



1. ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 10/05/2018	Horário: 9h00min	Local: Recife (com conexão por vídeo em Maceió, São Luís, Teresina, Fortaleza, Ceará, Salvador, Natal, Brasília e RJ).
Secretário: André Sales		Presidente da Mesa: Raquel Timóteo de Moraes

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Raquel Timóteo de Moraes (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	Ubirajara Alves DECON - (Procon E. AL)	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)	Nildete Bandeira T. Rabelo (Procon Olinda)	Delfino Costa
Tony Cloves Pereira (IDECON AL)	João Maria Varela	Fábio Pereira do Nascimento	Marcela Thays França Reis (Procon E. Maranhão)		
Convidados					
Adelson Bernardino de Amorim (Representante da ANATEL PE)					
Ausências Justificadas					
Arlan Pereira	Sóstenis Moacir Moura da Fonseca				
Colaboradores Oi					
André Sales	Edson Rivelino	Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas	Márcia Maria Coelho	
Marcelo Gomes de Carvalho	Luciana Câmara	João Bosco Reis	Daiane Felicia de Jesus	Ana Paula Cavalcanti (RI)	
Katia Maria B. da Silva	Edison Kiyoshi Araki	Andre Luiz de Melo Neder	Bruno Paulino Lima Ferreira	Ana Carolina Teixeira da Silva Pontes	
Carlos Vasconcelos Galvão					

3. Temas

	Temas	Apresentação
3.1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário André Sales agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da ata da reunião anterior. A Presidente Raquel Timóteo de Moraes, declarou aberta a reunião.



	Temas	Apresentação
3.2	Informação sobre haver obrigação da Oi em atender telefonia móvel na zona rural	<p>Edison Kiyoshi Araki e André Neder representantes da área de Regulamentação, apresentaram sobre o tema solicitado. Foi esclarecido aos Conselheiros o que é obrigação da operadora de acordo com a regulamentação vigente na ANATEL.</p> <p>Tony Cloves e João Varela lembraram das dificuldades e das realidades bem diferente dos Estados do Nordeste, ressaltaram ainda, sobre a qualidade da prestação do serviço nas localidades do interior do PI e de AL.</p>
3.3	Apresentar status do PGMU em relação à Telefonia Pública	<p>Carlos Vasconcelos Galvão, representante da Gerência de Qualidade Regulatória e André Neder, da área de Regulamentação, apresentaram o tema solicitado.</p> <p>Tony Cloves e João Varela ressaltaram sobre a importância em se prestar um serviço público de qualidade e de se manter o funcionamento dos TUPs no Brasil. Lembraram que muitas vezes o TUP é a única forma de comunicação para grande parte da população de alguns locais, sobretudo no interior.</p> <p>André Sales lembrou sobre os custos envolvidos na instalação, na produção e disponibilização dos cartões telefônicos e principalmente na manutenção, por conta do vandalismo relacionados ao funcionamento do modelo atual de TUPs.</p> <p>O Conselheiro Almir, representante do CODECON BA, solicitou que fosse repensado o modelo de prestação da telefonia pública. Foi sugerida a criação de estações fechadas/cabines (modelo já existente em alguns países), substituindo o atual modelo de TUP e os respectivos cartões telefônicos. Foi solicitado que seja repensada e diversificada a forma de prestação do serviço público, disponibilizando outros tipos de acessos aos consumidores.</p> <p>Galvão esclareceu ao Conselho que com a redução dos TUP's houve a otimização do serviço e lembrou que a prestação dos serviços é uma obrigação fiscalizada e monitorada pela ANATEL.</p> <p>João Varela lembrou do programa Internet para Todos que ainda não é realidade em todo o País.</p>



	Temas	Apresentação
3.4	Apresentação sobre contratos de fidelidade (de que forma a Oi viabiliza o acesso às informações do referido contrato ao consumidor?)	<p>Katia, representante da área Comercial, apresentou o tema solicitado e esclareceu as dúvidas dos Conselheiros.</p> <p>Na oportunidade, o Conselheiro Tony Cloves ressaltou sobre a necessidade de melhorar a forma de comunicação com os Consumidores ao contratar os serviços.</p> <p>Raquel solicitou que fosse apresentada na próxima Reunião Ordinária como é feito o envio dos contratos aos consumidores dos canais de televendas.</p>
3.5	Apresentar ações da área de Operação Banda Larga para minimizar o problema de lentidão de Velox no Piauí	<p>Bruno Paulino representante da área de Operações, apresentou o tema solicitado e esclareceu as dúvidas dos Conselheiros. O Conselheiro João Varela questionou se há atendimento de Velox nas localidades do Piauí: São Francisco do Piauí, São Miguel do Fidalgo e Ribeira do Piauí. Bruno Paulino ficou de verificar, para posteriormente informar ao Conselheiro.</p>
3.6	Posicionamento sobre solicitação da melhoria de cobertura na Telefonia Móvel na Comunidade Caetés (Maceió/AL)	<p>Conforme Ofício (abaixo-assinado) enviado pelo Tony Cloves, na última Reunião Ordinária, Rivelino apresentou o mapa de cobertura de todo o Município de Maceió, apresentando informações sobre a localidade de Caetés.</p> <p>André ressaltou sobre o que é cumprimento de obrigação regulamentar e esclareceu que a demanda já foi internalizada pela área responsável da Engenharia.</p> <p>Tony Cloves ressaltou que trata-se de uma importante comunidade, que não está sendo atendida e solicitou que seja apresentado uma melhor justificativa e mais detalhamento na próxima Reunião Ordinária, com maiores informações, tais como as possíveis causas que estejam impactando no "ponto cego" para esses consumidores.</p>
3.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	<p>Foi apresentado o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Fev/18 a Abr/18.</p> <p>A Conselheira Nildete solicitou a partir da próxima reunião que o tema fosse apresentado logo no início da Reunião.</p>

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

Assunto	Comentários
---------	-------------



	Assunto	Comentários
4.1	Participação da Anatel nas reuniões dos Conselhos	<p>Raquel, solicitou que fosse registrado em ata a importância da presença do Representante da ANATEL em todas as reuniões dos Conselhos, desde o início da reunião.</p> <p>O representante da Anatel Adelson, parabenizou a Raquel pela Presidência e pela condução dos trabalhos no Conselho de Usuários do Nordeste. Ressaltou a qualidade das respostas apresentadas e o nível das demandas solicitadas.</p>
4.2	PROCON AL	<p>O Conselheiro Ubirajara comunicou a saída do PROCON AL e a substituição do representante no Conselho de Usuários do Nordeste.</p> <p>André, Márcia e os Conselheiros agradeceram a presença e a grande contribuição prestada nos últimos anos ao Conselho e aos Consumidores.</p>
4.3	Confirmação da 6ª Reunião Ordinária	A 7ª Reunião Ordinária foi confirmada para a data de 27/09/18 das 9h às 12h sendo sugeridas as cidade de Fortaleza/CE, Salvador/BA ou Aracaju/SE.
4.4	Fórum ANATEL	Confirmação da data do Fórum ANATEL em Brasília, nos dias 07 e 08/06, para os Presidentes e Vice-Presidentes.
4.5	Elaboração de Cartilha de orientação básica ao Consumidor	Sobre a sugestão da Conselheira Raquel que Oi elaborasse uma cartilha com orientações básicas para o Consumidor, podendo ser uma cartilha digital para ser publicada no site ou redes sociais, André informou que a sugestão já foi internalizada e que está sendo analisada pela área responsável.

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

7ª RO	DATA: 27/09/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 09h - 12h
5.1	Envio da relação de escolas nos Estados do PI (PNBL) e os pontos de contatos para solicitar o TUP.		
5.2	Esclarecimentos sobre a retirada do ponto de atendimento presencial em cada Município com população acima de 100 mil habitantes conforme a Resolução da ANATEL.		
5.3	Como é feito o envio dos contratos aos consumidores dos canais de televendas.		
5.4	Informar se há atendimento Velox em São Francisco do Piauí, São Miguel do Fidalgo e Ribeira do Piauí.		
5.5	Cobertura Móvel na comunidade de Caetés em Maceió/AL. Informação de possíveis causas que estejam impactando no "ponto cego" para os consumidores.		



	Assunto	Comentários
4.1	Participação da Anatel nas reuniões dos Conselhos	<p>Raquel, solicitou que fosse registrado em ata a importância da presença do Representante da ANATEL em todas as reuniões dos Conselhos, desde o início da reunião.</p> <p>O representante da Anatel Adelson, parabenizou a Raquel pela Presidência e pela condução dos trabalhos no Conselho de Usuários do Nordeste. Ressaltou a qualidade das respostas apresentadas e o nível das demandas solicitadas.</p>
4.2	PROCON AL	<p>O Conselheiro Ubirajara comunicou a saída do PROCON AL e a substituição do representante no Conselho de Usuários do Nordeste.</p> <p>André, Márcia e os Conselheiros agradeceram a presença e a grande contribuição prestada nos últimos anos ao Conselho e aos Consumidores.</p>
4.3	Confirmação da 6ª Reunião Ordinária	A 7ª Reunião Ordinária foi confirmada para a data de 27/09/18 das 9h às 12h, sendo sugeridas as cidades de Fortaleza/CE, Salvador/BA ou Aracaju/SE.
4.4	Fórum ANATEL	Confirmação da data do Fórum ANATEL em Brasília, nos dias 07 e 08/06, para os Presidentes e Vice-Presidentes.
4.5	Elaboração de Cartilha de orientação básica ao Consumidor	Sobre a sugestão da Conselheira Raquel que Oi elaborasse uma cartilha com orientações básicas para o Consumidor, podendo ser uma cartilha digital para ser publicada no site ou redes sociais, André informou que a sugestão já foi internalizada e que está sendo analisada pela área responsável.

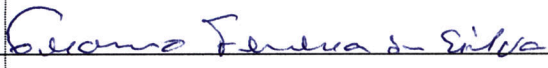

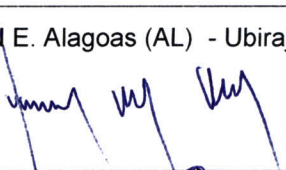
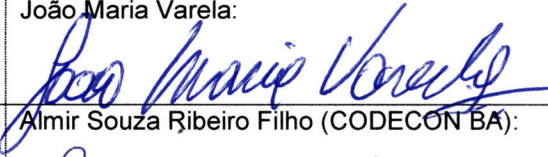
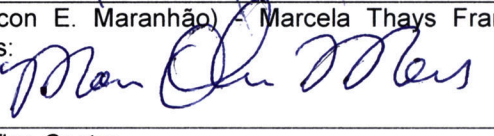
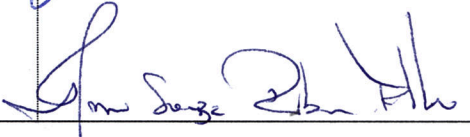
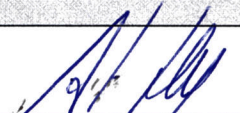
5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

7ª RO	DATA: 27/09/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 09h - 12h
5.1	Envio da relação de escolas nos Estados do PI (PNBL) e os pontos de contatos para solicitar o TUP.		
5.2	Esclarecimentos sobre a retirada do ponto de atendimento presencial em cada Município com população acima de 100 mil habitantes conforme a Resolução da ANATEL.		
5.3	Como é feito o envio dos contratos aos consumidores dos canais de televendas.		
5.4	Informar se há atendimento Velox em São Francisco do Piauí, São Miguel do Fidalgo e Ribeira do Piauí.		
5.5	Cobertura Móvel na comunidade de Caetés em Maceió/AL. Informação de possíveis causas que estejam impactando no "ponto cego" para os consumidores.		



7º RO	DATA: 27/09/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 09h - 12h
5.6	Assistente Virtual para a telefonia móvel (Quais as opções que o consumidor tem quando não possui outro aparelho?).		

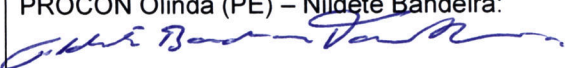
6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Gerônimo Ferreira da Silva: 	6	Fábio Pereira do Nascimento:
2	IDECON (AL) - Tony Cloves:	7	PROCON Olinda (PE) – Nildete Bandeira:
3	PROCON M. de Recife: Raquel Timóteo de Moraes: 	8	PROCON E. Alagoas (AL) - Ubirajara Alves Reis: 
4	João Maria Varela: 	9	Procon E. Maranhão) - Marcela Thays França Reis: 
5	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA): 	10	Delfino Costa:
Secretário			
André Luiz F. Sales: 			



7ª RO	DATA: 27/09/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 09h - 12h
5.6	Assistente Virtual para a telefonia móvel (Quais as opções que o consumidor tem quando não possui outro aparelho?).		

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Gerônimo Ferreira da Silva:	6	Fábio Pereira do Nascimento:
2	IDECON (AL) - Tony Cloves:	7	PROCON Olinda (PE) - Nildete Bandeira: 
3	PROCON M. de Recife: Raquel Timóteo de Moraes:	8	PROCON E. Alagoas (AL) - Ubirajara Alves Reis:
4	João Maria Varela:	9	Procon E. Maranhão) - Marcela Thays França Reis:
5	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA):	10	Delfino Costa:

Secretário

André Luiz F. Sales: 