



## Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 05/04/2019	<b>Horário:</b> 13h00 (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Teresina, com conexão por vídeo em Recife, Maceió, São Luís, Fortaleza, Natal e RJ.
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente:</b> Ana Paula Jardim (Procon Recife)

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Ana Paula (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	João Maria Varela	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)	Ana Carolina de Oliveira Cavalcanti (Procon Olinda)	Mariana Oliveira Martins (Procon E. Maranhão)
Branca Alves de Miranda Pereira	Tony Cloves Pereira (IDECON AL)				
Ausências Justificadas					
Delfino Costa					
Ausências Injustificadas					
Fábio Pereira do Nascimento e Carlos Eduardo Moura do Nascimento (PROCON AL)					
Convidado(s) / ANATEL					
Franklin Luiz Freitas da Silva e Adelson (Representantes da ANATEL PE)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Ana Carolina Batista Romero Soares	João Bosco Reis	Luciana Oliveira da Camara	Márcia Maria Coelho	
Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas				

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
3.1	Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário Rivelino agradeceu a presença de todos e deu as boas vindas aos novos representantes dos Procons presentes à reunião.</p> <p>Solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e lembrou da necessidade da realização de uma nova eleição para Presidente e Vice-Presidente.</p> <p>Os conselheiros decidiram pela realização das eleições no dia de hoje no fim da reunião.</p>



	Temas	Apresentação
3.2	Informações sobre o projeto de <i>backbone</i> e sobre o compartilhamento de rede na localidade de Floriano/PI.	<p>Conforme solicitado na última Reunião pelo Conselheiro João Varela, foram apresentadas as informações sobre o projeto de <i>backbone</i> e sobre o compartilhamento de rede na localidade de Floriano/PI.</p> <p>Foi apresentadas informações sobre o projeto Single Edge, em Floriano/PI, com as consequentes melhorias e benefícios para os municípios da região. O projeto de ampliação dos equipamentos de rede que ligam Floriano até Teresina, criando caminhos alternativos visando assegurar a continuidade da prestação do serviço e aumento de banda, pois, em caso de falha em um dos caminhos, haverá o outro como sobressalente.</p> <p>A Oi realizou troca de fibras com outra operadora que, após implantação de novos equipamentos de alta capacidade, possibilitou aumento de resiliência dos serviços de Floriano, tanto de Fixo, quanto Móvel e Clientes. Também realizamos uma construção de um trecho de 150 Km de fibra para conseguir fechar em 2 vias por caminhos distintos.</p> <p>O Conselheiro João Varela agradeceu a Oi em nome da população local, informando que os benefícios e os investimentos no Estado já estão sendo percebidos.</p>
3.3	Apresentação sobre cobrança de SVA	<p>Conforme solicitado, os representantes da Anatel do Escritório Regional do PE Franklin Luiz e Adelson, apresentaram as informações sobre SVA, esclarecendo as dúvidas dos Conselheiros, detalhando bem o seu conceito, a evolução de redução de reclamações da Oi sobre SVA e as ações já adotadas pelas Operadoras. Ressaltaram que maiores informações podem ser obtidas no site: <a href="http://www.anatel.gov.br/consumidor">www.anatel.gov.br/consumidor</a>, ou ainda na página da Agência no endereço: <a href="https://www.facebook.com/anatel.official">facebook.com/anatel.official</a>. A Conselheira Mariana (Procon Estadual do MA), ressaltou a importância da empresa buscar a resolução das demandas, ainda no SAC, evitando assim chegar nos ODCs. Reforçou que o índice de Resolutividade na Oi para as demandas que chegam no Procon é muito bom, mas é necessário trabalhar a antecipação destas soluções.</p>



	Temas	Apresentação
3.4	Apresentar investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica para o Estado de Alagoas.	<p>Conforme solicitado pelo Conselheiro Delfino na última Reunião Ordinária, foram apresentados os investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica para o Estado de Alagoas.</p> <p>O representante da Anatel, Franklin informou que está disponível no site da Anatel para a sociedade o aplicativo <b>Anatel Serviço Móvel</b>, nesse aplicativo o consumidor pode acessar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• O desempenho de cada operadora na qualidade de telefonia móvel, medida por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados, de cada município brasileiro;</li><li>• O ranking das prestadoras baseado nos últimos resultados medidos;</li><li>• A quantidade de antenas e a tecnologia de cada antena da operadora no município;</li><li>• A localização de cada antena no mapa do município (baseada no licenciamento feito pelas operadoras na Anatel).</li></ul> <p><a href="http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/">http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/</a></p>
3.5	Qualidade da cobertura móvel da Oi na da Comunidade de Caetés/AL	<p>O Conselheiro Tony CLOves, reiterou a solicitação sobre uma atenção especial por parte da área de Engenharia da Oi para da Comunidade de Caetés/AL.</p> <p>Rivelino esclareceu que a demanda da melhoria de cobertura do sinal móvel na referida comunidade já foi internalizada pelas áreas responsáveis.</p>
3.6	Casos de cobrança indevidas relacionados a clientes do Oi Total	<p>Foi apresentado pelo Secretário, que esclareceu tratar-se de um problema pontual, já revertido, conforme e-mail enviado ao Conselheiro Varela com a resposta da tratativa. O Secretário reforçou sobre o Programa de Excelência de vendas, que visa auditoria da qualidade para redução de vendas indevidas ou erradas.</p>
3.7	Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)	<p>O Secretário informou sobre o andamento dos preparativos para a próxima Eleição dos Conselhos, junto à Anatel, em conformidade com a sugestão da Carta de Brasília, que orienta que o processo seja o mais alinhado possível entre as Operadoras. O Secretário informou que a minuta do Edital será enviada aos Conselheiros para que sejam feitas contribuições, e que o prazo para devolução à Secretaria do Conselho é 25/04/19. Os Conselheiros devem concentrar as sugestões junto ao Presidente do Conselho.</p>



	Temas	Apresentação
3.8	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Dez/18 a Fev/19, nos canais da Operadora.

#### 4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Substituição do Conselheiro Arlan/Regimento Interno	<p>Conforme solicitado pelos Conselheiros na última reunião, a secretaria do Conselho enviou, em nome da Presidente uma carta por e-mail e por AR (conforme sugestão do representante da Anatel) ao Conselheiro Arlan, solicitando que o mesmo se manifestasse em até 10 (dez) dias, confirmando a permanência no Conselho. O Conselheiro Arlan após ter confirmado o interesse em permanecer no Conselho até dez/19, na semana passada enviou um e-mail desistindo de permanecer no Conselho de Usuários do Nordeste devido a incompatibilidade da agenda.</p> <p>Serão tomadas as devidas providências para a convocação do próximo suplente para a próxima reunião, conforme solicitado pelos Conselheiros.</p>
4.2	Confirmação da 10ª Reunião Ordinária	A 10ª Reunião Ordinária foi sugerida para Maio. A Dra. Ana Paula (Procon Recife) informou sobre a reunião dos Procons Brasil entre 21 e 24/05, em Brasília. Foi sugerida então a realização em Junho com data a ser confirmada posteriormente pela Secretaria.
4.3	Informações sobre o curso de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações	O Secretário informou sobre o e-mail enviado pela secretaria do Conselho de Usuários, a pedido da Anatel, sobre o curso "Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações", desenvolvido pela Anatel em parceria com a UIT e em conformidade com proposta aprovada na Carta de Brasília do I Fórum. O curso é online, gratuito e aberto à participação de qualquer interessado, mas tem como público preferencial entidades de defesa do consumidor, integrantes dos conselhos de usuários e do CDUST. O material aborda a atuação da Agência e os direitos dos consumidores segundo os instrumentos normativos vigentes. Disponível no site <a href="http://www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor">http://www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor</a>
4.4	Eleição para Presidente e Vice-Presidente	Os Conselheiros Geronimo e João Varela manifestaram o interesse em candidatar como Presidente. Foram eleitos o Conselheiro Gerônimo representante dos Usuários, como Presidente, e como Vice-Presidente o Conselheiro João Varela, também representante dos Usuários, ambos com mandato até dezembro de 2019.



## 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

10ª RO	DATA: A definir	LOCAL: A confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	Os conselheiros ficaram de enviar por e-mail as sugestões de pauta para a próxima reunião ordinária.		


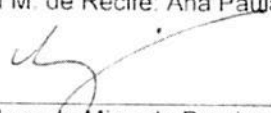
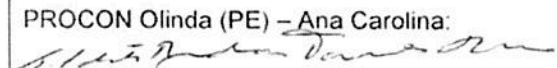
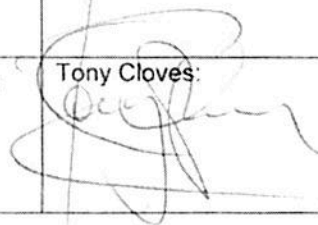
## 6. Registros da Secretaria

6.1	Foi informado aos Conselheiros, que conforme constou na convocação para a Reunião, a visita ao <i>Call Center</i> em Teresina/PI, está programada para realizar-se de 16h00min (horário local) do dia 05/04/2019 para os Conselheiros presentes em Teresina.
-----	--

## 7. Propostas/ Análises e Providências:

	Propostas	Análise e Providência
1	Informar ao Conselho casa haja expansão da Fibra, ou projetos em esteira 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: 	5	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA):
2	PROCON M. de Recife: Ana Paula 	6	PROCON Olinda (PE) – Ana Carolina: 
3	Branca Alves de Miranda Pereira:	7	Procon E. Maranhão – Mariana:
4	João Maria Varela:	8	Tony Cloves: 
<b>Secretário</b>			





## 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

<b>10ª RO</b>	<b>DATA:</b> A definir	<b>LOCAL:</b> A confirmar	<b>HORÁRIO:</b> 10h -13h
5.1	Os conselheiros ficaram de enviar por e-mail as sugestões de pauta para a próxima reunião ordinária.		


## 6. Registros da Secretaria

6.1	Foi informado aos Conselheiros, que conforme constou na convocação para a Reunião, a visita ao <i>Call Center</i> em Teresina/PI, está programada para realizar-se de 16h00min (horário local) do dia 05/04/2019 para os Conselheiros presentes em Teresina.
-----	--

## 7. Propostas/ Análises e Providências:

	<b>Propostas</b>	<b>Análise e Providência</b>
1	Informar ao Conselho casa haja expansão da Fibra, ou projetos em esteira de Fibra para o Nordeste.	Será posicionado ao Conselho, caso haja alguma atualização do status sobre projetos de Fibra ótica.

## 8. Assinaturas

	<b>Conselheiros</b>	
1	Gerônimo Ferreira da Silva:	5  Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA):
2	PROCON M. de Recife: Ana Paula	6 PROCON Olinda (PE) – Ana Carolina:
3	Branca Alves de Miranda Pereira:	7 Procon E. Maranhão – Mariana:
4	João Maria Varela:	8 Tony Cloves:

**Secretário**



Secretário

Edson Riveiro de Oliveira Costa