



Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 29/09/2021	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	Abertura da Reunião	<p>Secretário Rivelino realizou a abertura da reunião. Conselheira Eliane comentou sobre a ausência de representante da Ouvidoria. O Secretário justificou a ausência involuntária do representante da Ouvidoria, e que será feito convite para a participação do mesmo na próxima reunião. Rivelino solicitou do Conselho a definição da situação do Instituto Nimbus, quanto a quem será o representante formal da Entidade, assim como quem exercerá o papel de Presidente do Conselho. Ressaltou que o Representante formal atual é o Sr. Francisco Azambuja, e que o Sr. Gustavo Teles não faz parte do Conselho, sendo considerado apenas convidado na reunião, mesmo o Conselho não tendo registrado oficialmente tal convite. O Instituto Nimbus abdicou da função de Presidente, sugerindo nova eleição, o que foi reforçado pela conselheira Eliane, que sugeriu tratar deste tema na próxima reunião. Em tempo: Percebeu-se na reunião que alguns participantes não conseguiram acessar o chat do link, inclusive o secretário, que tentou alguns procedimentos no Teams, porém sem sucesso.</p>	<p>Conselheira Eliane ratificou que a empresa sempre providencie algum representante de Ouvidoria nas reuniões</p>



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.2	Programa de Privacidade Oi (LGPD)	<p>A Colaboradora da Oi, Bruna Froes, realizou apresentação sobre o tema. A conselheira Eliane sugeriu que a linguagem do site sobre o tema seja mais clara e acessível para os usuários. Fez novamente questionamentos técnicos sobre o processo de cookies do site Oi. Bruna esclareceu os questionamentos e ratificou que o processo de cookies não consta de obrigação na legislação vigente, mas que é sim uma preocupação da empresa, ressaltou que a mesma está em busca da melhoria contínua de todos os processos que envolvam o tema, e que os cookies fazem parte deste processo, e que estão sim no radar da empresa. O convidado Gustavo comentou sobre vazamento de informações/dados dos clientes para terceiros/outras operadoras. Falou da criticidade do problema e que a Oi tem muita fragilidade nesse tema. O secretário reforçou que esta é uma preocupação de todas as Operadoras, sobretudo, as que compõem o SART (Sistema de Autorregulação de Telemarketing), e que medidas mais ostensivas estão sendo tomadas junto aos parceiros de televendas das empresas, dentre elas, a penalização no comissionamento e até descredenciamento. A Conselheira Eliane questionou como a empresa responde a um acionamento de Procon quanto à infração do Não Me Perturbe. Rivelino explicou que a reclamação é analisada internamente, e caso constatado irregularidade do parceiro, este sofre penalidade. Caso haja abertura de processo administrativo pelo ODC, a empresa segue o rito jurídico normal de apresentação de direito de defesa.</p>	
2.3	Atualização sobre a Nova Oi (Status atual da Oi e Resultados do 2º Trimestre 21).	<p>Secretário Rivelino apresentou resumo dos resultados do 2º trimestre de 2021, bem como a atualização do plano de transformação da Companhia, evolução do processo de venda de ativos e a previsão de nova composição da empresa, bem como o plano de crescimento.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.4	Que a 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)	O Secretário informou que este tipo de bloqueio continua funcionando normalmente para os clientes que enviarem o referido código.	
2.5	Sugestão do Conselho.	Conselheira Elaine sugeriu reunião extra ordinária com convidados: convidar dirigentes de procons, OAB, etc... para exporem um cenário geral sobre telemarketing. Aguardar deliberação dos Conselheiros.	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: a definir	LOCAL: Via Microsoft Teams
3.1	Convidado Gustavo sugeriu ao representante Anatel que providencie para este conselho a apresentação que foi realizada pelo Heitor: Apresentação Anatel - Avaliação Qualitativa das Respostas das Operadoras aos Clientes que reclamam na Anatel, cujo objetivo é a melhoria da qualidade informacional.		
3.2	Definir sobre a presidência do conselho. Realizar novas eleições.		
3.3	O Conselho sugeriu apresentação do volume de reclamações registradas em Procons por Pessoa Física e Pessoa Jurídica em 2021 na região Sul.		
3.4	Outras sugestões de pauta serão enviadas em tempo hábil pelo Conselho.		

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)
3	Helena Croline L. do Couto (Procon Francisco Beltrão)	7	Marcos Ohlweiler da Silva
4	Maiara de Souza Guimarães (Procon Jacarezinho)	8	



Conselheiros	
Secretário	Edson Rivelino de Oliveira Costa
Ausências Justificadas	
Ausências Injustificadas	Procon Bento Gonçalves, Procon Araucária, Márcio André; Adenilson José Moreira
Convidado(s)	Gustavo Teles (Instituto Nimbus); Heitor Jefferson Schade (ANATEL)
Colaboradores Oi	Edson Rivelino, Silvânia Alcântara, Isolete Maria, Luciane Ost, Bruna Froes de Oliveira