



1. ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 18/10/2018	Horário: 10h00min	Local: Salvador (com conexão por vídeo em Recife, Maceió, São Luís, Fortaleza, Natal e RJ).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Raquel Timóteo de Moraes

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Raquel Timóteo de Moraes (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	João Maria Varela	Ubirajara Alves (IDECON AL)	Nildete Bandeira T. Rabelo (Procon Olinda)	Mariana Oliveira Martins (Procon E. Maranhão)
Rosane Dantas de Souza (CODECON BA)	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)				
Convidados					
Jose Mauro Castro Rodrigues, Jorgean Ferreira Leal, Fabio Alexandre Oliveira Lago (Representantes da ANATEL BA)					
Ausências Justificadas					
Arlan Pereira	Delfino Costa	Fábio Pereira do Nascimento	Galba Novaes de Castro Neto		
Colaboradores Oi					
André Sales	Edson Rivelino	Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas	Márcia Maria Coelho	
Celso Evaristo da Silva	Luciana Câmara	João Bosco Reis	Daiane Felicia de Jesus	Ivan Cicero Silva Laranjeira (RI)	
Carolina de Castro P. C. de Almeida	Francisco Rodolfo Pereira da Silva				

3. Temas

Temas	Apresentação
-------	--------------

Procon Recife *Ubirajara Alves* *João Bosco Reis* *Daiane Felicia de Jesus* *Mônica Freitas* *Márcia Maria Coelho*



1. ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 18/10/2018	Horário: 10h00min	Local: Salvador (com conexão por vídeo em Recife, Maceió, São Luís, Fortaleza, Natal e RJ).
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Raquel Timóteo de Moraes

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Raquel Timóteo de Moraes (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	João Maria Varela	Ubirajara Alves (IDECON AL)	Nildete Bandeira T. Rabelo (Procon Olinda)	Mariana Oliveira Martins (Procon E. Maranhão)
Rosane Dantas de Souza (CODECON BA)	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)				
Convidados					
Jose Mauro Castro Rodrigues, Jorgean Ferreira Leal, Fabio Alexandre Oliveira Lago (Representantes da ANATEL BA)					
Ausências Justificadas					
Arlan Pereira	Delfino Costa	Fábio Pereira do Nascimento	Galba Novaes de Castro Neto		
Colaboradores Oi					
André Sales	Edson Rivelino	Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas	Márcia Maria Coelho	
Celso Evaristo da Silva	Luciana Câmara	João Bosco Reis	Daiane Felicia de Jesus	Ivan Cicero Silva Laranjeira (RI)	
Carolina de Castro P. C. de Almeida	Francisco Rodolfo Pereira da Silva				

3. Temas

Temas	Apresentação
-------	--------------

Procon Recife
Ubirajara Alves
CF
[Signature]
[Signature]



	Temas	Apresentação
3.6	Posicionamento sobre solicitação da melhoria de cobertura na Telefonia Móvel na Comunidade Caetés (Maceió/AL)	<p>Rivelino apresentou o mapa de cobertura do o Município de Maceió, de acordo com a obrigatoriedade determinada pela Anatel, com relação a cobertura 2G, 3G e 4G.</p> <p>Foi informado que após a demanda do Conselho na última reunião, a área de Engenharia e Operações implantou novos sites na região, suprimindo a necessidade demanda local.</p> <p>Celso Evaristo, representante área de Engenharia, e Francisco Rodolfo representante da área de Operações/Infraestrutura complementaram as informações.</p> <p>Conselheiro Ubirajara, atual representante do IDECON AL, se comprometeu a confirmar as informações apresentadas e informar posteriormente.</p>
3.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	<p>Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Jul/18 a Set/18, nos canais da Operadora.</p> <p>Foram apresentados os subitens classificados como os principais motivos classificados como "informação" pelo Call Center.</p>

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Confirmação da 8ª Reunião Ordinária	A 8ª Reunião Ordinária foi confirmada para a data de 06/12/18 das 10h às 13h, sendo sugeridas as cidades de Fortaleza ou Recife para posterior confirmação.

João Manoel Vazquez





	Temas	Apresentação
3.6	Posicionamento sobre solicitação da melhoria de cobertura na Telefonia Móvel na Comunidade Caetés (Maceió/AL)	<p>Rivelino apresentou o mapa de cobertura do o Município de Maceió, de acordo com a obrigatoriedade determinada pela Anatel, com relação a cobertura 2G, 3G e 4G.</p> <p>Foi informado que após a demanda do Conselho na última reunião, a área de Engenharia e Operações implantou novos sites na região, suprimindo a necessidade demanda local.</p> <p>Celso Evaristo, representante área de Engenharia, e Francisco Rodolfo representante da área de Operações/Infraestrutura complementaram as informações.</p> <p>Conselheiro Ubirajara, atual representante do IDECON AL, se comprometeu a confirmar as informações apresentadas e informar posteriormente.</p>
3.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	<p>Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Jul/18 a Set/18, nos canais da Operadora.</p> <p>Foram apresentados os subitens classificados como os principais motivos classificados como "informação" pelo Call Center.</p>

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Confirmação da 8ª Reunião Ordinária	A 8ª Reunião Ordinária foi confirmada para a data de 06/12/18 das 10h às 13h, sendo sugeridas as cidades de Fortaleza ou Recife para posterior confirmação.

João Manoel Vaneck

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



	Assunto	Comentários
4.2	Fórum da ANATEL (O que já avançou sobre a "Carta de Brasília")	<p>Devolutiva aos conselheiros sobre os questionamentos levantados no IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários de Telefonia realizado em Brasília, nos dias 07 e 08 de junho de 2018.</p> <p>André Sales agradeceu a presença de todos e destacou a evolução do processo e apresentou os 4 temas debatidos nos grupos de trabalho:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento <p>A Presidente Raquel e o Vice-Presidente Gerônimo agradeceram a logística disponibilizada pela Oi e ressaltaram a importância da presença no Fórum.</p> <p>O Secretário informou aos Conselheiros que a resposta das Operadoras sobre a Carta de Brasília, documento gerado no Fórum de Presidentes e Vices, já está disponível no site da Anatel através do endereço abaixo. Ressaltou ainda que várias sugestões propostas na carta já são adotadas pela Oi, e que outras estão sendo internalizadas, a fim de que seja analisada a viabilidade de implementação.</p> <p>http://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/101-noticias-principais/808-conselheiros-approvam-documento-de-boas-praticas-em-iv-forum-nacional-de-conselhos-de-usuarios</p>
4.3	Anatel - Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013)	<p>O Secretário lembrou que, conforme e-mail enviado pela Secretaria a todos os Conselheiros, o prazo para envio de manifestações nesta fase encerrou-se em 08/10/2018 e lembrou sobre a importância das contribuições dos Conselheiros para a Análise de Impacto Regulatório (AIR) sobre eventuais mudanças no Regulamento dos Conselhos de Usuários (Resolução nº 623/2013).</p> <p>A Secretaria agradeceu o envio das contribuições que foram devidamente encaminhadas para a Anatel.</p>

João Maria Vozley

CS

[Handwritten signature]



	Temas	Apresentação
3.6	Posicionamento sobre solicitação da melhoria de cobertura na Telefonia Móvel na Comunidade Caetés (Maceió/AL)	<p>Rivelino apresentou o mapa de cobertura do o Município de Maceió, de acordo com a obrigatoriedade determinada pela Anatel, com relação a cobertura 2G, 3G e 4G.</p> <p>Foi informado que após a demanda do Conselho na última reunião, a área de Engenharia e Operações implantou novos sites na região, suprimindo a necessidade demanda local.</p> <p>Celso Evaristo, representante área de Engenharia, e Francisco Rodolfo representante da área de Operações/Infraestrutura complementaram as informações.</p> <p>Conselheiro Ubirajara, atual representante do IDECON AL, se comprometeu a confirmar as informações apresentadas e informar posteriormente.</p>
3.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	<p>Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Jul/18 a Set/18, nos canais da Operadora.</p> <p>Foram apresentados os subitens classificados como os principais motivos classificados como "informação" pelo <i>Call Center</i>.</p>

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Confirmação da 8ª Reunião Ordinária	A 8ª Reunião Ordinária foi confirmada para a data de 06/12/18 das 10h às 13h, sendo sugeridas as cidades de Fortaleza ou Recife para posterior confirmação.

João Manoel Vaneck

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



	Assunto	Comentários
4.4	Consulta Pública para o RGC.	A Anatel informou que o RGC está sendo revisado e que em breve irá entrar em consulta pública. É possível entrar no site da Anatel, fazer o cadastro sobre os temas de interesse e receber e-mails de sinalização das consultas publicas abertas para o tema.

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

8ª RO	DATA: 06/12/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	Melhoria no suporte na área de vendas. Como a Oi disponibiliza informações ao consumidor no momento da venda? Ofertas de combos e planos isolados.		
5.2	Apresentação sobre as ações que estão sendo adotadas pela Oi com relação ao endividamento e inadimplência dos consumidores no cenário atual de crise (Recuperação de Crédito, faixas de negociação, períodos e procedimentos).		
5.3	Levantamento de Projetos para implantação de Oi Fibra em PE, PI e MA. Se possível, detalhando os bairros contemplados.		

João Maria Donato



6. Registros da Secretaria

6.1	<p>O representante da área de Relacionamento Institucional, Ivan, informou ao Conselho sobre as principais ações de treinamento realizadas em parceria com a empresa CONECTA, do Grupo Oi, destacando a Visita conjunta ao Centro de Treinamento da CONECTA com representantes da Anatel.</p> <p>Foi informado sobre os novos treinamentos ofertados aos técnicos para o produto Oi Fibra e os ganhos que serão oferecidos aos clientes. O Gerente Regional da Anatel BA/SE, ressaltou sobre a importância do projeto e das ações apresentadas.</p> <p>Raquel, representante do PROCON Recife, lembrou sobre a importância da avaliação posterior do serviço que deve ser feita pelo Consumidor.</p> <p>João Varela também elogiou a melhora das prestação dos serviços, sobretudo no Sul do Estado do Piauí. Lembrou ainda da importância do retorno da força de vendas da Oi, especialmente com a chegada do Oi Fibra.</p> <p>Rosane (CODECON BA), também informou sobre a melhora da prestação dos serviços em Salvador na área técnica, mas lembrou sobre a importância da necessidade do melhor acompanhamento no suporte às vendas.</p>
6.2	<p>A representante do PROCON MA, Mariana, ressaltou sobre a necessidade de melhoria na comunicação com os consumidores e lembrou dos problemas decorrentes das vendas realizadas indevidamente, das reclamações frequentes no PROCON MA. Ela informou que o número de reclamações de 2018 em relação à 2017 caiu bastante e parabenizou a Oi.</p> <p>André Sales lembrou do processo de melhoria contínua praticado pela área de auditoria de vendas.</p>
6.3	<p>O conselheiro Gerônimo informou da importância do seguro viagem disponibilizado pela Oi aos Conselheiros, demonstrando a preocupação e o cuidado da Operadora com os mesmos.</p>

7. Propostas/ Análises e Providências:

	Propostas	Análise e Providência
1	Cobertura Móvel "Comunidade Caetés" – Maceió/AL	O Conselheiro Ubirajara, atual representante do IDECON AL, se comprometeu a confirmar as informações apresentadas, e informar posteriormente, se após a melhoria feita no site móvel, o sinal melhorou na Comunidade Caetés.
2	Convocação do Suplente em vista da renúncia do Conselheiro Sôstenis.	A Presidente Raquel Timóteo, representante do PROCON Recife, solicitou providências para a convocação do novo representante dos Usuários, em substituição ao Conselheiro Sôstenis, que renunciou.

8. Assinaturas



	Assunto	Comentários
4.4	Consulta Pública para o RGC.	A Anatel informou que o RGC está sendo revisado e que em breve irá entrar em consulta pública. É possível entrar no site da Anatel, fazer o cadastro sobre os temas de interesse e receber e-mails de sinalização das consultas publicas abertas para o tema.

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

8ª RO	DATA: 06/12/2018	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	Melhoria no suporte na área de vendas. Como a Oi disponibiliza informações ao consumidor no momento da venda? Ofertas de combos e planos isolados.		
5.2	Apresentação sobre as ações que estão sendo adotadas pela Oi com relação ao endividamento e inadimplência dos consumidores no cenário atual de crise (Recuperação de Crédito, faixas de negociação, períodos e procedimentos).		
5.3	Levantamento de Projetos para implantação de Oi Fibra em PE, PI e MA. Se possível, detalhando os bairros contemplados.		

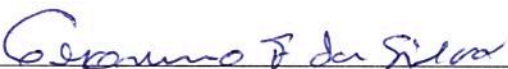



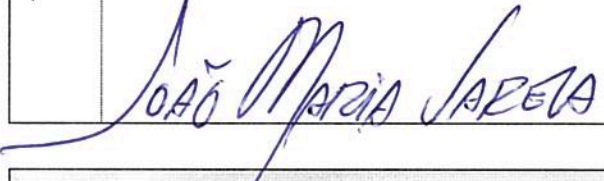
João Maria Donato

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Conselheiros			
1	Gerônimo Ferreira da Silva: 	5	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA): 
2	IDECON (AL) - Ubirajara Alves:	6	PROCON Olinda (PE) – Nildete Bandeira: 
3	PROCON M. de Recife: Raquel T. de Moraes: 	7	Procon E. Maranhão - Mariana Oliveira Martins:
4	João Maria Varela 	8	
Secretário			
Edson Rivelino de Oliveira Costa		