



Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2024 do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 25/09/2024	Horário: 09h00min (horário de Brasília)	Local: Rio de Janeiro-RJ + Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Judite Belfort		Presidente da Mesa: Teodoro Nepomuceno

2. Pauta

	TEMA	DETALHE
2.1	Gravação das reuniões	Inicialmente o Presidente Teodoro solicitou a gravação da reunião, pois, recordou que o pedido já fora feito na reunião anterior (2ª reunião ordinária). A Oi providenciou de imediato a gravação da reunião.
2.2	Apresentação da tecnologia UC4X	A colaboradora Oi Graça Helena fez a apresentação da nova tecnologia UC4X para o Conselho, e aproveitou para esclarecer e sanar as dúvidas dos Conselheiros sobre a funcionalidade da nova tecnologia. O Conselho gostou bastante da explanação e solicitou que a Oi providencie para a próxima reunião, uma apresentação da mesma tecnologia UC4X, porém, no segmento Corporativo/Governo.
2.3	Movimentação na Composição do Conselho de Usuários	Foi informado ao Conselho sobre as recentes movimentações na Composição do Conselho de Usuários: saída do Conselheiro Manasses Lima de Oliveira, e indicação de novo Titular o Sr José Cícero Vieira de Oliveira e como Suplente o Sr Otavio Paciência Torres. Saída da Conselheira Ingrid Tavares Correa, em virtude de seu pedido de exoneração da SENACON. A Secretaria do Conselho comunicou o fato à ANATEL que já fez a solicitação de nova indicação. Enquanto aguarda nova indicação pela SENACON (Entidade detentora da vaga), a composição atual do Conselho totaliza 18 membros.
2.4	Status: Liberação do projeto de telefonia (Oi Fibra) para o centro de Salvador-BA	Sobre o item liberação do projeto de telefonia (Fibra FTTH) para o centro de Salvador-BA, foi informado ao Conselheiro Gilson que conforme resposta da Diretoria da empresa responsável pelo projeto e liberação de novos locais (Empresa V.Tal) o endereço informado ainda não possui cobertura de fibra FTTH/Fibra, e que também ainda que não há previsão de expansão de cobertura para a referida região.



	TEMA	DETALHE
2.5	Status: Ação judicial sobre cobrança de ICMS no Estado do Mato Grosso do Sul	Sobre o item sobre o posicionamento do Jurídico Oi acerca da ação judicial sobre cobrança de ICMS no Mato Grosso do Sul foi informada à Conselheira Patrícia que por tratar-se de Processo Judicial em curso, a Oi tem por política interna, aguardar a decisão judicial, transitada em julgado, para prestar informações e orientações; A Conselheira Patrícia pediu a palavra e leu o parecer na íntegra dessa ação judicial acerca do ICMS, compartilhando com todo o grupo. Ainda com a palavra, ela aproveitou e compartilhou com todos os números relativos ao Ranking de atendimentos e reclamações atendidos no Órgão (PROCON ESTADUAL DO MS) até agora, no ano de 2024. A Oi está em 3º lugar. é a terceira empresa mais atendida no Procon representando 21,78% dos atendimentos do setor de Telecomunicações apresentou melhora no número de reclamações no segundo trimestre.
2.6	Agenda do Conselho de Usuários	Foi informado ao Conselho o repasse das contribuições feitas pelo Conselho (Questionário e Fórum da ANATEL)
2.7	Informações sobre o Fórum dos Conselhos 2024.	Foi repassado aos Conselheiros a confirmação da data do X Fórum da ANATEL para os dias 06 e 07/11 na Sede da ANATEL em Sao Paulo-SP. Participarão presencialmente o Presidente e o Vice-Presidente e o representante da Operadora. Os demais conselheiros participarão de forma online, via Teams. Em atendimento à sugestão feita pelo Presidente Teodoro na última reunião, afim de aproveitar o período do Fórum e reduzindo os custos com a logística, a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários, ocorrerá também em São Paulo-SP, no dia 05 de Novembro, no prédio da Oi.



	TEMA	DETALHE
2.8	Outros temas: Descarte de Fiação Externa	Foi questionado junto ao Representante da ANATEL (Sr Roberto Lima) a respeito do tema “ responsabilidade da fiação após utilização ou após desuso”, de como a Agência tem tratado as reclamações, queixas, etc. e se existe estímulos, ferramentas de monitoria, ranking ou auto regulação sobre descarte dos fios. O tema foi bastante discutido entre os Conselheiros presentes, onde foram apresentadas algumas situações diárias nas cidades, inclusive a respeito dos riscos de acidentes quando ocorre o abandono irregular da fiação. A Adriana (Oi) aproveitou para esclarecer que as grandes prestadoras de telefonia já adotam medidas de prevenção ou de remoção de fiações antigas ou que não estão mais em uso (inclusive nos casos de troca do Cobre para a Fibra Óptica). Mas, que as empresas PPT (Pequeno Porte) não sofrem as mesmas fiscalizações tal qual são submetidas as grandes empresas de telefonia e que na maioria das vezes quando a fiação não é da empresa local de energia, pertencem as essas PPTs. Os Conselheiros fizeram sugestões de alterar a legislação vigente para que as PPTs também tenham as mesmas responsabilidades, bem como que as empresas pudessem identificar o proprietário de cada fio e, destacaram ainda que a ANEEL também podia atuar junto com ANATEL para regularizar a situação de seus postes e fiações. O Sr Roberto (ANATEL) esclareceu que existe uma regulamentação vigente, fiscalizações constantes e destacou que o tema é sensível e está em pauta também no CEDUST, mas que por ora, ainda não houve novas alterações



	TEMA	DETALHE
2.9	Outros temas: Diversos	* O Presidente Teodoro questionou se Oi recebeu – semelhante ao passado neste mesmo período – demandas de reparo oriundas dos incêndios ocorridos nas várias regiões do país. A Adriana esclareceu que não houve até a presente data nenhum pedido ou demanda que tenha chegado ao conhecimento da área de Relacionamento ou Atendimento. *Foi levantado pelo Presidente Teodoro uma situação ocorrida no atendimento SAC da Oi a respeito da demora no atendimento de um pedido de cancelamento, e, o mesmo aproveitou para solicitar como tema para a próxima reunião tanto da Oi, quanto da ANATEL informações sobre como estão os atendimentos do SAC (0800), volume, indicadores, fiscalização, etc. *Por fim, o Presidente Teodoro lembrou que na próxima reunião, deverá ocorrer uma nova eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho, para o exercício 2025, conforme alinhando no início do mandato. *Também ficou definido que os Conselheiros têm até o dia 20/10/2024 para enviar para o Presidente ou para a Judite (Secretaria Oi) outros temas para constar na pauta. *A reunião foi encerrada, confirmando que a 4ª reunião ordinária será realizada no dia 05/11/2024, na cidade de São Paulo-SP, devendo os Conselheiros confirmarem até o dia 30/09 participação presencial ou virtual.
2.10		

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 05/11/2024	LOCAL: São Paulo-SP
3.1	Apresentação da Oi sobre a tecnologia UC4X, no segmento Corporativo/Governo.		
3.2	Apresentação da Oi sobre o seu SAC da Oi (0800) volume, indicadores, atendimentos, etc.		
3.3	Apresentação da ANATEL sobre o Fiscalização e Indicadores do SAC da Oi (0800);		
3.4	Apresentação sobre a Oi TV		
3.5	Eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho, para o exercício 2025		



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 Mônica De Nadai Bassetto	11	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III - José Cicero Oliveira
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	
7	PROCON Dourados – Gederson Miguel Colman Nogueira	16	
8	Adenilson José Moreira	17	
9	Aparecilio Lopes de Jesus	18	
		19	
Secretário		Judite Belfort	
Ausências Justificadas		Conselheira Marinalva (férias), Conselheira Valdirene (teve problemas com o Vão), Conselheira Ingrid (Pediú saída do Órgão)	
Ausências Injustificadas		Conselheiro Ricardo (Procon Estadual do Maranhão) e Conselheiro Alexandre Taques (Câmara Municipal de Corumbá/MS)	
Convidado(s)		Roberto Lima e Paulo Tobias (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Adriana Velhote, Renato Felipe, Anderson Nilson, Patricia Freitas, Isolete Maria e Graça Helena	