



Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 29/11/2023	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	Apresentação de relatórios Oi	O Secretário apresentou os principais motivos de contato, detalhado por serviços da Oi e os motivos de acionamento nos canais da empresa. Bernardo questionou sobre o item planos e ofertas, acerca de forma de ofertar o serviço e ressaltou o percentual significativo do motivo “Contestação”. O secretário citou outros canais disponibilizados ao cliente, entre eles o site “Oi Negocia” (www.oi.com.br/negociacao), onde é possível o próprio cliente ou ODC acessar e fazer negociação de dívidas, bem como ver faturas abertas. A Conselheira Mônica ratificou o uso do site Oi Negocia como sendo um canal bastante eficiente. Gilson falou sobre prescrição de negativação para dívidas antigas. Silvânia explicou que as dívidas prescritas não podem ser cobradas, mas continuam em aberto no sistemas da empresa. Bernardo ressaltou que ficou satisfeito com os dados dos relatórios apresentados, solicitando que, se possível, sejam encaminhados aos conselheiros. Sugeriu abrir o tema “contestação”, e se sabemos o quais as ações da empresa para tratar. O Presidente Iris agradeceu e reforçou a importância de trazer os dados em cada reunião. Teodoro falou sobre estar cético em relação ao Conselho, com a impressão de que a empresa apenas está cumprindo uma formalidade regulamentar. Falou sobre sua sugestão acerca do SAC que deu na segunda reunião, sobre processo de cancelamento, em que o cliente que aciona a empresa para cancelar um serviço, fica por vários minutos a esperar na linha, sem uma definição. Patrícia também comentou sobre o item “contestação”, e questionou se a operadora tem indicadores para analisar e cumprir, ao que foi respondido pelo secretário que sim, que cada área tem metas e indicadores que envolvem volume de reclamação, contestação e satisfação do cliente. O Secretário sugeriu também que os Conselheiros, principalmente representantes de ODCs, trouxessem temas para apresentar nas reuniões, atividades, dados e trabalhos desenvolvidos por estes órgãos. Patrícia questionou sobre a postura da empresa acerca de fraudes, golpes, ao que o secretário posicionou ter um setor só para tratar fraudes na empresa, que tem evitado muitos problemas, e reforçou a orientação de sempre buscar os canais oficiais da empresa, site e sac.



	TEMA	DEBATE										
2.2	Ressarcimento de despesas/Prestação de contas de vaigens	Silvânia esclareceu novamente as regras e os parzos para prestação de contas e consequente ressarcimento de despesas. Tiago sugeriu que a Oi avaliasse a possibilidade de realizar adiantamento de verba para viagem. Gilson solicitou que a operadora se esforce para que a prestaçãode contas seja concluída em menor tempo. Teodoro solicitou que internalize revisão de valor de reembolso de Km para quem faz a opção de se deslocar em veículo próprio, que hoje está em 80 centavos/ km. O Secretário ressaltou que esta é uma exceção para o Conselho, e que o Conselheiro pode optar por ônibus, nas viagens terrestres. Ressaltou que no passado a Oi adotou o adiantamento, o que resultou em vários problemas em não devolução por parte dos Conselheiros do valor excedente ou não utilizado, ficando a empresa no prejuízo.										
2.3	Eleição Presidente e Vice	Foram eleitos por aclamação, já que houve consenso dos Conselheiros presentes, o conselheiro Teodoro como Presidente e o Conselheiro Iris como Vice Presidente, para o ano de 2024.										
2.4	Cronogama Reuniões Ordinárias 2024	Cronograma aprovado: <table><tr><th>Reunião</th><th>Data</th></tr><tr><td>1ª RO</td><td>20/03/2024</td></tr><tr><td>2ª RO</td><td>19/06/2024</td></tr><tr><td>3ª RO</td><td>18/09/2024</td></tr><tr><td>4ª RO</td><td>27/11/2024</td></tr></table>	Reunião	Data	1ª RO	20/03/2024	2ª RO	19/06/2024	3ª RO	18/09/2024	4ª RO	27/11/2024
Reunião	Data											
1ª RO	20/03/2024											
2ª RO	19/06/2024											
3ª RO	18/09/2024											
4ª RO	27/11/2024											
2.5	Acesso ao site “Minha Oi” por cliente PJ e PF.	Gilson expôs sobre um determinado cliente não ter acesso a seus produtos e serviços na Minha Oi. A secretaria do Conselho testou o acesso ao site com outros CPF’s e o site exibiu todas as informações corretamente. O caso específico da cliente será internalizado para tratamento e respondida na próxima reunião.										
2.6	Sugestão de uso PABX em WLL	O Conselheiro Gilson tinha feito uma sugestão de a Oi implantar uma interface entre o wll e uma conexão cia cabo até o cliente. Esta sugestão foi internalizada para a área responsável na Oi, que analisou e posicionou ser inviável, uma vez que a tecnologia wll não possui esta flexibilidade. Além disso, o cliente migrado para wll foi extamente aquele que não será mais atendido com cadeamento, ou seja, com o cobre. No entanto, o secretário informou que a Oi dispõe de um serviço de PABX em nuvem (UC4X – Plataforma cloud PBX), que é compatível com acesso de banda larga de fibra de qualquer prestadora. Ou seja, o cliente wll pode contratar banda larga fibra de qualuerm empresa e adquirir o PABX em nuvem da Oi (https://www.oi.com.br/grandes-empresas/uc-c/uc4x-plataforma-cloud-pbx/) .										



	TEMA	DEBATE
2.7	Outros assuntos	Teodoro solicitou que os e-mails referente a viagens sejam enviados individualmente. Iris comentou acerca do Fórum quanto a sugestão de que o Fórum seja realizado juntamente com alguma reunião do Conselho para que todos os conselheiros possam participar. Foi sugerido aumentar o tempo da reunião, iniciando a reunião às 08h da manhã, encerrando às 13h, horário de Brasília. Mônica sugeriu iniciar às 09h e comprometimento em cumprir o horário. Ingrid sugeriu pausa de 5min na reunião. Fernanda também sugeriu iniciar às 09h, o que ajuda as UFs com fuso horário diferente de Brasília. O Secretário posicionou o Conselheiro Gilson acerca do questionamento feito sobre as ações da Oi para solucionar o problema de instalação de fibra no centro de salvador, com o projeto de revitalização da pavimentação, em que os cabos deixam de ser aéreos e passa a ser subterrâneos. Em resumo, a Oi, assim como outras operadoras dependem de autorização do orçamento de projetos por parte da administração pública, necessário para inciar as obras.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 20/03/2024	LOCAL:
3.1	Apresentação sobre o site Oi Negocia		
3.2	Aabrir o tema "Contestação",e ações que a empresa está tomando para reduzir/tratar.		
3.3	Teodoro solicitou que internalize revisão de valor de reembolso 0,80 km.		
3.4	Retorno sobre o caso da cliente com problema de acesso na Minha Oi.		
3.5	O Conselho definirá a hora de início e fim da reunião e o Presidente Teodoro comunicará à Secretaria.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Adenilson José Moreira	10	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto
2	Aparecilio Lopes de Jesus	11	Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (PROCON RORAIMA) - Fernanda Camilo Horta
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 – Rodrigo Bezerra Vaz	14	PROCON RR – Patrícia Coutinho Lins



Conselheiros			
6	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	15	PROCON Dourados - Lucimara Pereira Santo
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	IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira
9	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA – Neuda Maria de Lima	18	PROCON MA - Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		PROCON Guarapuava - Luana Esteche Nunes	
Convidado(s)			
Colaboradores Oi		Silvânia Alcântara, Edson Rivelino, Judite Belfort, Isolete Maria, Hugo Silva, Daiane Felícia, Viviane Rodrigues Viana	