



Ata da 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 13/06/2019	Horário: 10h00 (horário de Brasília)	Local: Recife, com conexão por vídeo em Teresina, Maceió, São Luís, Fortaleza, Natal e RJ.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: Gerônimo Ferreira da Silva

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Ana Paula Jardim (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	João Maria Varela	Rosane dos Santos Dantas de Sousa (CODECON BA)	Nildete Bandeira Tavares Rabelo (Procon Olinda)	Marcos Vinicius dos Santos Marinho (Procon E. Maranhão)
Branca Alves de Miranda Pereira	Tony Cloves Pereira (IDECON AL)	João Antonilson de Souza Filho			
Ausências Justificadas					
Delfino Costa					
Ausências Injustificadas					
Fábio Pereira do Nascimento e Carlos Eduardo Moura do Nascimento (PROCON AL)					
Convidado(s) / ANATEL					
Ricardo Henrique Ferreira Cavalcanti (Representante 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	Marinalda Veras Rocha	Edson Pinheiro Alves	Ana Carolina Teixeira da Silva	

3. Temas

	Temas	Apresentação
3.1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário Rivelino agradeceu a presença de todos, deu as boas vindas aos novos representantes dos Procons presentes à reunião e solicitou a assinatura da Ata da Reunião. A Gerente Cristina Guerra se apresentou, agradeceu a presença de todos os Conselheiros e se colocou à disposição.

João Maria Varela
[assinatura]

P/O.

[assinatura]

[assinatura]

[assinatura]



	Temas	Apresentação
3.2	Apresentação sobre os investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica (FTTH) em todos os Estados da Região Nordeste	Conforme solicitado na última Reunião, foram apresentados os investimentos previstos e em andamento em relação ao serviços de Fibra Ótica (FTTH) e Banda Larga para a região Nordeste, destacando o volume previsto de portas disponíveis, estados e localidades que estão no cronograma.
3.3	Ações que a Oi tem feito para combater a "Internet clandestina" e o roubo de equipamentos (cabos, baterias, etc.).	O secretário apresentou as principais ações preventivas e de combate ao vandalismo, desenvolvidas da área de Segurança Patrimonial da Oi, evidenciando uma séria de iniciativas que visam a estabilidade de funcionamento dos equipamentos e redes, resultando em redução de interrupção dos serviços para os usuários.
3.4	Avaliação rápida sobre as mudanças na minuta do Edital da Eleição de novos membro	O Secretário Rivelino, juntamente com a Maria Gabriela, detalharam as principais novidades do edital para as próximas eleições dos Conselhos, bem como o cronograma de atividades, detalhando os passos previstos para cada fase. Gabriela ressaltou ainda que o Edital foi publicado no site da Oi no dia 03/06/2019, conforme cronograma acordado pela Anatel com todas as operadoras. Foi apresentado o site da Oi com as informações e o link para a página das eleições.
3.5	Informações sobre acessibilidade na Oi para os atendimentos em SAC de consumidores com alguns tipos de deficiências	O Secretário informou as principais iniciativas da Operadora Oi quanto à acessibilidade no atendimento, tais como: faturas telefônicas em braile, possibilidade de aumento do tamanho da fonte, uso do aplicativo VLibras no computador, smartphone ou tablete, bem como a disponibilidade de conteúdo nas páginas em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Informou ainda sobre a disponibilidade de canais de Atendimento Telefônico para deficientes auditivos que podem ligar para 142 e uso do TTS. Os deficientes visuais podem ter atendimento através do *144 e 1057. Outro recurso disponibilizado pela Oi para deficientes auditivos é a videochamada que permite o atendimento remoto por um intérprete em Libras. Na Central de Libras, um intérprete especializado em LIBRAS será responsável por intermediar o atendimento com um representante da Oi através de videochamada. A Oi disponibiliza na sua página da internet um espaço com orientação às pessoas portadoras de deficiências bem como demais pessoas com alguma limitação no uso da internet.

João Maria Varela

R.P.

[Handwritten signatures]



	Temas	Apresentação
3.6	Informações sobre volume de contratos entregues na região e envio por e-mail na adesão de serviços, via televidas.	Foi informado que o envio de contratos por e-mail, previsto para 2019, ainda não foi implantado, ressaltando que os contratos estarão disponíveis no site "minha Oi". Há um projeto em andamento que visa o envio por e-mail. O Secretário ficou de posicionar o Conselho, tão logo tenha previsão de quando entrará este procedimento. O Secretário ressaltou ainda para os dirigentes de ODCs, que qualquer dúvida sobre contrato de cliente que procurar o órgão, o dirigente pode procurar o representante da Oi que mantém relacionamento constante com o ODC.
3.7	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região Nordeste	Foi apresentado pelo Secretário o volume de chamadas da Operadora registrados nos meses de Mar/18 a Mai/19, nos canais da Operadora.

4. Sugestões do Conselho (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Sugestão para a 11ª Reunião Ordinária	A 11ª Reunião Ordinária foi sugerida para Agosto/19 com data a ser confirmada posteriormente, após envio da sugestão da secretaria. O Conselho sugeriu ainda a localidade de Fortaleza-CE para a realização da reunião.
4.2	Disponibilidade de Link para o site "Consumidor.gov"	A Conselheira Ana Paula (Procon Recife) questionou se a Oi já disponibilizava no seu site o link para o site Consumidor.gov. O Secretário confirmou que já está disponível na página dos Conselhos de Usuários o link com o respectivo ícone para o site, demonstrando aos Conselheiros o acesso "online".
4.3	Cobertura móvel da Oi na da Comunidade de Caetés/AL.	O Conselheiro Tony C.Loves reiterou a solicitação sobre a necessidade de cobertura móvel da Oi para a Comunidade de Caetés/AL. O Secretário reforçou que a empresa está cumprindo o compromisso de abrangência regulado pela Anatel para o município de Maceió-AL, mas que mesmo assim, já foi solicitado projeto junto à Engenharia para atender a cobertura da localidade citada. O conselheiro Varela reforçou que o compromisso da Oi é atender a área urbana do município, sendo obrigação de outra operadora a cobertura rural. Os Conselheiros Tony e Gerônimo ficaram de verificar qual a operadora está cobrindo a localidade.

5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

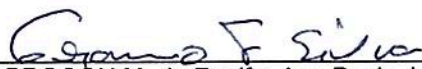
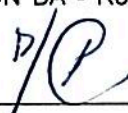

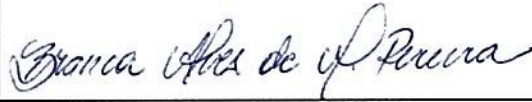

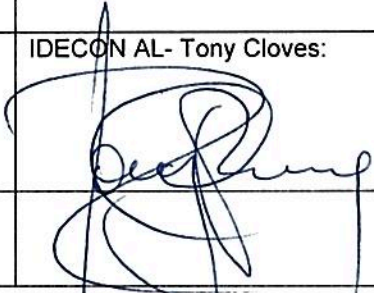
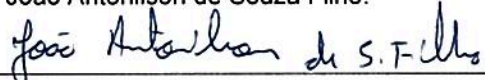
11ª RO	DATA: A definir	LOCAL: A confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
--------	-----------------	--------------------	-------------------

Bob *Unip* *Lovey* *R.P.* *FA* *JS* *JB*



11ª RO	DATA: A definir	LOCAL: A confirmar	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	A Conselheira Nildete (Procon Olinda) solicitou que na próxima reunião fosse esclarecido se quando da adesão de uma nova oferta, alteração do plano, a Empresa envia novo contrato ao cliente.		
5.2	Os conselheiros ficaram de enviar por e-mail, em tempo hábil, outras sugestões de pauta para a próxima reunião ordinária.		

6. Assinaturas

Conselheiros			
1	Gerônimo Ferreira da Silva: 	6	CODECON BA - Rosane dos Santos Dantas de Sousa: 
2	PROCON M. de Recife: Ana Paula Jardim	7	PROCON Olinda (PE) – Nildete Bandeira Tavares Rabelo: 
3	Branca Alves de Miranda Pereira: 	8	Procon E. Maranhão – Marcos Vinicius dos Santos Marinho:
4	João Maria Varela: 	9	IDECON AL- Tony Cloves: 
5	João Antonilson de Souza Filho: 		

Secretário	
Edson Rivelino de Oliveira Costa	