



Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 20/09/2023	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Campo Grande-MS e Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Edson Rivelino		Presidente da Mesa: Iris Fernando

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Telemarketing	Tema apresentado por Sandro Esteves (Regulatório). Sandro mostrou as ações adotadas pela Oi sobre Telemarketing, falou da plataforma “Não me perturbe”, dos acionamentos com o código 0303, e do projeto da Anatel sobre “identificação da Operadora originadora e o assunto da ligação” (em andamento). Conselheiros questionaram sobre “robô calls” (chamadas sem conversação). O Representante da Anatel, Relton, explicou que se trata de lista de mailing dos parceiros das empresas, relatando que eles não querem estabelecer contato, estão apenas criando uma base de dados ativa. São chamadas inoportunas. Relton reforçou que a Anatel atua no uso eficiente para estas chamadas. Há um limitador de número. Foi feito um estudo para saber o que é o equilíbrio e o que não é. As chamadas improdutivas, sem estabelecer diálogo, são 100 mil por dia por Operadora, desde que não ultrapasse 80% das chamadas totais. Caso a empresa descumpra, existe um bloqueio de 15 dias para efetuar chamada, além de multas pela Anatel. Iris questionou como a Oi se comporta frente aos seus parceiros de vendas que agem em desconformidade. Sandro esclareceu que, caso seja comprovado o uso indevido de chamadas para clientes, o parceiro sofre penalização em multa, chegando ao descredenciamento. Relton ressaltou que as reclamações sobre o tema reduziram consideravelmente após intervenções, medidas regulatórias da Agência junto às Operadoras.



	TEMA	DEBATE
2.2	Relatórios públicos de reclamações da Oi	O colaborador Solimar apresentou os números da operadora nas plataformas públicas de atendimento a consumidores (Sindec, Proconsumidor e Consumidor.gov). Teodoro questionou se o universo de CIPs do cálculo do indicador contemplava as que não foram baixadas. Solimar ressaltou que o índice é medido apenas com as CIPs baixadas atendidas e não atendidas. Lorena sugeriu que a SENACON considerasse também o cálculo de CIPs que foram baixadas sem o retorno do consumidor, ou seja, sem que tenha ocorrido uma análise de solução. Foi questionado o que a Oi está lendo a partir dos relatórios do SINDEC, quais as soluções que a Oi está dando. Solimar esclareceu que são tomadas ações de melhorias, sobretudo, sobre os maiores motivos de reclamação, que a companhia vem reduzindo as reclamações, e fazendo uma série de otimizações tecnológicas para reduzir a insatisfação, atuando rapidamente ao identificar possíveis fraudes, e implantando política ostensiva de melhoria na experiência do cliente, tudo com base nos relatórios das plataformas. Isto é, as dores, extrai relatórios contínuos do que é recebido dentro das plataformas. A Oi possui sim controle de relatórios internos, ela faz avaliações que entram na companhia como um todo, tem um módulo para identificar e área e para criar projetos com o intuito de corrigir e solucionar os problemas identificados no sistema. Melhorias como o “Oi Negocia” (Consultar dívidas, negociá-las e obter faturas), bem como a JOice, Minha Oi, foram ferramentas criadas a partir das dores do cliente, que a Oi olhou, isso é feito rotineiramente. Bernardo ratificou o pedido/observação de a operadora trazer os números internos, que possam ser públicos, não sigilosos, em cumprimento à regulamentação do Conselho. Ou seja, apresentar relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações, conforme o Art 16 da Resolução. Teodoro e Bernardo reforçaram que seria importante receber tais informações antes da data da reunião. O secretário informou que vai internalizar a demanda e tentar disponibilizar tais relatórios mesmo antes da reunião.
2.3	Expansão FIBRA UF RR	Rivelino apresentou o cronograma de expansão do serviço na UF RR, mostrando a tabela com as localidades previstas para entrada de Fibra FTTH (direto ao cliente), bem como a quantidade de HPs (acessos) prevista.
2.4	WLL	O tema foi conduzido pelo Colaborador Leonardo, que esclareceu sobre a tecnologia WLL e obrigações legais da Companhia. Arescentou sobre o novo serviço em nuvem, disponível para clientes empresariais que desejam manter a filosofia de atendimento por ramais. Fernanda questionou se havia possibilidade de utilizar Velox em acessos atendidos com WLL, ao que foi esclarecido pelo secretário que não seria possível. Leonardo esclareceu que na FIBRA também não existe ramais e outras funcionalidades da fixa que existem no cobre, e ressaltou que a obrigação Oi da Consessão é a prestação do serviço de voz, ou seja, dados, banda larga é sob o regime de autorização.



	TEMA	DEBATE
2.5	Valores diários/refeições em viagem.	O secretário ressaltou que a demanda dos Conselheiros acerca do reajuste do valor diário de refeições foi atendida pela área responsável. Rivelino apresentou o novo valor adotado pela Oi para refeição diária. Independente da UF, o valor passa a ser 80,00 (oitenta reais) para a alimentação diária não acumulativo, sendo este modelo e valor praticado atualmente por outras Operadoras.
2.6	Outros assuntos	Definido que o Conselho fará a eleição para Presidente e Vice na próxima reunião. Houve questionamentos sobre o local de reunião. Silvania esclareceu que nas reuniões anteriores não foi afirmado pela secretaria quanto a local específico das futuras reuniões, especificamente quanto a ser no Rio de Janeiro, conforme consta em ata, item 3, o local ficou a ser definido posteriormente. Ratificado pela secretaria que o local de cada reunião sempre será definido pela operadora à época de planejamento interno de cada uma, individualmente. Foi citada ainda a questão da venda do prédio da oi no Rio de Janeiro, bem como a necessidade de se montar toda uma estrutura de TI para disponibilizar uma sala como a de Campo Grande-MS, por exemplo. Sobre o processo de mudança futura de Concessão da Oi para Autorização foi informado que atualmente a discussão está em fase inicial, mediada pelo TCU, e que foi atribuído sigilo no processo, sendo que não se tem como obter mais detalhes acerca do processo. O secretário orientou que os Conselheiros acompanhem os fatos relevantes e informações sobre a Recuperação Judicial no site público Oi, no link para Investidores, onde estão também os resultados trimestrais da empresa: Sobre o Fórum dos Conselhos, o secretário reforçou que a Anatel definiu as datas de 18 e 19/10 para realização, e que acontecerá em Manaus-AM. Presencialmente estarão o Presidente Vice do Conselho, um representante da Oi e uma representante da entidade ADCEA, que reside na referida localidade. Os demais membros do Conselho são convocados à participar do Fórum de forma virtual, via Teams. Mais detalhes serão disponibilizados posteriormente pela Anatel e repassados aos Conselheiros.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 29/11/23	LOCAL: a ser definido
3.1	A sugestão de pauta para a próxima reunião (a princípio prevista para 29/11) será enviada à Secretaria posteriormente pelo Presidente. O Conselho vai rever a data e formalizar resposta à Secretaria até 21/09.		
3.2	Eleição para Presidente e Vice		
3.3	Apresentar relatórios com principais motivos de reclamações registrados nos canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Adenilson José Moreira	10	PROCON RR – Fernanda (Online)



Conselheiros			
2	Aparecilio Lopes de Jesus	11	PROCON Dourados - Gederson Miguel Colman Nogueira (Online)
3	Gilson Sousa Santos	12	SENACON - Ingrid Tavares Correa (Online)
4	Iris Fernando de Castro	13	IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira
5	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	14	PROCON MA - Pedro
6	Procon Municipal de Alfredo Chaves - Monica de Nadai Basseto (Online)	15	PROCON ES - Lorena
7	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III - Otávio Paciência Torres	16	
8	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA - Neuda	17	
9	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto	18	
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas		PROCON Arapiraca; PROCON MS, PROCON Guarapuava	
Ausências Injustificadas			
Convidado(s)		Relton Murillo Celestino (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Silvânia Alcântara, Edson Rivelino, Judite Belfort, Isolete Maria, Daiane; Leonardo Santangelo, Solimar, Nathalia, Renato Felipe, Kátia Assis, Sandro Esteves.	