

TERCEIRO ADITIVO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

**TERMO ADITIVO DE COOPERAÇÃO
TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM
O INSTITUTO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR – IDC/PROCON-DF E A
OI S/A - EM RECUPERAÇÃO
JUDICIAL**

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDC/PROCON-DF, doravante denominado IDC/PROCON-DF, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.824.367/0001-83, com sede no Shopping Venâncio – Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-060, Sala 240, Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor-Geral **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO** e a OI S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, incorporadora da **TELEMAR NORTE LESTE S.A. - Em Recuperação Judicial**, doravante denominado **GRUPO OI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 76.535.764/0001-43, com sede no endereço Rio de Janeiro/RJ, na Rua do Lavradio, n.º. 71, 2º andar, neste ato representada por suas Procuradoras **ELEN MARQUES SOUTO LA CROIX**, CPF n.º. 976.141.497-34 e **ADRIANA VELHOTE DE OLIVEIRA**, CPF n.º. 715.260.567-04, conforme consta no Estatuto Social e no instrumento de procuração, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo ao Acordo de Cooperação Técnica n.º 01/2020 sujeitando-se, no que couber, à Lei n.º 8.666/93, bem como às seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Considerando o benefício à Administração Pública e as vantagens ofertadas à população consumerista do Distrito Federal viabilizadas pelo Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre os partícipes, o presente Termo Aditivo tem por objetivo prorrogar sua vigência pelo período de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEGUNDA – O Plano de Trabalho anexo foi revisto, atualizado e submetido à aprovação do IDC/PROCON-DF, a fim de refletir o novo período de vigência introduzido pelo presente Termo Aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – A publicação do presente Termo Aditivo será providenciada pelo IDC/PROCON-DF, no Diário Oficial do Distrito Federal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, devendo ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, em conformidade com o que estabelece o parágrafo único do art. 61, da lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA – Ficam mantidas as demais cláusulas do Acordo de Cooperação Técnica.

E, por estarem assim, justas e acordadas, firmam este Termo Aditivo em 03 (três) vias de igual teor e forma, comprometendo-se a cumprir e a fazer cumprir, por si e por seus sucessores, em juízo ou fora dele, tão fielmente como nele se contém na presença das testemunhas abaixo, para que produza os devidos e legais efeitos.

Brasília/DF, 02 de dezembro de 2022.



Marcelo de Souza do Nascimento
Diretor Geral do IDC/PROCON-DF

DocuSigned by:

Elen Marques Souto La Croix

F4D8341825C41E6

Elen Marques Souto La Croix
OI S.A. - Em Recuperação Judicial

Testemunha IDC/PROCON-DF

Nome:
CPF:

DocuSigned by:

Adriana Velhote de Oliveira

B727488F95C240E

Adriana Velhote de Oliveira
OI S.A. - Em Recuperação Judicial

DocuSigned by:

Nathalia Soares Almeida Tavares

87383A5547B9464

Testemunha GRUPO OI

Nome:
CPF:



Secretaria de
Justiça e Cidadania



PLANO DE TRABALHO REFERENTE AO PRIMEIRO TERMO ADITIVO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF** e a **OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, incorporadora do **TELEMAR NORTE LESTE S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, doravante denominada **Grupo Oi**, com o propósito de compor e estruturar as diretrizes do atendimento presencial no PROCON/DF de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto ao Grupo Oi, através da atuação direta da mesma.

PARTÍCIPES: Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF o Grupo Oi.

Data da assinatura:

Início (mês/ano): Dezembro/2022

Término (mês/ano): Dezembro/2023

Executor PROCON/DF

Executor: Pedro Thiago Silva Cucco

Matrícula: 242.775-3

E-mail: pedro.cucco@procon.df.gov.br

Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena

Matrícula: 244.346-5

E-mail: gabriel.lucena@procon.df.gov.br

Executor GRUPO OI

Executor: Francisco Valterlani Melo do Nascimento

CPF: 016.433.741-50

RG: 2.577.428 SSP/DF

E-mail: Francisco.nascimento@oi.net.br

2. OBJETO DO PROJETO

Elaborar diretrizes do atendimento presencial de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto ao Grupo Oi, através da atuação direta e desburocratizada da mesma no âmbito do PROCON/DF.

DS
ACU

3. DIAGNÓSTICO

Necessidade de implementar canal de atendimento entre a população do Distrito Federal e ao Grupo Oi que resulte na desburocratização e celeridade da recepção e resolutividade de demandas;

DS
EMS

1



Secretaria de
Justiça e Cidadania



Os serviços ofertados pelas operadoras telefônicas, pelo seu caráter essencial na sociedade moderna, possuem contratação em massa por parte da população e estão presentes em primeiro lugar no ranking de atendimentos concernentes as violações do direito do consumidor pelo PROCON/DF;

Utilização da medida, enquanto alternativa ao atendimento exercido pelo quadro técnico do PROCON/DF e não apenas como mais um instrumento administrativo sancionatório, adequando a necessidade de resolução célere das demandas da população do Distrito Federal, em atendimento direto e imediato junto ao Grupo Oi reclamada;

Excessiva instauração de inquéritos e processos administrativos, causando grande mobilização à Administração Pública.

4. ABRANGÊNCIA

Atendimento presencial na unidade central do PROCON/DF e remoto via PP-solucaoproconvirtualoi-df@oi.net.br, diretamente pelo Grupo Oi para a população consumerista do Distrito Federal.

5. JUSTIFICATIVA

IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:

O atendimento e serviço de operadoras telefônicas, que oferecem serviços de telecomunicações, estão cada vez mais se consolidando nos primeiros cinco colocados dos rankings de reclamações registradas pelo PROCON/DF. Os usuários dos serviços de telefonia apresentam o principal público atendido por esta Autarquia, com objetos reclamados tais como a falta de assistência, vícios de qualidade ou cobranças indevidas.

Uma das maiores insatisfações é em relação ao atendimento, o que fica evidente nos relatórios gerados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC. Isso ocorre não somente, porém, no âmbito do PROCON/DF, mas como no de outros Órgãos correlatos, como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), a qual também demonstra através de suas publicações que o índice de rejeição por parte dos clientes em relação ao atendimento das prestadoras tem números altos e expressivos.

Contudo, algumas empresas de telefonia móvel que atuam no Brasil reconhecem a necessidade de melhorias na qualidade dos serviços prestados e possuem interesse na melhoria deles.

Muitos representantes de operadoras telefônicas vinham solicitando ao PROCON/DF medidas alternativas à promoção da abertura de inquéritos e processos administrativos. Em contrapartida, é muito requerido pelos consumidores a efetuação pelo PROCON/DF de contato imediato junto as reclamadas para tentativa de resolução imediata dos conflitos.

Diante de todas essas ponderações é que o presente acordo assume relevância.

DS
AC

DS
EM



Secretaria de
Justiça e Cidadania



O PROCON/DF deve pautar sua objetividade precípua para além da atividade sancionatória do Estado.

Ao contrário, seu objetivo deve ser o de conferir mais dignidade e efetividade para ambas as partes constituintes das relações de consumo, consumidores e fornecedores, através da promoção das medidas de contato e equilíbrio entre os polos.

Desta forma, permitir atendimento alternativo no âmbito do PROCON/DF, através da presença do atendimento imediato por parte do Grupo Oi, vai de encontro com a tentativa da Administração Pública em oferecer serviços mais dignos e efetivos à população a partir da perspectiva da desburocratização e resolução mais célere das demandas.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

População consumerista com domicílio no Distrito Federal e consumidores cujas relações consumo tenha sido efetivadas no Distrito Federal.

RESULTADOS ESPERADOS:

- ✓ Conferir enfoque desburocratizado, direto e imediato as resoluções de demandas dos contratantes dos serviços das operadoras telefônicas mais reclamações junto ao PROCON/DF, através da presença do Grupo Oi na unidade central de atendimento desta Autarquia;
- ✓ Melhorar os serviços ofertados pelo PROCON/DF à população de sua competência;
- ✓ Contribuir para a diminuição do emperramento da máquina pública devido ao excesso de instaurações de inquéritos e processos administrativos e, assim, proporcionar que a Administração pública se volte para ações que melhor promovam o equilíbrio das relações de consumo;
- ✓ Sensibilização do Grupo Oi de serviços e produtos relacionadas ao Acordo de Cooperação Técnica que vincula este Plano para a promoção de melhor oferta de tratativas aos desequilíbrios vivenciados pelos consumidores em seus direitos;
- ✓ Desburocratização do atendimento de demandas;
- ✓ Proceder, por parte do PROCON/DF com a Abertura Direta da Reclamação, em casos de não atendimento das demandas que efetivamente comprovem a relação de consumo, a verossimilhança, e a não resolução das violações aos direitos dos consumidores no atendimento diretamente realizado pelo Grupo Oi junto ao PROCON/DF.

6. OBJETIVOS GERAL e ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GERAIS:

Estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e o Grupo Oi, promovendo atendimento alternativo, presencial e direto as demandas da população do Distrito Federal com vínculos

DS
ACh

DS
EM

contratuais junto ao Grupo Oi, para assim proporcionar maior harmonização das relações de consumo através da comunicação e tratativa imediata.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover ao consumidor atendimento direto e imediato junto ao Grupo Oi, seja ele presencial ou à distância;
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;
- Promover melhor serviço de atendimento para tratativas de demandas à população do Distrito Federal;
- Harmonizar as relações de consumo;
- Diminuir a mobilização do PROCON/DF frente ao grande número de inquéritos e processos administrativos.

7. FASES DE EXECUÇÃO

PROCON/DF:

- Ampla divulgação das atividades de atendimento tratadas no presente Plano junto à população do Distrito Federal, através dos meios de comunicação eletrônicos possuídos pelo PROCON/DF;
- Encaminhar, em até 01 (um) dia útil, as solicitações de atendimento em desfavor do Grupo Oi enviadas aos Núcleos de Atendimento do PROCON-DF por e-mail pelos consumidores, para que o Grupo Oi dê retorno ao consumidor em até 2 dias úteis do envio do e-mail pelo consumidor, no sentido de realizar o agendamento do atendimento preliminar por vídeo ligação ou, em último caso, por ligação, junto ao reclamante. O encaminhamento somente não será realizado se o consumidor solicitar expressamente que o e-mail não seja encaminhado ao Grupo Oi e que o atendimento seja realizado diretamente pelo Núcleo de Atendimento do PROCON/DF.
- Encaminhar as solicitações de atendimento recebidas presencialmente junto ao Procon Sede em desfavor do Grupo Oi para o atendimento presencial, direto e imediato, por ordem de chegada, por representante do Grupo Oi. O encaminhamento somente não será realizado se o consumidor solicitar expressamente que o atendimento seja realizado diretamente pelo Núcleo de Atendimento Presencial do PROCON/DF.
- Verificar os formulários de atendimento diários realizados pelo Grupo Oi;
- Encaminhar os dados dos formulários de atendimento diários realizados pelo Grupo Oi para

DS
AC

DS
EMS



o PROCONSUMIDOR, registrando os atendimentos com a tipologia "Atendimento Preliminar" para fins de registro dos fatos;

- Registrar Abertura Direta da Reclamação diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento prestado pelo Grupo Oi, nos moldes do presente Termo.

GRUPO OI:

- Atender as demandas consumeristas trazidas pela população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto ao Grupo Oi, atuando com zelo, responsabilidade, pontualidade, assiduidade, cortesia e comprometimento, no horário de atendimento ao público da unidade central do PROCON/DF.
- Atender as demandas consumeristas recepcionadas presencialmente junto ao Procon Sede, no horário de funcionamento desta unidade, em desfavor do Grupo Oi, de forma presencial, direta e imediata, por ordem de chegada, por representante do Grupo Oi.
- Agendar em até 2 dias úteis do envio do e-mail pelo consumidor, em data/hora estabelecida em comum acordo entre consumidor e Grupo Oi, ante o encaminhamento pelo PROCON/DF, o atendimento ao consumidor que solicitou por e-mail aos Núcleos de Atendimento do PROCON/DF atendimento em desfavor do Grupo Oi.
- Atender na data/hora agendada as demandas consumeristas encaminhadas ao Grupo Oi pelo PROCON/DF, em razão das solicitações de atendimento enviadas aos Núcleos de Atendimento do PROCON/DF por e-mail pelos consumidores, por vídeo ligação ou, em caso de impossibilidade expressa por parte do consumidor, por chamada de áudio, no que, para tanto, o consumidor se utilizará de dispositivo eletrônico próprio.
- Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- Emitir diariamente ao PROCON/DF as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos, através de documentos individualizados, informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores, os dados pessoais dos mesmos e o resultado do atendimento, independente de resolução - através de formulário digital, criado pelo PROCON/DF e disponibilizado à fornecedora, a ser enviado para cooperacao.tecnica@procon.df.gov.br;
- Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- Apresentar ao PROCON/DF até o 5º dia de cada mês, a estatística do mês anterior, apresentando o número total de atendimentos, quantidade de demandas atendidas com êxito e sem êxito - através de formulário digital, criado pelo PROCON/DF e disponibilizado à fornecedora, a ser enviado para cooperacao.tecnica@procon.df.gov.br;
- Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

DS
Au

DS
EMS





Secretaria de
Justiça e Cidadania



8. DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL E ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

Consta do Termo de Cooperação que os partícipes designarão executores para supervisionar, acompanhar e propor melhorias à execução do presente Acordo. Ficam designados como executores e executores substitutos do Termo de Cooperação:

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF: Executor: Pedro Thiago Silva Cucco, Matrícula: 2427753, E-mail: pedro.cucco@procon.df.gov.br; Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena, Matrícula: 2443465, E-mail: gabriel.lucena@procon.df.gov.br

Grupo Oi: Francisco Valterlani Melo do Nascimento, CPF: 016.433.741-50, Assistente de Operações Jurídicas, lotado no prédio da OI/SCN – Brasília DF, designado como Executor Principal.

9. METAS A SEREM ATINGIDAS

- ✓ Resolução imediata de, no mínimo, 80% das demandas apresentadas frente aos atendimentos presenciais efetuados pelo Grupo Oi;

10. PLANO DE AÇÃO.

Estabelecimento de contato entre gestores PROCON/DF e Grupo Oi no sentido de analisar as alterações a serem apresentadas no Terceiro Termo Aditivo do Acordo de Cooperação que vincula este Plano, no sentido de agregar aos atendimentos realizados pelo Grupo Oi as demandas consumeristas encaminhadas ao PROCON/DF via e-mail aos Núcleos de Atendimento da Autarquia;

Encaminhamento pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor do Distrito Federal do Terceiro Termo Aditivo do Acordo de Cooperação Técnica e respectivo Plano de Trabalho para assinatura por parte do Grupo Oi;

Entrega à Diretoria de Atendimento ao Consumidor do Distrito Federal do Termo Aditivo do Acordo de Cooperação Técnica e respectivo Plano de Trabalho devidamente preenchido e assinado pela Grupo Oi;

Assinatura do Diretor Geral do PROCON/DF do Termo Aditivo do Acordo de Cooperação Técnica e respectivo Plano de Trabalho;

- Publicação de Extrato do Terceiro Termo Aditivo do Acordo de Cooperação Técnica e respectivo Plano de Trabalho;

- Atendimento imediato ao consumidor que comparecer presencialmente ao PROCON Sede pela fornecedora, por meio de representante do Grupo Oi;

Agendamento do atendimento ao consumidor que encaminhar por e-mail aos Núcleos de Atendimento do PROCON/DF atendimento em desfavor do Grupo Oi;

DS
ACU

DS
EMS



Secretaria de
Justiça e Cidadania



Atendimento, na data/hora marcada, ao consumidor que encaminhou por e-mail aos Núcleos de Atendimento do PROCON/DF atendimento em desfavor do Grupo Oi, em que o consumidor deverá se utilizar de dispositivo eletrônico próprio.

Entrega diária e semanal dos identificadores de atendimento pelo Grupo Oi;

Registro no ProConsumidor pelo PROCON/DF na modalidade Atendimento Preliminar dos atendimentos realizados pelo Grupo Oi;

Abertura Direta de Reclamação pelo PROCON/DF nos casos dos consumidores que retornarem ao PROCON Sede para tratar de mesma relação de consumo que já foi possibilitada ao Grupo Oi a tentativa de resolução.

DocuSigned by:

Elen Marques Souto La Croix

F4DB341825C44E6...

DocuSigned by:

[Handwritten Signature]

B727488F95C246E...

[Handwritten Signature]