

ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OI VELOX REALIZADA NO DIA 09 DE JUNHO DE 2011

Aos nove dias do mês de junho de dois mil e onze, deu-se início à Audiência Pública da Internet Oi Velox no Plenário desta Casa, sob a Presidência do Vereador Flávio Andrade. Vereador Flávio Andrade: "Boa tarde! Isso, aí fica melhor né? Alô! Está não, está? Está dando para ouvir bem? Está dando para ouvir aí bem, beleza? Meu nome é Flávio Andrade, Vereador da Câmara de Ouro Preto, eu fui procurado por muitas pessoas nas últimas semanas questionando o serviço de internet na cidade, da Velox, propus, e a Câmara aprovou o requerimento de minha autoria para que pudesse realizar essa Audiência Pública hoje sobre esse assunto. Convidamos as entidades que têm haver com a área e a comunidade em geral; eu queria convidar para estar com a gente aqui na mesa Marco Antônio Borges, que é o Diretor de Relações da Velox com Estados e Municípios, por gentileza Marco...seja bem vindo; convido também Herman Bergman que é Assessor Técnico da Anatel, por favor Herman, seja bem vindo, obrigado pela presença; e convidar também o nosso companheiro Gustavo Garcia que é o coordenador do PROCON de Ouro Preto, Gustavo por gentileza, seja bem vindo, obrigado pela sua presença. A nossa Audiência Pública tem o desenho, primeiro ressaltar esse instrumento que a Câmara têm utilizado muito, que são Audiências Públicas para discutir os mais variados assuntos, temos tido uma boa participação da comunidade, temos tido bons encaminhamentos, as Audiências Públicas não deliberam sob nada: elas apenas encaminham com o Poder Executivo, ou com o Poder Legislativo, ou à outros órgãos pertinentes algumas sugestões levantadas na Audiência, que possam ajudar a sanar os problemas discutidos. Temos trabalhado os mais diversos assuntos, a nossa média é de cerca de quase duas Audiências Públicas por mês na Câmara de Ouro Preto, e a gente têm sido muito feliz, temos conseguido discutir os assuntos e sempre encaminhar alguma solução. Eu ressalto aqui a presença do nosso companheiro Bruno Mol, que é Vereador de Mariana, obrigado pela sua presença Bruno, é importante você estar com a gente aqui; Professor Carlos Frederico da UFOP; Cláudio César do Museu da Inconfidência; tem também alguns técnicos da Oi: Luiz Guilherme, Manuel Messias; Bernardo Bastos da FEOP e outras pessoas; a gente pede que vocês assinem o livro de presença no final, para a gente poder relacionar as pessoas que estão aqui. A nossa, o desenho da Audiência Pública, a gente sempre ouve, pede à mesa para falar e depois abre para a comunidade; eu vou inverter dessa vez, eu acho mais importante tanto para a Velox, quanto para a ANATEL, quanto para o PROCON que a gente ouça alguém da comunidade falando, pessoas que estiveram com a gente nessa preparação, para que, já em cima do quadro relatado por essas pessoas, a gente possa ter a manifestação tanto da Velox, quanto da ANATEL, quanto do PROCON. Vou pedir então ao Valter que é da Livraria Sete Palavras, que possa vir aqui à frente; Valter, eu tive contato com ele há algum tempo, Valter, eu acho que esse microfone deve estar funcionando, por favor. O Valter tem aquela livraria na Getúlio Vargas quase chegando no Largo do Rosário... Valter, aqui eu acho que dá, por favor aqui, na Tribuna é mais chique rapaz! Vê se esse microfone está funcionando Valter, por gentileza. Bom, eu vou pedir então ao Valter aqui que faça o relato em cinco minutos, dos problemas que ele têm tido com o serviço da Velox e depois a gente traz a palavra para a mesa, para ver a manifestação tanto da Velox, quanto da ANATEL, quanto do PROCON; e na etapa seguinte a gente abre a palavra para a comunidade se manifestar, e aí a gente tem a parte final da Audiência Pública. Valter por gentileza, com a palavra por cinco minutos. Valter: "Boa tarde a todos, como o Flávio falou eu sou comerciante aqui de Ouro Preto e faço parte também de um Blog de Cultura, chama Bom Será, que a gente foca nas questões pertinentes da cidade de Ouro Preto, e em cinco minutos eu acho que vai ser difícil expôr todos os fatos; vou tentar ser bem breve. Há um tempo atrás, a gente percebeu a dificuldade que as pessoas de Ouro Preto tem para acesso à internet; quando nós juntamos, eu mais cinco pessoas para poder criar esse Blog, a gente viu que o primeiro problema do Blog era a falta de acesso à internet dos membros: então não dá para ser blogueiro, não dá para ser twiteiro, não dá para fazer qualquer outra coisa do mundo virtual se você não tiver acesso de internet de qualidade. E a gente começou a pesquisar entre as pessoas conhecidas, vimos que o problema é muito grave; a gente até brinca que Ouro Preto é uma cidade ilhada em termos de internet porque a internet é só no Centro da cidade. Nós temos, todo mundo sabe aqui, nós temos bairros muito afastados: Morro Santana, São Sebastião, ou até mesmo Bauxita que já é quase um outro núcleo urbano, em

determinadas áreas não existe a possibilidade do Velox. Os problemas foram tantos que nós criamos uma página no Facebook chamada: "Problemas com Oi Velox em Ouro Preto", e até o presente momento, nós temos cerca de cem pessoas que curtiram; na verdade elas não curtiram isso né, e relataram os mais diversos problemas: sinal instável, o sinal da Velox não é de boa qualidade na cidade, o preço é muito caro comparado com outros serviços de internet, que nós temos em Belo Horizonte para citar: GVT e a NET. Em Ouro Preto a gente paga uma média de sessenta reais por um mega, enquanto em Belo Horizonte dez megas sai a quarenta e nove e noventa; o sinal não é de boa qualidade como eu falei, ela é instável, tem internet, choveu, cai; a gente espirrou dentro de casa, cai. O sistema de atendimento da Oi Velox não é bom, o reparo não é bom e existe uma série de alegações: que a cidade é antiga, que o cabeamento não é apropriado com o relevo da cidade, enfim; e as outras opções de internet que nós temos aqui são todas mediocres, internet à rádio: não funciona em Ouro Preto, não perca seu tempo colocando! Já coloquei duas vezes na minha casa, não funciona! Internet sem fio 3G? Não existe! As operadoras que vendem esse produto, na verdade vendem um produto enganatório porque o 3G não funciona em Ouro Preto, e depois para cancelar isso é um problema. Então a Velox seria o nosso centro, a nossa internet principal, e ela não atende a todos os lugares; eu como comerciante sinto essa dificuldade, pela falta de internet no meu comércio, deixo de fechar vendas, deixo de oferecer serviço de Wi-Fi que é muito popular em todas as livrarias do Brasil, na minha livraria eu não posso colocar isso, por que? Eu não tenho esse acesso à internet lá, e sem contar que a internet empresarial, não sei porquê cargas d'água, é quase três vezes o preço da internet comum, sendo que a empresa usa a mesma coisa que uma pessoa comum usa para navegar: eu não compro nada, eu não faço nada de diferente, e residencial, eu moro no Jardim Alvorada, eu tive que colocar Oi Velox na minha casa e paguei trezentos e cinquenta reais para que o instalador da Velox fizesse esse serviço na minha casa. A oi, eu não sei se ela terceiriza esse serviço, como é que isso funciona, já é de conhecimento de todo mundo em Ouro Preto que, de acordo com o bairro onde você morar você consegue internet na sua casa, pagando por fora, isso não é segredo para mais ninguém; e você entra em contato com a Oi e a Oi fala que não tem mas essa disponibilidade, se tem ou não internet num determinado local fica à critério da pessoa que vai instalar. E isso está virando um quartel de propina em Ouro Preto; a gente está pagando propina num serviço que é nosso de direito! Eu me sinto errado de ter feito isso mas não havia outro método, eu dependo disso para trabalhar, e usando as palavras que o instalador usou comigo no dia que ele foi fazer o serviço, que se você não pagar um por fora, nem Jesus coloca internet na sua casa. Então assim, eu não vou ficar esperando uma intervenção divina, eu não vou ficar esperando esses problemas resolverem; acho louvável a iniciativa da Câmara, acho louvável a presença dos representantes, e espero que a gente saia daqui com uma solução. A gente não quer nada demais: quer um sinal de qualidade para a gente poder divulgar a nossa cidade para o mundo, isso influencia a cidade em diversas maneiras; eu já trabalhei em hotéis aqui, tem hotéis aonde o turista chega, faz o check-in e não tem acesso à internet no lobby porque o hotel fica numa área que não é coberta pela Velox, ou você vê turistas chegando na minha livraria: - Pôxa, eu posso conectar meu computador? Ouro Preto que eu saiba, tem três lan houses, de péssima qualidade também o sinal; então assim, a gente está ilhado, a gente está perdido, numa situação sem acesso à internet: uma cidade que é Patrimônio Mundial, que recebe pessoas do mundo inteiro, que está se preparando para grandes eventos, com a Copa, com as Olimpíadas que vai trazer muita gente para cá também, para o Brasil e tudo mais, e a gente está sem uma coisa básica; eu acho que faltar internet em Ouro Preto é a mesma coisa que se faltasse água, se faltasse luz, e acho que não pode ser assim, não é por aí que a coisa funciona. Eu espero que os Senhores aqui que tem poder de decisão sobre as coisas, tomem uma atitude severa em relação à isso, principalmente em relação a essa cobrança por fora, e esse serviço de péssima qualidade que as pessoas de Ouro Preto estão sendo obrigadas a suportar e a pagar caro por eles, porque a gente paga muito caro pela internet aqui e o serviço não é bom. Eu acho que é isso gente!" Vereador Flávio Andrade: "Tenho aqui comigo uma mensagem que recebi, vou dar um resumo, Professor José Geraldo, Diretor da Escola de Minas que fala de um problema com a filha que possui o plano Oi Conta Total, e há um mês mais ou menos, o telefone dela apareceu com um defeito; depois de consertado o problema na linha, a Oi informou que não mais ligaria a internet na casa dela por problemas que alega ser de natureza técnica: - Se você entrar na internet e fizer uma consulta verá que esse problema está se espalhando por todas as cidades onde a Oi atua; e parece que cancelam a linha e depois quando ligam, o fazem em uma velocidade muito inferior. Assim conseguem atender mais clientes sem investimento, isso quando ligam, enfim acredito que nossa cidade está

ficando para traz em relação às outras porque pelo que sabemos outras cidades vizinhas estão conseguindo outra operadora, assim com a concorrência o serviço tende a melhorar (inaudível) Escola de Minas, por que não procurar uma empresa dessas, nossas parceiras e colocar Wi-Fi grátis para toda a cidade como por exemplo já ocorre em outras capitais, em muitas capitais brasileiras? Paulo Bracher, que é arquiteto paisagista: - Quando fui instalar a internet na minha casa tinha interesse no Velox, mas devido a esses problemas citados, vi-me obrigado a instalar a internet da VIVO. Infelizmente, como agora não trabalho seis horas, não poderei estar presente na Audiência. Rafael Gomes, que é o Diretor de Informática aqui da Câmara: - Particularmente adquiri o Plano Oi Fixo mais Velox em minha casa, instalaram o Oi Fixo e prometeram a instalação do Velox em no máximo três dias após a instalação; no momento da aquisição, a atendente foi enfática em dizer existir todas as viabilidades técnicas para isso. Lá se vão mais de três meses, o compromisso é de três dias, e até agora só tem o telefone fixo instalado. Sempre deixei claro para a Oi no momento da aquisição, que não me interessa o telefone fixo, somente o Velox, ou seja, pago por um serviço que fui obrigado a adquirir sem precisar, para ter o serviço Velox e até agora nada. Já recorri à ANATEL para solucionar meu problema; a Oi mais uma vez reafirmou para a ANATEL que o meu telefone possui viabilidade técnica para o link de um mega byte e teria somente que solicitar a instalação do Velox, mas ligo para a Oi para solicitar a instalação, e alegam que tem que aguardar a (inaudível) de viabilidade técnica. Mais uma vez retornei a reclamação à ANATEL mas até agora não obtive resposta; enfim, com todos os protocolos e documentos em mãos, irei recorrer à Justiça, visto que trabalho com tecnologia como vocês sabem, e dependo cem por cento da internet no desempenho da minha profissão. Além de estar sendo prejudicado nos meus estudos pois faço Mestrado em Computação na UFOP e da minha esposa que está no período de formatura de Turismo na UFOP. Professora Olívia, da Escola de Nutrição da UFOP: - Realmente o serviço anda péssimo, e além disso o suporte aos usuários também não funciona; a gente fica horas aguardando no telefone, e quando atendem, a ligação cai. Professor Itavan, também da UFOP: - Louvo a atitude de convidar o pessoal da Velox e da Oi; realmente as quedas e baixas de velocidade da internet deixam muito a desejar, e são incompatíveis com o valor da mensalidade. Os transtornos causados para quem trabalha e usa rotineiramente a internet deixam a gente com os cabelos brancos. Vamos torcer para a solução dos problemas! Kátia, Pedagoga: - Minha casa não tem entrada para Velox, já solicitei milhares de vezes o serviço à técnicos da Oi e nada! Hoje preciso apelar para modem 3G, que na verdade não há esse serviço 3G em Ouro Preto. Ao invés de ter prazer em ler algo na internet, sofro raiva! E o último, Luiza, é Servidora Pública Municipal: - Uma coisa importante pode ser questionada também é a disponibilidade do serviço para todos; instalei uma linha de telefone só para ter o Velox, e a Oi disse que a minha região não tem disponibilidade de linha, e que eu tenho que ficar ligando para talvez eu dar sorte de vagar uma linha para instalação, é um absurdo! Eu, antes de passar a palavra para a Velox e para a ANATEL, eu quero ouvir o nosso Coordenador do PROCON de Ouro Preto, Gustavo Garcia, que tem já algum trabalho nessa linha, queria a manifestação dele, por gentileza Gustavo, cinco minutos, pode ser? Se precisar de mais a gente estica." Gustavo Garcia: "Boa tarde à todos, meu nome é Gustavo Garcia, sou advogado, Diretor do PROCON Municipal de Ouro Preto, nessa cidade, mais uma vez aí é o Flávio Andrade, que sempre dá atenção às relações de consumo né Flávio, nas nossas lutas diárias aí, incansáveis, e gostaria de, em relação ao que foi dito aqui inicialmente, que este problema não é um problema a partir de hoje, de dois mil e onze, dois mil e dez, dois mil e nove! Já é um problema já recorrente! Nós temos aqui representantes da Oi, Gerente de Relacionamento, você acompanha o PROCON, fazemos reuniões de quinze em quinze dias né Silvânia, que é Gerente responsável pela Oi, ela sabe dos problemas ocorridos no nosso Município. Inicialmente Flávio, antes de qualquer questionamento em relação a qualquer prestação de serviço ou produtos no nosso País, nós devemos partir da premissa que qualquer venda de produto ou serviço é garantido por lei; existe a legislação tanto do Código do Consumidor, que é a Lei de Norma Cogente, sua aplicação é imediata, como do Código Civil, até mesmo da Constituição, que é o patamar máximo da nossa sociedade. Flávio, gostaria de que o Senhor preste atenção nessas palavras: o quê está havendo no nosso Município em relação à empresa Oi, não digo somente em relação ao Velox, na totalidade posso afirmar, como conhecedor de causa, com tudo registrado no PROCON. O PROCON Municipal de Ouro Preto têm realizado nos últimos anos cerca de quinhentas à setecentas audiências, ao ano, audiências, o quê significa isso? São quinhentas à setecentas audiências que nós sentamos na mesa para discutir questões de relações de consumo ou seja, é instaurado um processo administrativo; esse processo administrativo é baseado na total legalidade, contraditória isonomia e ampla

defesa, o que é o processo hoje dito no Brasil. E quem está na primeira lista hoje, e em termos de reclamações de prestações de serviços ou produtos é a empresa TML, TCS Oi conhecida mais como Oi Móvel, está tudo registrado no SINDEC, que é o Sistema Integrado Nacional de Defesa do Consumidor, que é vinculado ao Ministério da Justiça, que o Ministério da Justiça que é o DPDC, que é o órgão máximo vinculado às relações de consumo, e isso já é de conhecimento notório. A Oi inclusive já foi multada pelo DPDC, quem quiser me desmentir aqui por favor estou aqui disposto, está bom, correto, em relação à atendimento do SAC: o serviço do SAC, infelizmente não estou aqui fazendo apologia e não estou sendo demagogo, estou trabalhando com realidade. Eu conversei com Silvânia antes de chegar aqui à Câmara e falei: - Silvânia, eu poderia muito bem chegar aqui na Câmara dos Vereadores e ser polêmico! Chegar com vinte caixas de papelão aqui na Câmara e mostrar a quantidade de processos administrativos que são instaurados contra a Oi. São muitos processos administrativos, não são poucos! Não estou dizendo que os problemas não são solucionados, estou dizendo que, para chegar a ter um processo administrativo em que a Oi é notificada, o consumidor já está com a má prestação de serviço na sua residência, que ele faz contato com o SAC, lista vinte protocolos, chega no PROCON desesperado: - Gustavo? Isso! Nós temos um ramal chamado Oi PROCON, é diferente do SAC, é ramal só para Oi, é um 0800, um serviço prestado pela Oi, estou correto? Tenho verificado muitas vezes que, o que é ocorrido na fase de reclamação, que é chamado de atendimento preliminar, que obrigatoriamente os PROCONs tem que passar por esse atendimento em relação aos registros de má prestação de serviço. Então eu gostaria que os Senhores prestassem atenção nos termos jurídicos porque o próprio Código do Consumidor, Lei (inaudível), de mil, novecentos e noventa, que vai determinar o que é serviço, que vai determinar o que é produto, que é ordem de norma cogente. Então vocês tem que ficar muito atentos que, o que está ocorrendo em nosso Município, sem generalizar, é publicidade enganosa! É descumprimento de oferta! É má prestação de serviço! É Artigo sexto, é Artigo trinta, é Artigo trinta e cinco, é Artigo trinta e sete, é Artigo sessenta e seis e Artigo sessenta e sete, como infrações penais! Crime, detenção de dois à seis meses! Isso é crime: fato típico, anti jurídico e culpável! Podem ser inclusive acionados criminalmente e isso perante a legislação vigente, correto? Perante a legislação vigente..." Vereador Flávio Andrade: "Mais cinco minutos Gustavo." Gustavo Garcia: "...legislação vigente. Há demais, nós temos que ter consciência: se a Velox, a Oi não estão tendo esse posicionamento no nosso Município para chegar ao ponto de ter uma Audiência Pública, de tantas reclamações, porque nem tudo chegou ao PROCON? Hoje, a Oi representa trinta por cento das reclamações do PROCON, não somente em relação ao Velox; temos solucionado muitos casos em relação ao Velox: isso aqui é fato e notório! Inclusive não sei se o Senhor chegou a ir ao PROCON, eu não me recordo do Senhor no PROCON, porque nas audiências individuais, não nas questões coletivas como estamos discutindo aqui, estão sendo solucionadas; mas solucionadas depois de muito trabalho e muita dificuldade, em relação à Silvânia aqui que é testemunha da própria empresa em relação, porque o PROCON têm conhecimento disso, e vou ler para vocês um ofício feito para a própria Oi em reunião com a Gerente de Relacionamento da Oi, juntamente com o Engenheiro Técnico da Oi. Poso ler Flávio? Um momentinho só, licença...Ofício do PROCON tá gente, ofício do PROCON, encaminhado, o PROCON não está omissivo, o PROCON está trabalhando, o trabalho nosso é incansável, com um inabalável espírito de luta, isso é todos os dias! E o nosso trabalho não é só em relação à Oi: é em qualquer empresa porque nós não podemos admitir ilegalidade. Flávio, antes de ler o ofício vou informar também em relação às empresas credenciais da Oi: o Artigo trinta e quatro do Código de Defesa do Consumidor determina: o fornecedor de serviços que é a Oi, é responsável pelos atos do seu prepostos ou representantes autônomos; me desculpem aqui representantes das lojas mas o que está sendo relatado é que as lojas não saber a venda adequada. O Código do Consumidor garante o direito de informação, de forma clara e precisa! Nós hoje vivemos em um país de terceiro mundo, por que país de terceiro mundo? Falta de investimentos, e as cobranças são abusivas; a Oi, mesmo ciente que o serviço não está sendo prestado, a cobrança é feita! Cobrança indevida, restituição em dobro, repetição do indébito, tem que pagar o consumidor em dobro pelas cobranças; e para conseguir isso, só através de processo! Através do 0800, até hoje, eu tenho humildade de dizer que não consegui nenhuma restituição em dobro, só através de processo, processo administrativo que é instaurado, com ampla defesa, isonomia contraditório, com todas as chances de defesa. Estávamos tendo um problema seríssimo em relação à Oi no nosso Município... não, sem alegar anteriormente que as principais reclamações no nosso Município da Oi, nem são em face do Velox! O Velox está em segundo patamar! Primeiro em relação à Oi aqui no nosso Município é em relação à

cobranças indevidas! A Oi faz cobranças sem dó do consumidor! Eu posso afirmar, sou autoridade competente no município, representado e legitimado por Lei, para dizer isso aqui à todos vocês: mais de vinte por cento das reclamações da Oi são de cobranças indevidas. Se o Senhor me permite Flávio Andrade, um fato é notório aconteceu no nosso PROCON em relação à cobrança indevida: uma Senhora chegou ao PROCON relatando: - Gustavo, que cobrança que é essa? Nunca contratei, a conta está no nome do meu marido, meu marido faleceu! Faleceu em qual mês? - Ah, em janeiro! Perfeito, tem certidão de óbito? - Tenho! Chegou uma cobrança em nome da consumidora, do marido dela, na contratação de LDN e mais internet. E falou assim: - Mas Gustavo, nem tem internet nem LDN! Ainda mais, meu marido faleceu em janeiro! Entrei em contato com a empresa e não, o serviço foi contratado em março, pelo proprietário da linha! Como, se ele está falecido? Ele faleceu, como ele contratou esse serviço, me digam? Me diga a Oi, como que o serviço foi contratado, se a esposa não tem legitimidade para contratar o serviço? Uma Senhora de oitenta anos! A Oi instala serviço de internet para quem nem possui computador, para quem nem possui linha! Faz contato com SAC, o SAC não soluciona! Entra em contato com o 0800 muitas vezes é solucionado, outras vezes vira processo. Então, eu gostaria de saber da Oi, de onde que vem tanta cobrança indevida e má prestação de serviços? Porque não é possível...em cada dez processos, reclamações da Oi no Município de Ouro Preto, a Oi tem sete! A Claro dois, a Tim tem um! E a forma de negociação com as outras operadoras é muito mais simples e muito mais fácil do que a Oi! Vamos fazer levantamentos, vamos comparecer ao Juizado Especial Civil, notificar o Juiz responsável, fazer o levantamento de quantas audiências de conciliação uma instrução de julgamento ele faz da Oi! Vamos reunir os dados do PROCON, vamos ver a quantidade de clientes que nós possuímos no nosso Município, para saber em relação à prestação desse serviço, porque nós estamos sofrendo com má prestação de serviço, não só em relação a essa empresa Oi, ou telefonia, em relação a qualquer empresa: bancária, de planos de saúde, estão abusando do poder econômico; o próprio Código do Consumidor determina: o consumidor é vulnerável! O consumidor, ele é hipossuficiente, o que é inversão do ônus da prova, quem tem que fazer as alegações são as empresas, o porquê do motivo. Vou ler para vocês o ofício encaminhado à Oi em reunião: referência, e instalação do novo link até vinte do cinco de dois mil e onze, foi feita reunião no próprio PROCON com Engenheiro da Oi e com a Gerente de Relação da Oi. Em reunião para a Oi tá gente, está aqui óh! Em reunião realizada neste órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON, no dia dezessete de maio de dois mil e onze, compareceu a Senhora Silvânia de Alcântara Costa, Gerente de Relacionamento da reclamada. Nesta circunstância, a mesma garantiu e salientou que um novo link de acesso à internet banda larga será instalada até o prazo máximo de vinte de maio de dois mil e onze. A fim de regularizar...estamos em nove de junho, o prazo era vinte de maio de dois mil e onze, a fim de regularizar, assegurar e ampliar o bom funcionamento do serviço Oi Velox prestado pela reclamada aos consumidores do município de Ouro Preto, Minas Gerais, em face da crescente quantidade e sequência de reclamações recebidas e protocoladas junto a este órgão, por parte dos consumidores descontentes, insatisfeitos, desmotivados perante à prestação desse serviço aos mesmos. Isso em reunião com a Oi, então não tem nada, questão unilateral aqui, tudo ciente; tudo que o PROCON faz é de forma clara e precisa! Assim, este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor vem por meio deste, requerer a confirmação da execução das instalações deste novo link, no prazo máximo de cinco dias corridos, a contar do recebimento desta, no que (inaudível) ao comprometimento e compromisso firmados pela representante da reclamada na reunião; esse é o ofício do PROCON, encaminhado para a empresa Oi. Resposta: Protocolo PROCON Ouro Preto, resposta de ofício: notificação: zero, dez, onze; requerida: TELEMAR (inaudível) SA, PROCON de Ouro Preto: Praça Américo Lopes, noventa e um - Pilar, Ouro Preto, Minas Gerais. Então vamos verificar a resposta da empresa; resposta de praxe: contratar o escritório que presta serviços, tem legitimidade, não estão errados, correto: a Lei garante isso a eles. PROCON Municipal de Ouro Preto, Praça Américo Lopes, noventa e um, Ofício número zero dez onze. Prezados Senhores, diante dos questionamentos deste órgão PROCON venho a presente através deste, responder ao Ofício recebido na data de vinte e cinco de maio de dois mil e onze. Inicialmente vale destacar que a velocidade Velox não depende apenas de qualidade do serviço prestado por essa empresa, errado! Mas também de vários fatores externos, os quais a empresa não tem qualquer gerência ou influência. Quem redigiu isso desconhece a Lei, não conhece o Código do Consumidor (inaudível)..." Vereador Flávio Andrade: "Você completa em três minutos por gentileza?" Gustavo Garcia: "...influência tais como: características técnicas da rede interna do assinante, congestionamento ou instabilidade na rede de terceiros, ataque de rackers, no entanto, visando a melhoria, regulamentação, assim como o devido funcionamento dos

serviços prestados, em atenção à reunião realizada no dia dezessete do cinco, informamos que todas as medidas possíveis e necessárias foram devidamente experimentadas, quais sejam: priorização do tráfego Velox do assinante de ORP, que significa Ouro Preto, em conversa particular ali, dentro da rede TELEMAR, e esclarecer a ele que a empresa TELEMAR NORTE continua trabalhando nas melhorias do serviço Velox. Contratou o serviço Oi presta. Cumpra o quê determina a Lei: o consumidor não é obrigado a saber se a empresa não está investindo, se a empresa não está cumprindo com o quê a Lei determina! Se você contratou um mega, tem que receber um mega, porque as cobranças são feitas! O nome dos consumidores são incluídos nos Órgãos de Proteção ao Crédito, e isso é um ato ilegal, isso é um ato arbitrário! Inclusive peguei com a responsável da empresa o próprio contrato da Oi, que eu já vinha discutindo há tempos com a Silvânia, a Silvânia sabe disso, não é de hoje! Termo de Solicitação de Oi Velox, categoria residencial: você chega lá na loja: - Eu quero ter um Oi! Beleza! Aí vem um contrato dessa forma, informando: velocidade solicitada para o Oi Velox: até cento e cinquenta, até trezentos, até seiscientos, até um mega; o Código do Consumidor não autoriza isso não! O Código do Consumidor, ele informa que, qualquer informação em relação ao produto e serviço tem que ser de forma clara e precisa, ao contar o (inaudível) caracterizando publicidade enganosa! Por que eu sempre falo no PROCON: eu não acho nada, eu trabalho com o quê determina a Lei! Se a Lei determina, cumpram! Por que a sociedade que está sofrendo, tem consumidores chegando até doentes no PROCON em relação à Oi, porque não sabem de onde vem tantas cobranças! Isso eu posso fazer o Ofício e notificar a empresa Oi caso seja solicitado. Eu trouxe uma decisão para vocês também acompanharem uma decisão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais: o Tribunal de Justiça de Minas Gerais informa: em face da TNL PCS Oi, sabe de quê ano é isso aqui? Dois mil e sete, Tribunal de Justiça de Minas Gerais, informando isso tudo que eu estou falando; só para informar para vocês a decisão do Juiz, do Ministro: Propaganda omissa em relação à informação relevante ou seja, a marca do produto a ser retirado gratuitamente na compra do outro evidencia enganosa, induzindo o consumidor à aquisição, sem ter a real adequada em relação ao serviço prestado. Vocês estão percebendo? Em relação ao contrato da Oi, em relação ao que determina a Lei? A Oi não pode simplesmente...até trezentos, até quatrocentos; a Lei determina que se oferecer um produto, cumpra! Cumpra na sua integralidade, cumpra na sua integridade! Vamos diminuir o índice de ilegalidade no nosso Município, no nosso País! Todos os órgãos públicos tem que se unir, sem a união vamos ficar omissos, vamos ficar enxugando gelo. Então muito boa essa atitude aqui do Vereador Flávio Andrade, para demonstrar a nossa realidade e demonstrar que antes de mais nada, existe uma Legislação; a Legislação determina, a ANATEL está aqui, a Agência Reguladora que está amparada pela Constituição da República. Então nós temos que ter essa consciência: a Oi não pode estar trabalhando de forma arbitrária, de forma unilateral! Estou dia a dia no PROCON trabalhando, eu sei da realidade do nosso Município; então muito obrigado, espero que eu tenha esclarecido aqui que essa é a nossa forma de trabalho, trabalho sério, o PROCON é um órgão administrativo. Então eu gostaria de ouvir da Oi e da ANATEL: - Não, estamos já instalando cabos! Estamos fazendo isso! Estamos melhorando! Eu quero saber da Oi esclarecimentos do por quê da má prestação desse serviço, é isso que determina a Lei! Ofereceu? Cumpra! Porque o consumidor não pode ficar desamparado em relação à empresas, porque nós estamos o quê? Vulneráveis hierarquicamente e tecnicamente, muito obrigado." Vereador Flávio Andrade: "Obrigado, a mesa agradece ao Gustavo, Coordenador do PROCON; a gente pede que todo mundo se preocupe em assinar o nosso livro de presença por gentileza, para registrar na Câmara; já temos algumas pessoas inscritas para a próxima etapa, quem quiser depois já se inscrever para falar é só levantar a mão. Vou pedir então a manifestação primeiro do Marco, depois da ANATEL, quinze minutos Marco, pode ser, para dar a primeira manifestação? Com a palavra Marco Antônio Borges, que é o Diretor de Relações Institucionais da Velox com Estados e Municípios, se quiser falar daqui mesmo fique à vontade. Quinze minutos, se precisar a gente prorroga está bom?" Marco Antônio Borges: "Boa tarde a todos, boa tarde Flávio, Excelentíssimo, boa tarde Herman, boa tarde Gustavo Garcia. Eu sou o representante da empresa Oi, vim aqui para apresentar alguns esclarecimentos; nem todos conseguimos executá-los no tempo e na hora, não acredito que na Audiência de hoje consigamos tirar cem por cento dos casos pontuais, inclusive esse não é o fórum para isso. E eu queria aproveitar já para iniciar minha fala, e responder à uma acusação, à um apontamento que é, a Oi condena as práticas de condutas irregulares que caso tenha sido, esteja ou visualizado como apontado pelo Senhor Valter, que essas práticas são condenáveis e condenadas pela Oi, e que também casual aí tome conhecimento, ela informa que as ações cabíveis e serão tomadas e com rigor. Então a Oi desconhece esse tipo de prática, então se os

Senhores sabem de práticas apontadas pelo Senhor Valter, denuncie, denuncie! Segundo, eu queria também colocar uma questão aqui, que é apontada pelo Senhor Gustavo Garcia, que a Oi não atua de forma arbitrária nas negociações, e tão pouco na sua presença para explicações: se fosse arbitrária nós talvez nem estivéssemos aqui. E outra: a Oi também tem um canal exclusivo para atendimento ao PROCON, que já é feito há muito tempo: esse atendimento é feito na pessoa da Senhora Silvana, que está aqui sentada. Então outras operadoras sequer tenham respeito com o PROCON de destinar uma pessoa exclusiva para dar o atendimento nas reuniões ou a hora solicitada pelo PROCON; então eu queria só dizer que isso não é arbitrariedade por que? A Oi não se furta, ela não se omite em estar presente para discutir questões, e aqui em Ouro Preto, especificamente em Ouro Preto a Oi é parceira do Município em diversas ações, eu posso citar uma: a Oi atua aqui como patrocinadora do Cineop que acontece em julho; então é um apoio, é uma parceria no âmbito cultural. Então eu quero dizer também que há quinze dias atrás eu estive com o Secretário de Turismo, eu pessoalmente, discutindo questões de turismo, em que nenhuma operadora se dispôs a comparecer, só a Oi; e não foi para tratar de reclamações, foi para tratar sabe de quê? Olha, Oi, será que você poderia, será que a sua empresa poderia avaliar questões técnicas e viabilidades econômicas para atendimento à telefonia móvel nos Distritos? Nenhuma operadora se deu ao trabalho de comparecer ou responder as demandas do Secretário de Turismo, que é o Chiquinho de Assis, só a Oi esteve aqui, e eu estive aqui, isso tem quinze dias. Pois bem, então, por esses exemplos e por outros exemplos podemos só mencionar que essa não é uma posição arbitrária. Agora com relação aos atendimentos pontuais, eu gostaria de informar que existem aqui apontamentos, existem aqui questões que os trouxeram até aqui para colocar a Oi como a culpada dessa história toda, e essas questões pontuais, elas são tratadas nos canais de atendimento através do cento e três, trinta e um, ou nas questões em que o próprio PROCON, através do atendimento ali, solicita à Silvana. Então algumas questões apontadas pelo Senhor Gustavo, muitas já estavam sendo tratadas, inclusive a resposta do Ofício que ele mesmo apresentou. Agora com relação à questão do ocorrido há alguns meses atrás, eu quero dizer o seguinte: a Oi, pode ter havido lentidão em seu atendimento, e pode ter ocorrido lentidão no acesso à internet; essa lentidão foi solucionada a partir do dia vinte e oito de abril, e fazendo com que o mês de maio ocorresse um balanceamento de tráfego em rotas que atendem ao Município. E esse balanceamento de tráfego fez com que houvesse um escoamento melhor do tráfego da internet, portanto em maio a situação de Ouro Preto, no que diz respeito às questões apontadas pelo Senhor Gustavo, elas foram atendidas. E também quero dizer aqui que até a segunda quinzena de julho, anotem por favor, até a segunda quinzena de julho, haverá um aumento de banda trazido aqui para o Município e das cidades que entornam, ao entorno, que fará com que a utilização da internet seja perceptível, seja significativa no seu tráfego ok? Então até segunda quinzena de julho haverá um aumento de banda, aumento de taxa que provocará uma melhoria significativa no tráfego de internet no Município. Essas são as questões que eu queria colocar." Vereador Flávio Andrade: "Obrigado Marco, depois eu vou abrir para as perguntas, vou passar a palavra para o nosso amigo Herman, da ANATEL." Herman: "Boa tarde à todos, inicialmente eu gostaria de agradecer ao convite do Vereador Flávio Andrade, é um prazer estar aqui em Ouro Preto, nessa Casa. Eu acho que a gente está falando de muitos assuntos técnicos aqui; eu queria tentar de forma didática, explicar a diferença que existe entre Velox, Serviço Móvel Pessoal, Serviço Telefônico Fixo (inaudível), porque entender essa diferença é um pouco entender a realidade, por que que um serviço eu posso exigir que a concessionária instale numa localidade de cem pessoas, e por que que um outro serviço eu não posso exigir que ela instale numa localidade de cem pessoas. Então vamos lá: o Velox é um nome comercial do produto da Oi, mas tecnicamente o Velox, na legislação de telecomunicações, ele é um serviço de comunicação multimídia, ele é assim definido na legislação; é da mesma forma que a telefonia fixa e a telefonia móvel, são todos serviços de telecomunicações, só que há uma diferença considerável por exemplo, do serviço de comunicação multimídia para telefonia fixa. O serviço de comunicação multimídia, ele é prestado no regime privado, já a telefonia fixa, é prestada no regime público; então por exemplo, quando eu vi um dos e-mails falando: - Ah, por que que o Velox não pode, não tem a disponibilidade de Velox para todo mundo? Porque somente o serviço prestado no regime público é que tem obrigação de universalidade, no regime privado você não tem como exigir que a prestadora amplie a sua cobertura para todo mundo, porque ele é prestado em um regime privado, depende do interesse econômico na instalação daquele serviço. Então esses princípios, eles precisam estar, mesmo que basicamente assimilados, para que a gente possa entender a diferença entre esses serviços, os regramentos deles são diferentes. Então, vamos lá: quais são as regras para o Velox? Eu sou consumidor e

tenho um Velox aqui em Ouro Preto, como é que eu sei quais são os meus direitos, quais são os meus deveres, o quê que eu posso exigir da prestadora? O regulamento do serviço de comunicação multimídia, ele foi aprovado pela resolução dois sete dois da ANATEL, que está disponível lá no site: www.anatel.gov.br; esse regulamento especifica todas as particularidades da prestação do serviço. Então tem lá, por exemplo, foi citado aqui, um dos problemas é a questão da interrupção do sinal: - Eu sou um consumidor, tive meu sinal interrompido aqui em Ouro Preto, o quê que eu faço? Bom, eu vou lá na resolução e vejo que: qualquer interrupção ou degradação de sinal acima de trinta minutos, o consumidor tem direito ao ressarcimento proporcional; então ele pode, através do call center da prestadora, solicitar o ressarcimento proporcional a qualquer interrupção ou degradação do sinal, que inviabilize a utilização do serviço no período superior a trinta minutos. E nessa linha a gente tem outros exemplos que a gente poderia citar, foi citado aqui a questão de serviços clandestinos: o próprio regulamento aqui fala, regulamento dois sete dois, que qualquer empresa ou qualquer pessoa que queira prestar um serviço de comunicação multimídia, ele precisa de autorização. Então, muito cuidado ao contratar empresas que não possuam autorização porque é um serviço clandestino, que esses mesmos direitos não serão garantidos; e caso alguma autoridade pública ou algum cidadão tenha o conhecimento desse serviço, a gente recomenda que denuncie para que a gente possa adotar as medidas cabíveis ao caso. A gente ressalta que além das medidas administrativas, a Lei geral de telecomunicações, lá no artigo um oito três, estabelece que é crime a prestação clandestina de serviços de telecomunicações. Isso é uma realidade diária da agência, no estado todo aqui de Minas Gerais, a gente percorre o Estado inteiro, interrompendo, lacrando, instaurando processos administrativos e encaminhando a documentação para a Polícia Federal, para instauração de inquéritos e, por via de consequência, ações criminais à Justiça. Bom, as questões particulares, eu acho que a Oi já se manifestou, o quê eu queria deixar claro aqui é que a agência, ela tem o compromisso de estar acompanhando todas essas questões, principalmente de ordem sistêmica; a gente têm a preocupação, no mês de maio passado nós fizemos um Fórum em Belo Horizonte para discutir problemas como esse, não era tão somente do serviço de comunicação multimídia, mas também da telefonia fixa, da telefonia móvel, de TV por assinatura. Nós estamos em pleno contato com o Fórum dos PROCONs, o Fórum Estadual dos PROCONs, nós estamos fechando alguns acordos de cooperação técnica com o PROCON, para que a gente possa dar suporte à atuação local dessas entidades, no que diz respeito a esses problemas, porque às vezes são problemas que são passados de forma simples, e eles não são tão simples assim: existe um arcabouço jurídico por trás, de regulação de telecomunicações que precisa ser compreendido antes de colocar no mesmo universo telefonia fixa, telefonia móvel, serviço de comunicação multimídia, 3G, todos esses tem regimentos diferentes, tem uma lógica diferente, tem direitos e garantias diferentes. Então a gente precisa compreender, mesmo que basicamente essa realidade, para poder estar exigindo ou estar cobrando determinadas ações. Um ponto que foi dito aqui, acho que foi o Valter que mencionou salve engano, e que eu acho que é importante, por exemplo: independente da prestadora, eu não estou falando aqui da Oi, eu estou me referindo de forma genérica, mas o quê a gente têm percebido na agência de forma geral no Estado, às vezes o quê tem ocorrido é que a prestadora, no intuito de vender um determinado produto, ela garante ao consumidor que vai instalar aquele produto em determinado prazo, só que esse é um produto prestado em regime privado, Então o comercial às vezes da empresa vende o produto mas a área técnica quando vai ao local, vê que não tem viabilidade técnica de instalação, que vai depender de um investimento da prestadora; e aí o consumidor que está esperando a instalação do serviço naquela data, ele é surpreendido com a informação: - Aqui, olha, não tem viabilidade técnica, a gente vai depender de um estudo interno de aprovação de orçamento interno na empresa, para aí sim poder te atender. A gente quer ressaltar que não é uma prática regular, se casos semelhantes à esses estiverem acontecendo, eu acho que vocês podem estar canalizando essas solicitações direto com as prestadoras ou com o PROCON; e se caso não resolver, podem acionar a agência através do telefone treze trinta e um que é a nossa central de atendimento. Bom, eu acho que eu já falei demais, assim, eu só queria dar uma visão geral mas a gente vai continuar essa conversa aí." Vereador Flávio Andrade: "Beleza, a gente agradece ao Herman Bergman da ANATEL, registra a presença da Vereadora Crovymara, eu consulto se ela quer se manifestar antes de abrir a palavra à comunidade, temos então três inscritos; passando para a etapa seguinte da nossa Audiência. Temos inscritos: Lucas Santiago, o Rafael do IBGE Ouro Preto e o Carlos Frederico da UFOP. Seguindo a sistemática de outras Audiências, vamos ouvir os três, três minutos de cada um, depois trazemos a palavra de volta à mesa para alguém da mesa se manifestar. Com a palavra por três minutos Lucas Santiago...por gentileza

Lucas, três minutos...está ligado ou está desligado? Isso sempre dá couro na gente!" Lucas Santiago: " Primeiramente boa tarde, desculpa a voz, estou meio gripado, a cidade nesse frio. Bom, eu queria manifestar um pouco a minha compreensão do serviço prestado pela Oi: eu sou publicitário, faço Engenharia de Produção aqui na UFOP agora, acabei de retornar à cidade, e pela minha formação eu utilizo a internet basicamente vinte e quatro horas por dia. Eu entendo que a prestação de serviço da internet, ela é hoje um serviço básico para a cidade, principalmente como o Valter disse, é necessário para que a cidade se coloque no mundo; de outra forma, poucas pessoas conseguem ter acesso a nós e se a gente não se colocar lá, eles não nos enxergam. A questão do serviço prestado pela Oi como o Herman disse, a internet, ela é em regime privado; então na minha concepção assim, se na região ele ainda não é prestado, tudo bem, ele não é prestado! Mas se em outra determinada região a operadora diz: - Não, eu te presto esse serviço! Cabe à ela de fato me prestar o serviço. A internet que eles me prestam aqui é de apenas um mega: para mim, na minha função hoje, eu trabalho, eu invisto em ações, eu acompanho a bolsa de valores o dia inteiro, eu faço trabalhos com sites, eu desenvolvo sites, eu necessitaria de um link maior, mas ela não me oferece, tudo bem porque eu compro o que eles me oferecem. Mas já que vocês me oferecem esse serviço, então me presta ele por completo! Porque eu confesso que eu não sabia que a Oi, que as operadoras teriam que me ressarcir (inaudível) de oferecimento de serviços de trinta minutos ou mais, e a partir de agora eu acho que eu vou fazer algum tipo de conta para saber daqui para traz o quanto que eu não fui prestado, e vou começar a anotar isso, porque o que acontece é que diariamente a Oi para de nos prestar esse serviço e muitas vezes em momentos cruciais, um exemplo: ontem minha mãe estava comprando um seguro para o meu irmão ir para a Europa, e o serviço da Oi caiu às onze horas da noite, e foi retornar apenas após a meia noite, sem contar que muitas vezes o serviço cai, parece que a banda cai pela metade, eu não sei como é que isso funciona, mas apenas um pedaço da internet funciona, sites pesados não carregam, e ela passa a prestar o serviço pela metade. Eu gostaria de ouvir da Oi na verdade, além do que o representante já nos disse, era de firmar um compromisso de que a partir do dia quinze de junho, não só teremos um link com uma conexão maior, mas teremos um respeito com a sociedade onde o serviço é prestado, de que ele será prestado de forma integral e durante todo o tempo, porque isso vai prejudicar a vida da cidade, isso pode prejudicar muitas vezes a economia da cidade, poderia estar crescendo mais com o número de acessos, onde as pessoas colocando as suas coisas na internet a partir de Ouro Preto. Eu percebo que isso em Ouro Preto ainda é pequeno, tem alguns Blogs surgindo, mas ainda sim é pouco. Meu tempo acabou, obrigado." Vereador Flávio Andrade: "Na conta certinha, Lucas muito obrigado, agora a próxima pessoa a falar é o Rafael do IBGE, depois da fala dos três a gente traz a palavra para a mesa para alguma consideração, está bom? Rafael, três minutos por gentileza." Rafael: "Ok, boa tarde a todos, meu nome é Rafael Amaral, eu sou representante do IBGE aqui em Ouro Preto. Primeiramente eu gostaria de agradecer muito ao Flávio pelo convite, cumprimentar os componentes da mesa, e primeiramente dizer ao representante da Oi sobre a parceria com o Município nas atividades através de incentivo, dizer que apesar da sua fala, esse não é o objeto nosso tratativo aqui hoje; e outra, eu acho que isso é uma manifestação da empresa que nada mais vai além de cumprir a função social de toda a empresa. Então, indefere nesse ponto; no que tange ao mês de maio o que o Senhor falou sobre a melhora na prestação do serviço, pode ser que tecnicamente isso tenha acontecido mas do ponto de vista da percepção dos usuários, eu enquanto usuário assíduo da internet não percebi; e não percebi nem na minha casa, nem no meu trabalho. No caso do trabalho, eu trabalho em um órgão de estatística que tem se esmerado no sentido de levar todos os seus processos para nuvem, todos os seus processos de forma eletrônica, e eu dependo da internet as quarenta horas da semana, porque qualquer processo que eu trabalhe eu preciso da internet; se eu não tiver ela e por algum momento o serviço for interrompido, algum dos meus processos de pesquisa ou um dos processos administrativos dos que eu estou trabalhando, vai ser imediatamente interrompido. Nós estamos agora em um processo de coleta das pesquisas econômicas e tem dias já, ocorreu há duas ou três semanas atras de eu ter que dispensar os meus funcionários porque simplesmente não havia o que fazer; não tinha o que fazer porque não tinha internet, liguei para o suporte, o suporte me pediu vinte e quatro horas para corrigir o sistema, tudo bem: vinte e quatro horas para corrigir o sistema! Fui para minha casa: - Não, vou em casa porque talvez consiga acessar da nuvem, acessar o sistema através da minha casa! Chegou lá, o problema era o mesmo, então obviamente vi que não era um problema isolado da instituição, da fiação do meu prédio ou do que acontece. Bom, falando do ponto de vista do suporte, o dado que eu tenho é um dado particular, já não é nem vinculado mais à instituição: outro dia eu precisei de um suporte do Velox e eu tive a curiosidade de gravar

a ligação, ela durou uma hora e vinte e sete minutos, o quê vai bastante além dos quinze minutos que são estabelecidos para um atendimento desse tipo. Nessa uma hora e vinte e sete minutos eu tive o prazer de conversar com seis das atendentes de vocês que se intercalaram, e pularam cada uma para um sistema, e cada uma para um outro, e uma delas até foi muito interessante, que eu pedi para ela que consultasse os dados, ela me disse que estava sem internet. Então o próprio provedor, o próprio provedor estava sem internet, uma coisa mais ou menos bizarra de se ver né? Sem contar essa falta de padronização do suporte, ah, por falar em...devo aproveitar para informar que a que Oi atende aqui em Ouro Preto estava sem telefone a semana passada, porque eu fui lá, tentei usar o sistema e não consegui. Já terminou?" Vereador Flávio Andrade: "Você conclui por favor?" Rafael: "Concluo. Bom, além desses problemas, a velocidade do sistema realmente é muito aquém daquilo que é contratado, é um mega, vocês garantem uma quantidade, e outros problemas complicados como a questão da venda casada, que é claro, já liguei para a Velox, eles me disseram que é possível instalarem somente o Velox sem o telefone mas que não há viabilidade. Como, é possível mas não há viabilidade? Como isso comporta? E a cobrança de uma assinatura no mínimo curiosa, que eu tenho recebido todo mês uma cobrança de quatorze reais da Oi, do grupo Oi, de um serviço que nunca contratei, que é o identificador de chamadas para o meu telefone fixo, que vem com o nome totalmente esquisito. Então, com relação, tem uma lista enfim aqui de reclamações mas o meu tempo é curto, escasso, então eu encerro por aqui, obrigado." Vereador Flávio Andrade: "A mesa agradece Rafael sua fala, a gente sabe que tem que ter esse procedimento de marcar o tempo para a gente poder ser ágil, mas vamos pensar, e a gente sempre procura isso nas Audiências Públicas, é que esse momento de discussão e mobilização não termina aqui: que a gente procure algum mecanismo que dê sequência ao nosso trabalho de acompanhamento, disso que a Velox colocou que em julho já vai melhorar. Eu sugiro que a gente comece a pensar talvez em um comitê nosso informal, para que a gente possa dar sequência aqui à nossa reunião de hoje, vendo o que pode ser feito para os encaminhamentos. O último aqui inscrito nessa primeira fase é o Carlos Frederico da UFOP, e a gente vai retornar a palavra à mesa; tem apenas mais um inscrito depois do Carlos Frederico, que é o Jorge Coelho. Carlos, por gentileza." Carlos Frederico: "Bom, primeiro boa tarde a todos, meu nome é Carlos Frederico, eu sou, estou aqui também representando a Federal de Ouro Preto, sou um dos Pró-reitores, Pró-reitor de projetos especiais, e também sou Mestre e Doutor em Rede de Computadores; nós temos alguns projetos de inclusão digital, projetos alguns outros que serão objetos para nós falarmos posteriormente. Bom, eu queria só colocar, pontuar que primeiro nós temos um problema, esse problema existe! Então não adianta, existem duas coisas: a questão formal, até muito bem colocada aqui pelo Doutor Gustavo, a questão hoje do PROCON, a questão de relações de consumo; agora existe uma outra questão é com relação ao desenvolvimento econômico social da cidade de Ouro Preto. Isto que foi colocado é que ultrapassa a questão, não que não atinge, mas ultrapassa a questão da relação de consumo. A questão aqui: a internet gera hoje desenvolvimento econômico e social; relatórios do BID mostram crescimento da banda larga com o crescimento geração de emprego e renda. Eu estou mostrando e falando algo importante, e vocês meus queridos Marco Antônio e Herman, eu venho colocar o seguinte: que quando a gente vai para o exterior, a gente vê várias empresas que realmente lutam, o Banco de (inaudível), você chega lá na Inglaterra, está lá presente na comunidade, não só na questão de incentivo, que eu acho que é muito importante vocês estarem aqui. Mas se eu quiser gerar desenvolvimento econômico e social nós te