



1. ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 06/12/2018	Horário: 09h00min (horário local)	Local: Recife. (com conexão por vídeo em Maceió, São Luis, Fortaleza, Salvador 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	Rosane Dantas de Souza (CODECON BA)	Nildete Bandeira T. Rabelo (Procon Olinda)	Marcela Thays França Reis (Procon E. Maranhão)
Branca Alves de Miranda Pereira	Delfino Costa				
Convidados					
Franklin Luiz Freitas da Silva (Representante da ANATEL PE)					
Ausências Justificadas					
Ubirajara Alves (IDECON AL)	Fábio Pereira do Nascimento	Galba Novaes de Castro Neto (PROCON AL)	Arlan Pereira		
Colaboradores Oi					
André Sales	Edson Rivelino	Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas	Marcia Maria Coelho	
Celso Evaristo da Silva	Daiane Felicia de Jesus	João Bosco Reis	Fabio Braga	Thalles Cavalcante Garcia de Medeiros	
Juliana S. Bitencourt					

3. Temas

Temas	Apresentação
3.1 Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário Rivelino agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior.</p> <p>A Reunião foi declarada aberta pela Presidente Raquel Timóteo de Moraes, representante do PROCON Recife, que deu as boas vindas a nova Conselheira Branca Alves de Miranda Pereira, representante dos Usuários.</p>

(Handwritten signatures and initials)



	Temas	Apresentação
3.2	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)	<p>Conforme solicitado na última Reunião pela Presidente na última Reunião, foi esclarecido o tema pelo representante da Área Comercial/Vendas Varejo e Empresarial, Fabio Braga.</p> <p>Foram apresentadas as regras de cobrança esclarecimentos sobre a Resolução Anatel 632 e os modelos de acionamentos de cobrança</p> <p>Raquel reiterou a solicitação de informações sobre quais os critérios para disponibilizar descontos para os clientes inadimplentes</p> <p>Foi esclarecido que será solicitada a autorização de possível divulgação dessas informações para o Conselho</p>
3.3	Melhoria no suporte na área de vendas. Como a Oi disponibiliza informações ao consumidor no momento da venda? Ofertas de combos e planos isolados	<p>O tema foi apresentado pelo representante da Diretoria de Vendas Varejo da Gerência Territorial Loja Varejo, Thalles de Medeiros da Area, que informou sobre as melhorias realizadas no suporte na área de vendas, bem como sobre o detalhamento das informações repassadas ao cliente na venda</p> <p>Foram mostradas as principais ofertas de combos e planos isolados</p>
3.4	Levantamento de Projetos para implantação de Oi Fibra em PE, PI e MA Se possível, detalhando os bairros contemplados	<p>Foi esclarecido que a Oi vem expandindo a sua rede de fibra desde 2016</p> <p>Foram apresentadas informações sobre os investimentos e as cidades que já estão disponibilizados o Oi FIBRA no Nordeste e na demais cidades do Brasil</p> <p>Ficou acordado que, à medida que haja expansão da Fibra, ou projetos em esteira para o Nordeste, tais informações serão repassadas aos Conselheiros nas próximas reuniões.</p>
3.5	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Ago/18 a Out/18, nos canais da Operadora

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

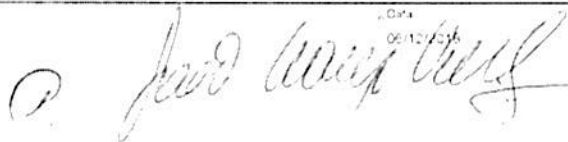
	Assunto	Comentários
4.1	Posse da nova conselheira	A nova Conselheira Branca Alves se apresentou e agradeceu a todos a oportunidade

João Manoel Alves

S



	Assunto	Comentários
4.2	Confirmação da 9ª Reunião Ordinária	<p>A 9ª Reunião Ordinária foi sugerida para a data de 05/04/19 das 10h às 13h.</p> <p>A Presidente solicitou que seja analisada pela Oi a possibilidade dos Conselheiros visitarem um <i>Call Center</i> da Oi na próxima reunião, sendo sugeridas as cidades de Fortaleza ou Teresina para posterior confirmação.</p>
4.3	Eleições 2019 e Agenda Regulatória de 2019	<p>Rivelino informou que o edital está sendo elaborado em conjunto com Anatel e todas as outras operadoras e que maiores informações serão apresentadas na próxima reunião ordinária.</p> <p>Lembrou ainda que em 2019 está prevista na Agenda Regulatória a possibilidade de alteração da Resolução 623/13 dos Conselhos de Usuários.</p>











Assunto	Comentários
4.4 Conselheiro Arlan/Regimento Interno	<p>Foi questionado pelos Conselheiros a ausência do Conselheiro Arlan Pereira Pinheiro. A Secretaria informou que o Conselheiro não compareceu a nenhuma reunião até o momento, tendo enviado por e-mail os Termos de Posse e de Compromisso e justificado as suas ausências por e-mail. Foi informado ainda que o mesmo solicitou que a Secretaria forneça uma declaração de participação no Conselho de Usuários do Nordeste.</p> <p>A Presidente lembrou de toda a estrutura de videoconferência que a Oi disponibiliza para os Conselheiros que optam por não viajar, sendo a única a ofertar essa possibilidade em vários estados da Região Nordeste.</p> <p>Rivelino ressaltou que conforme consta no Regimento Interno</p> <p>Art. 8º O mandato dos membros cessará automaticamente</p> <ul style="list-style-type: none">I – com o término do prazo.II – por renúncia formal e por escrito dirigida ao presidente do Conselho.III – por 02 (duas) ausências sucessivas e injustificadas;IV – por comportamento incompatível com o disposto no artigo 12 do Regulamento de Conselhos de UsuáriosV – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas <p>Parágrafo único. As hipóteses descritas nos incisos II, III, IV e V constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.</p> <p>Destacou que, o inciso V do Art 8º do Regimento Interno ressalta sobre a "incompatibilidade regulamentar" por parte do Conselheiro, e solicitou que o Conselho avaliasse se há incidência desta "incompatibilidade", considerando o que consta no Art 17 da Resolução 623/13, da Anatel.</p> <p>Art. 17 São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:</p> <ul style="list-style-type: none">I - participar das reuniões, atendendo à convocação do presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho de Usuários; <p>Foi questionado pela Presidente ao representante da Anatel presente na reunião que fosse observado os artigos expostos tendo o mesmo concordado com os Conselheiros, no sentido de que se configura uma incompatibilidade regulamentar, já que o mínimo que se espera de um Conselheiro e que este participe das reuniões.</p>

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]



Assunto	Comentários
4.4 Conselheiro Arlan/Regimento Interno	O Conselho votou de forma unânime, definindo que, pelo fato do Conselheiro Arlan não ter participado de nenhuma reunião até o momento, e por não haver nenhuma colaboração, a secretaria do Conselho deverá enviar, em nome da Presidente uma carta por e-mail e por AR (conforme sugestão do representante da Anatel) ao Conselheiro, para que o mesmo se manifeste em até 10 (dez) dias, confirmando a permanência no Conselho, e caso não compareça na próxima reunião, será substituído e convocado o próximo suplente.
4.5 Conselheiros com pendência de prestação de contas/cumprimento de prazos	<p>Foi solicitada pela Secretaria o apoio dos Conselheiros com relação ao cumprimento dos prazos para a prestação de contas, principalmente os que recebem adiantamento de verba de viagem.</p> <p>E lembrou ainda que conforme consta no Regulamento de Viagens para os <u>Conselhos de Usuários</u>:</p> <p><u>ADIANTAMENTO DE VERBA PARA VIAGEM:</u></p> <p>É de inteira responsabilidade do Conselheiro a devida comprovação dos gastos realizados durante a viagem, para participação exclusiva nas Reuniões do Conselho de Usuários, no prazo máximo de até 15 dias após o término da viagem e/ou da data da Reunião do Conselho. Não havendo a devida prestação de contas com a comprovação das despesas, o Conselheiro não terá mais direito ao respectivo adiantamento de verba ou à abertura de outra viagem custeada pela empresa.</p> <p><u>PRESTAÇÃO DE CONTAS</u></p> <p>Devem enviar por e-mail para a Secretaria responsável pelo Conselho de Usuários, cópia digitalizada de todas as despesas realizadas pelo Conselheiro. Todas as viagens, independente de ter despesas pagas pelo Conselheiro ou adiantamento, deverão ter as prestações de contas enviadas para a Secretaria até o 15º (décimo quinto) dia após o retorno da viagem, bem como os comprovantes originais, para o devido arquivamento físico dos documentos.</p>

[Handwritten signatures and stamps]



5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

8ª RO	DATA: 05/04/2019	LOCAL: à confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	Informações sobre o projeto de backbone e sobre o compartilhamento de rede na localidade de Floriano/PI (João Varela)		
5.2	Foi solicitado que na próxima reunião, seja autorizada a participação do representante Cicero da Comunidade de Caetés/AL para esclarecer sobre as reivindicações quanto à cobertura móvel da Oi na referida comunidade (Gerônimo)		
5.2	Foi esclarecido que conforme acordado com o representante da IDECON AL Ubrajara, o mesmo ficou de confirmar com a Associação de Moradores de Caetés, se a melhoria implementada pela Oi, apresentada na reunião anterior, refletiu em melhoria de cobertura do sinal móvel na referida comunidade.		
5.3	Apresentação sobre cobranças de SVA (Raquel)		
5.4	Casos de cobrança indevidas relacionados a clientes do Oi Total (João Varela). OBS: João Varela ficou de enviar casos concretos sobre clientes Oi Total cobrados indevidamente		
5.6	Apresentar investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica para o Estado de Alagoas		

6. Registros da Secretaria

6.1	Conselheiros com pendência de prestação de contas/cumprimento de prazos		
6.2	Foi informado aos Conselheiros, que conforme constou na convocação para a Reunião, a visita ao projeto NAVE (Núcleo Avançado de Educação) está programada para realizar-se de 14h00min às 16h00min (horário local) do dia 06/12/2018 para os Conselheiros presentes em Recife		

7. Propostas/ Análises e Providências:

João Varela

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



	Propostas	Análise e Providência
1	Raquel reiterou a solicitação de informações sobre quais os critérios para disponibilizar descontos para os clientes inadimplentes	Será solicitada a autorização de possível divulgação dessas informações para o Conselho. Caso autorizado, será divulgado na próxima reunião.
2	Informar ao Conselho caso haja expansão da Fibra, ou projetos em estera de Fibra para o Nordeste	Será posicionado ao Conselho, caso haja alguma atualização do status sobre projetos de Fibra ótica.

8. Assinaturas

Conselheiros		
1	Gerônimo Ferreira da Silva <i>Gerônimo Ferreira da Silva</i>	5 Rosane Dantas de Souza (CODECON BA) <i>R/S</i>
2	Delfino Costa	6 PROCON Olinda (PE) - Nildete Bandeira
3	PROCON M. de Recife: Raquel T. de Moraes	7 Procon E. Maranhão - Marcela Thays França Reis <i>Marcela Thays França Reis</i>
4	João Mana Varela <i>João Mana Varela</i>	8 Branca Alves de Miranda Pereira <i>Branca Alves de Miranda Pereira</i>

Secretário	
Edson Rivelino de Oliveira Costa	<i>Edson Rivelino de Oliveira Costa</i>

PT
CC