



Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 14/06/2023	Horário: 14h00min (horário de Brasília)	Local: Rio de Janeiro-RJ e Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Edson Rivelino		Presidente da Mesa: Iris Fernando de Castro

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Abertura	A Diretora do Jurídico Oi, Elen Souto, juntamente com a Gerente de Relações Jurídicas com o Consumidor, Adriana Velhote, fizeram a abertura da reunião, acolhendo todos os Conselheiros e colaboradores presentes, reforçando o compromisso da Oi junto às atividades do Conselho, e agradecendo a parceria de todos, sobretudo, da ANATEL.
2.1	Posicionamento sobre Regulamento de Viagens (Valores diários)	O secretário posicionou o Conselho, que após internalizar a demanda referente à solicitação de reajuste de valor diário para refeições em viagem, foi informado que tal pleito não será viável neste momento, uma vez que a empresa está passando por uma série de reestruturações, além da nova Recuperação Judicial, o que envolve ostensiva redução de custos em todas as dimensões. Ademais, ressalta-se que a política de viagem que atende o Conselho é a mesma praticada para todos os Colaboradores da Oi, conforme definido no Art. 22 da Resolução 734, “o custeio das atividades do Conselho de Usuários seguirá os critérios e os procedimentos adotados pelo Grupo Econômico”. Ou seja, os procedimentos internos de viagem da Operadora não estão sujeitos ao Conselho, mas este seguirá os critérios adotados pela empresa. O Conselheiro Gil questionou quais os “critérios” adotados para se chegar aos valores estipulados. O Secretário informou que provavelmente estes foram baseados nos valores praticados no mercado. No entanto, para maior segurança quanto à resposta, este questionamento será internalizado para a área responsável, e caso não se trate de informação estratégica da empresa, será posicionado ao Conselho na próxima reunião ordinária.
2.2	Apresentação sobre Roubo de cabos	Tema apresentado pelo Colaborador Célio, que explicou sobre as ações vigentes com Concessionárias e reuniões com Conexis, Secretarias de Segurança e ANATEL para tentar reverter este cenário de furto de cabos em várias regiões brasileiras. Célio apresentou relatórios e dados estatísticos acerca do furto de cabos, do cenário de segurança pública, e dos fatores que contribuem para esta ação delituosa. Ressaltou ainda que os furtos são comunicados à comunidade, através de veiculação de notas em jornais de grande circulação. A Conselheira Valdirene ressaltou ainda a importância da Oi regularizar a fiação de postes, os cabos irregulares, em vista de uma melhoria estética e segurança. Relembrou que este tema tem sido pauta de muitas discussões nas Câmaras municipais e nos Procons, envolvendo Operadoras, pequenos provedores e empresas de energia elétrica.



	TEMA	DEBATE
2.3	Índice de satisfação consumidor OI (Site Consumidor.gov)	Os dados foram apresentados pelo Colaborador da Oi, Solimar Luiz, que detalhou a visão de indicadores do Consumidor.gov, tanto para Oi Fixo, quanto para Oi Móvel para o ano de 2023, tais como: índice de solução, satisfação, demandas respondidas e prazo médio de respostas. Solimar reforçou as ações implementadas pela Oi para melhoria nos respectivos índices. A conselheira Ingrid reforçou sobre a evolução/melhoria da Oi nos indicadores, e ressaltou a necessidade de maior empenho no índice de satisfação com o atendimento, que na sua visão pode atingir nota mais elevada. O Conselheiro Bernardo reforçou que a Oi necessita entender melhor os problemas que chegam nos órgãos de defesa, mapeando os motivos ofensores, a fim de facilitar as ações de combate. Bernardo solicitou ainda que na próxima reunião sejam apresentados os relatórios públicos de reclamações da empresa e os principais motivos. A conselheira Fernanda informou que alguns clientes oi fixo de Boa Vista-RR, em áreas ainda não cobertas pelo Oi Fibra, estão sendo migrados do cobre para a tecnologia WLL, que na sua visão, é uma tecnologia de inferior qualidade, e que isso tem gerado reclamações no Procon. Ela deseja saber se há um cronograma para essa transição, além de solicitar que na próxima reunião ordinária seja feita uma explanação sobre o WLL.
2.4	Esclarecimento/Posição da Oi sobre o processo da Anatel (concessão da OI)	O secretário explicou ao Conselho, que em virtude do prazo exíguo da demanda, este tema será apresentado, discutido, na próxima reunião ordinária.
2.5	Outros temas	O Conselheiro Gil relatou que clientes da Oi, cuja oferta está prestes a completar um ano, estão recebendo ligações da própria Oi, em que são ofertados novos planos, forçando o cliente a ficar com mais de um serviço da empresa. O Secertário ressaltou que para uma melhor análise de situações desta natureza, se faz necessário alguns exemplos (Números dos clientes, detalhe da reclamação, data do ocorrido...), para que a área responsável possa averiguar e entender se há este tipo de abordagem, e como ela se dá.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 20/09/23	LOCAL: a definir
3.1	Posicionamento sobre “critérios” adotados pela área de viagem para definição de valores diários de refeições.		
3.2	Apresentar relatórios públicos de reclamações da Oi e seus principais motivos.		
3.3	Apresentar “status” e possível cronograma acerca da transição de tecnologia WLL e FTTH para a UF Roraima, além de explanação sobre o WLL.		
3.4	Apresentar sobre o status atual de “Telemarketing” (Como a Oi tem atuado neste tema?)		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros



Conselheiros			
1	Adenilson José Moreira	10	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto
2	PROCON MA - Katiane Suellen Melo Araujo	11	PROCON Guarapuava – Valdirene Santos Messias
3	Gilson Sousa Santos	12	PROCON ES – Lorena Tardin Alves Bellon
4	Iris Fernando de Castro	13	PROCON Arapiraca - João Pedro Oliveira da Silva
5	PROCON MS – Patrícia Mara da Silva	14	PROCON RR – Fernanda Camilo Horta
6	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	15	PROCON Dourados - Gederson Miguel Colman Nogueira (Online)
7	Procon Municipal de Alfredo Chaves - Monica de Nadai Basseto	16	SENACON - Ingrid Tavares Correa
8	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III - José Cícero Vieira de Oliveira	17	Aparecilio Lopes de Jesus
9	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA - Neuda Maria de Lima	18	
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira	
Convidado(s)		(ANATEL) Roberto Lima Santos	
Colaboradores Oi		Silvânia Alcântara, Edson Rivelino, Judite Belfort, Isolete Maria, Adriana Velhote, Elen Souto, Nathalia Soares, Renato Felipe, Anderson Nilson, Solimar Luiz, Célio Silva, Andressa Mourão.	