



Ata da 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 20/03/2024	Horário: 13h00min (horário de Brasília)	Local: Brasília-DF + Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Edson Rivelino		Presidente da Mesa: Teodoro Nepomuceno

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Abertura	<p>A Reunião foi aberta pelo Presidente Teodoro Nepomuceno (APROCONs-MS), após a formação do quórum mínimo para o horário inicial. Em seguida, passou a condução para o Secretário, para que se cumprisse a pauta.</p> <p>O Representante da Câmara Municipal de Corumbá-MS, Alexandre Taques, solicitou a palavra para explicar o contexto da posse da Câmara como membro do Conselho, o que foi acordado para o final da reunião, em vista do horário avançado.</p>
2.2	Apresentação sobre o site Oi Negocia	<p>Os Colaboradores Daniel Cattete e Rogério Garcia apresentaram sobre o site “Oi negocia”, plataforma para consulta de débitos de clientes Oi e negociação de dívida, parcelamento, com possibilidade de disponibilização de código de barras para pagamento, além de outras funcionalidades. Foram feitas demonstrações de acesso, consulta e simulação. O Conselheiro Gilson questionou sobre a privacidade das informações do site, já que é necessário apenas o número do CPF/CNPJ para consulta. Daniel respondeu que o desenvolvimento do site se deu de acordo com as orientações de conformidade da área de LGPD, respeitando todos os requisitos. O Secretário sugeriu internalizar o questionamento do Conselheiro para que na próxima reunião trouxesse um posicionamento da área de privacidade acerca do tema.</p> <p>A Conselheira Mônica (Procon Alfredo Chaves-ES) ressaltou a importância do Oi Negocia na renegociação de dívidas, e que a plataforma é bastante utilizada pelo Procon, facilitando a consulta, parcelamento e quitação dos débitos. Destacou que sempre incentiva as pessoas a utilizarem, pois o consumidor pode solucionar suas dívidas de forma ágil e prática sem precisar ir ao Procon.</p>
2.3	Revisão de valor de reembolso 0,80 km.	<p>O secretário informou que a demanda ainda está sob análise da Diretoria de Patrimônio, e que, tão logo obtenha o parecer acerca do pleito de revisão do valor para kilometragem utilizado em deslocamento por veículo próprio do Conselheiros, volta a informar o Conselho.</p>
2.4	Retorno sobre o caso da cliente com problema de acesso na Minha Oi	<p>O Secretário explicou sobre a demanda proveniente da reunião anterior sobre um caso de cliente que não tinha acesso ao site “Minha Oi”. Elucidado que não se tratava de problema ou falha no site, mas sim da disponibilização de um outro canal de consulta e interação para o cliente em questão, que faz parte da classificação “Nova Fibra”. Tais clientes utilizam o aplicativo “Oi_e”, Android ou IOS, ao invés do Minha Oi. O secretário mostrou em tela como se dá o acesso no aplicativo, que inclusive, direciona para o site Minha Oi, quando o cliente não faz parte do portfólio “Nova Fibra”.</p>



	TEMA	DEBATE
2.5	Relatórios Contestação) (Detalhe	Foram apresentados os relatórios de entradas no SAC Oi para seus produtos, e os motivos de procura, sendo detalhado o submotivo “Contestação”, que apresenta maior taxa de incidência nos canais. Em destaque, o submotivo “Entendimento” apresentou consirável percentual de ocorrência, traduzindo o questionamento dos clientes acerca dos planos disponíveis e/ou por eles contratados.
2.6	Outros assuntos	<p>- Foi questionado por alguns Conselheiros sobre a logística de viagens para o evento Anatel e a 1ª Reunião ordinária nos dias 19 e 20/03/24, especificamente quanto aos horários de vôos selecionados, já que a chegada em Brasília, em sua maioria, se dava no mesmo dia do evento da Anatel. Os Conselheiros solicitaram que sejam evitados horários de partida de vôo na madrugada, além de disponibilização de hotel com antecedência (dia anterior aos eventos, reuniões), facilitando a sua programação de agenda, além do repouso necessário. O Conselheiro Alexandre Taques sugeriu ainda que não fosse obrigatória a apresentação de notas, recibos de comprovação de despesas com alimentação, já que há um limite de valor diário estabelecido para consumo. Ou seja, que a Oi pague o valor da diária para alimentação de 80,00, sem a a necessidade de prestar contas sobre este valor.</p> <p>O secretário reforçou que esta é a política de viagens da empresa, também utilizada pelos colaboradores, mas que, mesmo assim, iria sugerir à área responsável sobre a dispensa de apresentação das notas fiscais.</p> <p>- O Conselheiro Alexandre Taques contextualizou o Conselho quanto à tomada de posse da Câmara Municipal de Corumbá como membro do Conselho, que se deu por decisão judicial a partir de Mandado Judicial, que ordenou à referida posse, já que a Câmara tinha participado do processo eleitoral como entidade sem fim lucrativo, sendo, na época, desclassificada do processo por não comprovar o caráter de ser entidade sem fim lucrativo. A justiça entendeu que a Câmara, através de sua Comissão de defesa do consumidor, poderia sim tomar posse como membro.</p> <p>- O Conselheiro Alexandre registrou as seguintes demandas para que sejam posicionadas na próxima reunião: Deseja saber se, assim como em Corumbá-MS, há rota de redundância para a Fibra ótica na rota que atende Aquidauna-MS e Miranda-MS, e se há outra localidade em que há esta redundância no MS; Qual o planejamento de FTTH para a UF MS? Deseja saber se há outra empresa de telefonia que utiliza a Fibra ótica da Oi no MS. Alexandre solicitou ainda que as reuniões sejam gravadas.</p> <p>- Quanto ao Cronograma de reuniões de 2024, o Conselho decidiu, em princípio, manter as seguintes datas: 19/06/24, 18/09/24 e 27/11/24.</p>

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 19/06/24	LOCAL: a definir
3.1	Revisão de valor de reembolso 0,80 km		
3.2	Posicionamento A´rea de Privacidade (LGPD) sobre site Oi Negocia.		
3.3	Há rota de redundância de Fibra ótica para Aquidauna-MS, Miranda-MS ou outra localidade do MS?		
3.4	Planejamento FTTH (Fibra direta ao cliente) para UF MS		



	SUGESTÕES:	DATA: 19/06/24	LOCAL: a definir
3.5	Há outra empresa de telefonia que utiliza a Fibra ótica da Oi no MS?		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Iris Fernando de Castro	10	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto
2	Procon Alfredo Chaves-ES	11	PROCON Guarapuava – Valdirene Santos Messias Fogaça
3	Gilson Sousa Santos	12	PROCON Arapiraca - João Pedro Oliveira da Silva
4	PROCON ES – Lorena Tardin Alves Bellon	13	IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira
5	PROCON MS – Patricia Mara da Silva	14	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA – Leda Janete
6	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	15	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III – Manassés Lima de Oliveira
7	PROCON Dourados – Gederson Gederson Miguel Colman Nogueira	16	PROCON RR – Marinalva da Silva
8	Câmara Municipal de Corumbá-MS – Alexandre do Carmo Taques Vasconcelos	17	PROCON MA – Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz
9			
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas		SENACON (Ingrid Tavares Correa), Aparecido Lopes, Adenilson José	
Ausências Injustificadas			
Convidado(s)		Roberto Lima (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Adriana Velhote de Oliveira, Judite Belfort, Isolete Maria, Daiane Felícia, Daniel Cattete, Rogério Garcia, Aliston Francisco.	