



Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 09/11/2020	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: <i>Microsoft Teams</i> (MG, ES, RJ, SP e CE).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Mônica de Nadai Basseto

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	<p>Boas vindas dadas pelo Secretário Rivelino e declarada aberta a 4ª Reunião Ordinária pela Presidente Monica.</p> <p>Foram apresentados os novos representantes Thiago Borges Nascimento (Procon Sorocaba) e Raquel Paula Gama Godinho (Procon ES).</p>	N/A
2.2	Apresentação sobre a atuação responsável na proteção aos direitos dos consumidores (Anatel).	<p>Lívia, representante da Anatel, informou sobre a atuação responsável na proteção aos direitos dos consumidores, apresentando os principais objetivos e o respectivo plano de execução.</p> <p>Esclareceu sobre o projeto de promoção da cultura responsável junto ao conselho de usuário e ressaltou que essa atuação foi o caminho escolhido pela Anatel para trazer maior benefício para a sociedade.</p> <p>Foi apresentado o vídeo sobre a construção do processo responsável na Agência, onde na cultura responsável o foco está no cidadão e tem como objetivo a confiança e satisfação da sociedade com o setor.</p>	Solicitado o envio da apresentação para os membros do Conselho.



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Atualização sobre a Recuperação Judicial da Oi.	<p>Dando continuidade ao tema, Rivelino apresentou a atualização das informações a respeito do processo de Recuperação Judicial da Oi.</p> <p>Apresentado o plano estratégico de transformação e novo modelo estratégico, com a priorização dos investimentos. Informado sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional.</p> <p>Informado sobre o cenário atual para saída da Recuperação Judicial, aceleração do declínio da telefonia fixa, Velox (banda larga cobre) e TV (DTH), investimento na Fibra, visão de futuro e preparação para 5G.</p> <p>Foi esclarecido ainda sobre o redesenho estratégico da companhia e plano de transformação do negócio, além da vantagem competitiva geográfica e o maior crescimento em fibra comparado às outras operadoras.</p> <p>A Conselheira Carla Viola citou a preocupação com a possibilidade da descontinuidade dos serviços fixo e Velox e com a falta de solução para os problemas dos clientes, especialmente os mais idosos.</p> <p>O secretário esclareceu que a descontinuidade será feita de forma gradativa, respeitando todo atendimento e suporte ao cliente. Além disso, toda mudança está respeitando o momento atual, interesse dos consumidores pela fibra e móvel e a evolução tecnológica.</p> <p>Wilson Botto elogiou a apresentação e a clareza das informações prestadas.</p> <p>Rivelino ressaltou que as informações apresentadas estão disponíveis no site da Oi, no <i>link</i> abaixo:</p> <p>http://www.recjud.com.br/</p>	N/A
2.4	Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)	<p>O secretário informou que o palestrante precisou de ausentar por motivo de urgência e solicitou compreensão de todos para que o tema fosse apresentado na primeira reunião ordinária de 2021.</p> <p>Pela presidente Mônica foi informado que não haveria problema.</p>	O tema será apresentado na próxima reunião ordinária.



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.5	Informações sobre a Resolução N° 734, da Anatel, de 21/09/2020 (novo regulamento dos Conselhos de Usuários).	<p>Maria Gabriela apresentou um resumo com as principais informações sobre a nova Resolução.</p> <p>Ressaltou que o novo Regulamento foi objeto da Consulta Pública 55/2019, que recebeu 186 contribuições da sociedade entre 8/10 e 21/11/19, e que foram ouvidas as mais diversas sugestões da sociedade civil, das entidades de defesa do consumidor e também das operadoras.</p> <p>Esclareceu que a representatividade regional foi mantida e que a nova resolução traz aspectos positivos e minimiza algumas distorções.</p> <p>Informou que ficam preservados os atuais conselhos de usuários até o término dos seus mandatos (31/12/2022).</p> <p>Gabriela lembrou que a nova resolução foi enviada a todos os Conselheiros por <i>e-mail</i> e solicitou a todos que leiam o novo regulamento constantes no site da Anatel:</p> <p>https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios</p> <p>Carla Viola questionou sobre a possibilidade de reeleição dos representantes dos Usuários.</p> <p>O secretário esclareceu que conforme as informações constantes no Art. 12 da Resolução:</p> <p>Art. 12. Os membros do Conselho de Usuários terão mandatos de 3 (três) anos com início no dia 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição.</p> <p>§ 2º Os usuários eleitos para as vagas mencionadas no art. 6º, III, poderão se reeleger uma única vez.</p>	Gabriela lembrou que foi solicitado a todos os conselheiros que enviassem suas contribuições para o novo MOP.
2.6	Validação das atas anteriores já enviadas por e-mail (1ª, 2ª e 3ª Reunião Ordinária).	Como as atas já haviam sido enviadas a todos os Conselheiros por e-mail após as respectivas reuniões para análise e contribuições, foi ressaltada a necessidade do envio do de acordo por e-mail a fim de publicá-las no site.	N/A
2.7	Volume de chamadas ao SAC Oi Sudeste	Foram apresentados os volumes de chamadas realizadas no último trimestre aos <i>Call Centers</i> Oi na Região Sudeste, sendo analisados os gráficos para cada serviço e sub-motivos.	N/A

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: À definir	LOCAL: À definir
3.1	A presidente Mônica propõe que a próxima reunião seja presencial, obedecendo as regras sanitárias vigentes, no mês de Março de 2021, em data e local a ser escolhido em comum acordo entre os conselheiros.		



	SUGESTÕES:	DATA: À definir	LOCAL: À definir
3.2	O conselheiro Ronan propõe que todos os conselheiros discutam entre si a data e local da próxima reunião e posteriormente manifestem sua escolha à companhia, em respeito às incertezas e condições sanitárias do cenário atual.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Mônica de Nadai Basseto (Procon Alfredo Chaves)	5	André Luis Alvares Zampieri
2	Raquel Paula Gama Godinho (Procon ES)	6	Aparecílio Lopes de Jesus
3	Ronan Gomes Nogueira (Procon Brumadinho)	7	Carla Maria Martellote Viola
4	Thiago Borges Nascimento (Procon Sorocaba)	8	Matheus Galbes
		9	Thiago Pardini Michelini Araújo
		10	Wilson Botto Filho
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Marcos Donald Gonçalves Villegas (Procon Congonhas) e Silvânia Maria Parente Soares (Procon Carioca)	
Ausências Injustificadas		N/A	
Convidado(s)		Lívia Caruline dos Santos Lima de Sá, Fabricio Guimaraes Madruga Lopes, Susana Festner dos Santos e Roberto Lima Santos Machado (ANATEL).	
Colaboradores Oi		Alexandro Tamahe, Andreska Barreto, Edson Rivelino, Laura Maria, Maria Gabriela, Patrícia Di Sabatino e Silvânia Alcântara.	