



## Ata da 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 05/09/2019	<b>Horário:</b> 10h00 (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Fortaleza, com conexão por vídeo em Maceió, São Luís, Recife, Natal, DFe RJ.
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente:</b> Gerônimo Ferreira da Silva

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Jonas Carlos Nascimento de Souza (Procon Recife)	Gerônimo Ferreira da Silva	João Maria Varela	Almir Almir Souza Ribeiro Filho (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	Daniel Sampaio Torres (PROCON AL)				
Ausências Injustificadas					
Fábio Pereira do Nascimento					
Convidado(s) / ANATEL					
Raimundo Catunda Sales (Representante da ANATEL CE)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Silvia Helena de Sousa	João Bosco Reis	Luciana Oliveira da Camara	Márcia Maria Coelho	
Maria Gabriela Lopes	Mônica Freitas	Daiane Felícia de Jesus	André Luiz de Melo Neder	Valéria Fernandes	

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
3.1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário Rivelino recepcionou os Conselheiros presentes em Fortaleza, agradeceu a presença de todos, e solicitou a assinatura da ata da reunião anterior.



	Temas	Apresentação
3.2	<p>Informações sobre Contratos:</p> <p>a) Como estão sendo disponibilizados os contratos aos Consumidores de Lojas e de Telemarketing?</p> <p>b) Caso não estejam sendo enviados por e-mail, há previsão para envio de contratos por e-mail?</p> <p>c) Quando da adesão de uma nova oferta, alteração do plano, a Empresa envia novo contrato ao cliente ?</p>	<p>Conforme solicitado na última Reunião, o Secretário esclareceu ao Conselho as dúvidas referentes à contratos, ressaltando os aspectos do RGC, citando o artigo que compreende sobre a disponibilização de contratos, reforçando que na adesão ou alteração de plano, um novo contrato é disponibilizado ao cliente, e que caso o cliente solicite, a empresa pode enviar o contrato por e-mail. O secretário reforçou ainda que no site “minha Oi” o contrato está disponível. O Conselheiro João Varela questionou a página inicial do site “Minha Oi”, afirmando que não está disponível para o cliente, nesta primeira página, os números dos telefones contemplados no seu plano. O Secretário ficou de verificar esta situação e posicionar na próxima reunião. O Conselheiro João Antonilson sugeriu que a “inteligência artificial da Oi – Joice” possa também disponibilizar documentos, ressaltou ainda que a Joice na sua interação com o cliente, resgatasse o histórico do cliente para dar continuidade às tratativas, sem ter que recomeçar todo o processo de interação.</p>
3.3	<p>Informações sobre a atuação da Oi quanto à LGPD (Lei de Proteção de Dados).</p>	<p>O Secretário reforçou que a Oi não possui qualquer política comercial de compartilhamento de dados com provedores. A empresa adotou inúmeras medidas para fortalecer o sigilo de informações dos consumidores, implementando novos sistemas de segurança de tecnologia da informação, que suportam esta garantia. A Oi já vem atuando fortemente na adequação das premissas advindas da Lei Geral de Proteção de Dados. Atualmente, as informações acerca da norma já estão sendo amplamente disseminadas aos colaboradores através de informativos e eventos internos. Em paralelo, as melhores práticas relativas ao tema também já estão sendo implementadas e os novos produtos já estão sendo concebidos de acordo com os novos requisitos legais aplicáveis. Tais ações são sempre executadas em sinergia com os mais diversos grupos multidisciplinares de estudo/trabalho. Toda tramitação desse processo de adequação vem sendo reportada frequentemente ao comitê executivo. O Conselheiro Almir informou que algumas empresas já estão ligando até para parentes do consumidor que está em débito, para fazer cobrança. Ressaltou, que esta prática ainda não foi evidenciada para consumidores da Oi.</p>



	Temas	Apresentação
3.4	Informações sobre a atuação da Oi quanto ao Cadastro Anti-Telemarketing	A Colaboradora Valéria Fernandes apresentou o tema, destacando o compromisso setorial para bloqueio de ligações indesejadas de Telemarketing, a proposta de autorregulação, em que a Oi e demais Operadoras apresentaram à Anatel compromisso contendo iniciativas para a redução de reclamações relativas à ligações indesejadas de telemarketing. Foi detalhado ainda sobre o site <a href="http://www.naomeperturbe.com.br">www.naomeperturbe.com.br</a> , criado como cadastro nacional que permite o consumidor bloquear ligações indesejadas de Telemarketing via web. Nildete fez sugestão para que a Oi faça publicidade impressa sobre o site “Não me Perturbe” para envio aos Procons.
3.5	O que a Oi já está fazendo sobre o NOVO PGMU da ANATEL	O Colaborador André Luiz Neder Secretário apresentou sobre o Novo PGMU (Decreto 9.619 - PGMU IV) e as ações da Oi nesse processo, destacando as regras do Novo PGMU, que entraram em vigor desde Dezembro de 2018, tecendo um comparativo com o PGMU anterior. Neder citou que com o Novo PGU ocorreu a revogação das metas de densidade de TUPs e da distância de 300 metros, o que reflete na redução da planta de TUP. Reforçou sobre a carta enviada aos ODCs sobre o decreto, detalhando as principais regras. Em substituição aos TUPs que deixaram de ser obrigatórios, as concessionárias passarão a ter nova obrigação, referente à implantação de sistemas de acesso fixo sem fio com suporte para conexão em banda larga, além de móvel 4G em algumas localidades. Os Conselheiros João Varela e Tony Cloves solicitaram que fosse enviada aos Conselheiros a referida lista de localidades contempladas. Neder informou que a lista estava disponível no site da Anatel, e que a Secretaria do Conselho disponibilizaria posteriormente o link de acesso.
3.6	Qual é o prazo da Engenharia para ativar os 150km de Fibra Óptica para Interligar o Sul do Piauí e Médio Sertão do Maranhão.	O Secretário apresentou todo o projeto em questão, detalhando o cronograma cumprido, a conclusão da obra em todos os trechos compreendidos, todas as conexões e redundâncias, tipo de equipamentos e estações envolvidas.
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 Mai/19 a Jul/19, nos canais da Operadora.



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

	Assunto	Comentários
4.1	Sugestão para a 12ª Reunião Ordinária	A 12ª Reunião Ordinária foi sugerida para a data de 08/11/19 na localidade de Salvador-BA.
4.2	Inteligência artificial da Oi – Joice	O Conselheiro João Antonilson sugeriu que a “inteligência artificial da Oi – Joice” possa também disponibilizar documentos, ressaltou ainda que a Joice na sua interação com o cliente, resgatasse o histórico do cliente para dar continuidade às tratativas, sem ter que recomeçar todo o processo de interação.
4.3	Site “Minha Oi”	O Conselheiro João Varela sugeriu que a Oi disponibilizasse na primeira pagina do site “Minha Oi” a informação de todas as linhas fixas e móveis contempladas no plano dos clientes, e não nas páginas secundárias.
4.4	Prestação de contas de viagens	O Secretário e a Maria Gabriela reforçaram junto aos Conselheiros a necessidade de cumprimento dos prazos (confirmação de viagem e prestação de contas), a fim de não haver impacto na logística de viagens. O Secretário reforçou sobre a importância de se cumprir tais regras, lembrando o prazo máximo de até 15 dias após a reunião para prestação de contas.

#### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

12ª RO	DATA: 08/11/19	LOCAL: Salvador-BA	HORÁRIO: 10h -13h
5.1	Posicionar sobre o Site “Minha Oi”, especialmente acerca das informações disponibilizadas na 1ª página do site.		
5.2	Informar sobre status das Eleições dos Conselhos de Usuários para o mandato (2020-2022).		
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 - Almir Almir Souza Ribeiro Filho



<b>Conselheiros</b>			
2	PROCON M. de Recife: Jonas Carlos Nascimento de Souza	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:		

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