



Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 22/06/2017	Horário: 9h30	Local: Manaus/AM
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa	Presidente: Marcos Aurélio Lopes de Oliveira	

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Rui Rodrigues da Costa (Procon E. RO)	Sabrina Amaro Tricot (Procon M. Boa Vista)	Yara Rodrigues (Procon E. AM)	Gabriela Magalhães Leite (Decon RR)	Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém PA)	Marcos Aurélio Lopes de Oliveira
Edson Mauro Coqueiro Costa		Edilva Maria de Sousa			
Ausências Justificadas					
Adriano dos Anjos	Rodrigo Adriano Ferreira		Hilton Rogério		
Ausências Não Justificadas					
Daniel Santos Silva (Procon ALE RR)					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Celso Henrique Heredias Ribas					
Colaboradores OI					
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Eladio Bruno Lobato Teixeira	Ernesto Yuichi Yoshida	Carlos Henrique Soares Guerra	Josivam Rodrigues da Silva Junior	
Judite Belfort de Jesus	Maria Gabriela A. M. Lopes	Mauro Rodrigo Maciel Tavares	Nubia Francinete Queiroz da Silva	Sander Batista Gomes	
Selmon Franco Mascarenhas	Dalton Soares Santiago				

3. Temas

Temas	Apresentação
1 Abertura dos Trabalhos	O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente declarou aberta a Reunião
2 Ausências justificadas	O Presidente Marcos Aurélio informou que os Conselheiros Rodrigo Adriano Ferreira e Adriano dos Anjos não viajaram, devido a problemas no embarque em Belém. Informou ainda que o Conselheiro Hilton Rogério justificou sua ausência.

Edson Rivelino de Oliveira Costa

Marcos Aurélio Lopes de Oliveira



	Temas	Apresentação
3	Apresentação da ANATEL sobre as reclamações registradas no Canal FOCUS segmentadas pelos Estados da Região Norte	<p>O representante da Anatel, esclareceu sobre o que é cobrança, reclamação, atendimento. Ressaltou o decréscimo das reclamações e uma evolução do atendimento da Oi na Região Norte.</p> <p>Foi esclarecido ao Conselho que todas as informações podem ser acessadas através de um aplicativo e através do site da própria Anatel.</p>
4	Apresentação da ANATEL sobre TUPs	<p>A Anatel esclareceu que o tema de TUPs (Metas e obrigações) é definida pelo PGMU. Atualmente, a proposta final de PGMU encontra-se em análise no Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC). Assim, tendo em vista a iminente deliberação sobre o novo PGMU, solicita o adiamento da apresentação para reunião futura deste Conselho.</p>
5	Apresentação sobre a cobertura de Telefonia Fixa e Móvel, por cada Estado da Região Norte.	<p>Foi apresentado e discutido com o Conselho, pelo representante da Gerência de Tecnologia De Redes E Sistemas / Redes, Ernesto Yuichi Yoshida, a cobertura Velox e de Telefonia Móvel, por cada Estado da Região Norte. Já a Cobertura Fixa foi apresentada pelo Gerente de Rede de Acesso AM, Carlos Henrique Guerra.</p> <p>Foi solicitado pelo Presidente Marcos Aurélio que na próxima Reunião Ordinária fosse apresentada a complementação das informações de TUP por Municípios, detalhando sobre qualidade, manutenção de TUPs nas áreas rurais e urbanas.</p> <p>A conselheira Sabrina (Procon Municipal de Boa Vista) solicitou esclarecimentos ou justificativas da não expansão dos serviços 3G e 4G para Boa Vista – RR</p>
6	Retorno quanto à possibilidade de viabilizar seguro de viagem para os Conselheiros em deslocamento.	<p>Foi informado aos Conselheiros que o Seguro Viagens já está sendo oferecido a todos os Conselheiros em deslocamento a partir da data anterior ao dia da Reunião até o dia de retorno do Conselheiro após a reunião.</p>



	Temas	Apresentação
7	Retorno sobre a possibilidade da utilização do WAPPA para os Conselheiros e de autorização do late check out caso seja necessário, de acordo com horário do fim da reunião.	O Secretário informou que a política atual de viagem para uso do Wappa contempla contratualmente apenas os Colaboradores Oi. O Conselheiro Marcos (MPUB) solicitou mais uma vez, que fosse verificada a possibilidade de disponibilizar o Wappa para os Conselheiros. Maria Gabriela ressaltou ainda que o "late check out" já está sendo autorizado. No entanto, o Conselheiro deve, ao confirmar sua viagem, solicitar previamente esta autorização.
8	Análise do Regimento Interno	O Conselho solicitou que fossem sinalizados para o presidente as alterações propostas pelos outros Conselhos da Oi, para que verificassem se também se adequam ao Conselho Norte. O Presidente irá compartilhar com todo o Conselho e depois devolver a proposta de alteração para a Secretaria, para que na próxima Reunião já seja assinada a redação final.
9	Regulamento de Viagens	Foram esclarecidas as dúvidas dos Conselheiros a respeito de reembolso de gastos utilizados em deslocamento para as Reuniões do Conselho de Usuários, conforme o Regulamento de viagens, através do UBER. Foi ressaltado sobre a importância dos Conselheiros manterem todos os seus dados atualizados (dados bancários, e-mail, telefone...).

4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Confirmação da data da 3ª Reunião Ordinária	Foi aprovada a data de 01/09/2017 para a realização da próxima Reunião Ordinária, sendo o local sugerido a cidade de Boa Vista/RR.
2	Informações sobre Fórum da Anatel de Presidentes e Vice-presidentes	O Presidente comentou sobre o Encontro, detalhando a necessidade de maior objetividade e otimização do tempo pela Anatel e pelos Conselheiros. Ressaltou, que mesmo assim, houve várias contribuições de melhoria por parte dos Conselheiros presentes.
2	Volume de chamadas de Usuários da Região Norte registradas no Atendimento da Oi	Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre.

Carla Leite



Assunto	Comentários
3 Atendimento PROCON	Foi ressaltado pela representante do PROCON Boa Vista, Sabrina, sobre a melhora do atendimento aos PROCONS, e ressaltou o agradecimento a Representante de Relacionamento da Oi em Roraima, Nubia Francinete Queiroz da Silva que sempre atende prontamente às demandas.
4 Divulgação site Oi	<p>Foi sugerido pelo representante Marcos Santos (MPUB) a necessidade de melhor divulgar as informações sobre os Direitos dos Consumidores através do site da Oi.</p> <p>O Dr. Rui, representante do PROCON RO, ressaltou sobre a importância da melhoria na divulgação das informações, especialmente para os consumidores que não tem acesso à Internet.</p> <p>O Secretário Rivelino, agradeceu as sugestões e esclareceu que também há informações impressas nas faturas mensais.</p> <p>O Representante de Relacionamento da Oi em Belém, Mauro Rodrigo Maciel Tavares, lembrou que a Oi foi a pioneira nas mídias sociais, melhorando efetivamente a velocidade do tratamento das reclamações, sendo mais uma opção de atendimento aos Consumidores.</p> <p>Rivelino ressaltou ainda sobre as novas opções de aplicativos e tecnologias que estão sendo ofertadas aos clientes, como o Minha Oi, o Oi Mais Empresas e o Técnico Virtual.</p>

4. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

3ª RO	DATA: 24/08/2017	LOCAL:	HORÁRIO: 09h – 12h
1	Apresentar sobre Qualidade e manutenção de TUPs (área rural e urbana) da Região Norte.		
2	Apresentação sobre Minha Oi e informações sobre acessibilidade e inclusão.		
3	Posição sobre viabilidade de 4G e Wi-Fi para as localidades Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA.		
4	Apresentação sobre Planos de Internet e combos de TV ofertados.		
5	Apresentação da ANATEL sobre TUPs (Retorno do tema 2.2 da 2ª RO).		
6	Posicionamento da Oi e da Anatel sobre o consumo de dados 4G, mesmo quando o aparelho está conectado apenas no Wi-fi.		
7	Prestar esclarecimentos sobre o utilização tráfego na internet móvel após o término da franquia contratada pelo usuário.		

[Handwritten signatures and initials]



5. Assinaturas

Conselheiros		
1	Edilva Maria de Sousa: <i>Edilva Maria de Sousa</i>	6 Gabriela Magalhães Leite (Decon RR):
2	Edson Mauro Coqueiro Costa: <i>Edson Mauro C. Costa</i>	7 Rui Rodrigues da Costa (PROCON E RO):
3	Marco Aurélio Lopes de Oliveira: <i>Marco Aurélio Lopes de Oliveira</i>	8 Yara Rodrigues (Procon E. AM):
4	Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém - MPUB): <i>Marcos Sousa Santos</i>	9 Sabrina Amaro Tricol (PROCON M Boa Vista): <i>Sabrina Amaro Tricol</i>
5	Daniel Santos Silva (PROCON ALE RR): <i>Daniel Santos Silva</i>	

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