Ações internas Oi para adaptação à LGPD	<p>O tema foi apresentado pela Colaboradora Mariana Mesquita, que explicou as ações e adequações da empresa quanto ao tema privacidade para atender a legislação. Mariana ressaltou que o tema é tratado por um comitê junto à presidência da empresa, onde todos os executivos são envolvidos, e que a Oi desenvolveu um Programa de Privacidade com o foco nas pessoas (Pessoas vem antes dos dados). Ressaltou que a empresa não realizou comunicação específica direta para os clientes sobre o tema, mas que já está em desenvolvimento estratégia para esta interação. O Programa aborda a Governança, gestão de riscos e o compromisso em cuidar dos dados dos clientes. O Conselho sugeriu ainda que os avisos de alterações de valores de ofertas sejam inseridos na própria fatura, de forma bem destacada, para o consumidor ter ciência, para evitar o impacto de reclamações dos clientes nos ODCs.</p>	
2.2	Atualização sobre a venda da Oi	<p>Secretário Rivelino apresentou resumo sobre o novo cenário da empresa e o plano de transformação da cia, bem como os principais números do Resultado da Oi no 1º Trimestre de 2021. Foi apresentada ainda a linha do tempo desde o início da Recuperação Judicial, passando pelas etapas de vendas de ativos UPI Torres, Data Centers e UPI Móvel, com as suas respectivas evoluções. O Secretário ressaltou que todas estas informações são públicas e estão disponíveis no site da Oi no link para Investidores: https://ri.oi.com.br/</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Quais os papéis e as possíveis sinergias que podem ocorrer entre ANATEL e o Sistema CREA nos Serviços de Telecom - Fiscalização- Normas- Etc. Substituição de fiação e parte física e os impactos no plano (valores e outros).	A ANATEL respondeu que para este tema ainda não teria como apresentar nesta reunião, porque o texto da consulta pública encontra-se em discussão internamente. Ressaltou ainda que, quando a CP for publicada, a Agência poderá tratar dele e tirar eventuais dúvidas dos Conselheiros.	
2.4	Como a Oi está agindo com a fidelização.	Conforme destacado pelo Secretário, este tema já foi apresentado e discutido na reunião anterior, 5ª Reunião Ordinária, em 17/03/2021, oportunidade em que o Secretário Rivelino explicou as regras sobre fidelização, e como ocorre o processo de fidelização na empresa Oi.	
2.5	Eleições para Presidente e Vice	Foram eleitos para Presidente o Instituto Nimbus e para Vice Presidente a Conselheira Eliane Carmanim.	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.6	Outros temas (Plataforma Não me perturbe / Mensagens SMS)	<p>Conforme solicitado pela Presidente Eliane, esteve presente na reunião o Ouvidor da Oi, Adriano Paiva. Ainda como sugestão da Eliane, foi apresentado pelo Secretário sobre a Plataforma “Não me perturbe”, sendo detalhadas as regras do Código de conduta, os critérios do Não me perturbe, prazos e sobre o SART (Sistema de autorregulação de Telemarketing), bem como os indicadores Anatel para Telemarketing.</p> <p>Eliane ressaltou ainda sobre o envio de propagandas por mensagens, mesmo quando o cliente pede para não ser enviadas. Eliane citou que algumas mensagens ela considera maldosas, porque é um pop up que aparece quando se liga o telefone, com o risco de numa das opções o cliente contratar um serviço sem saber, porque é tudo muito rápido, com opção de cancelar e contratar. O Secretário solicitou os exemplos deste tipo de reclamação, e reforçou que a Oi utiliza o sistema duplo opt in, para perguntar mais uma vez se o cliente deseja confirmar a adesão ao serviço. O Ouvidor Adriano reforçou que este tipo de mensagem já está sendo analisado e tratado internamente para que não impacte mais este tipo de problema</p>	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 26/08/2021	LOCAL: Via Microsoft Teams
3.1	Que o Ouvidor da Oi posicione o Conselho sobre a questão do “Não acionamento por SMS” ao cliente que já solicitou este tipo de bloqueio, via código 55555 (Se realmente está funcionando este tipo de bloqueio).		
3.2	As demais sugestões de pauta para a próxima reunião serão enviadas em tempo hábil para a Secretaria.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Eliane Carmanim Lima	5	Francisco Carlos Azambuja (Instituto Ninbus de São José/SC)
2	Edilene Terezinha de Mello Figueroa (Procon Caçador)	6	Silvio José Lupschiski (Procon Medianeira)



Conselheiros			
3	Helena Croline L. do Couto (Procon Francisco Beltrão)	7	Marcos Ohlweiler da Silva
4	Maiara de Souza Guimarães (Procon Jacarezinho)	8	Adenilson José Moreira
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		Procon Bento Gonçalves, Procon Araucária, Márcio André	
Convidado(s)		Gustavo Teles (Instituto Nimbus)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Silvânia Alcântara, Isolete Maria, Luciane Ost, Andreska Barreto, Sandra Espinosa, Addressa Mourão, Adriano Paiva, Mariana Mesquita, Vittoria Maia,	