



## Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 09/11/2017	<b>Horário:</b> 8:30	<b>Local:</b> Manaus/AM
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente:</b> Marcos Aurélio Lopes de Oliveira

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Jadson Fernandes (Procon E. RO)	Sabrina Amaro Tricot (Procon M. Boa Vista)	Maria do Perpétuo Socorro de Souza Uchoa (Procon E. AM)	Lindomar Peixoto Coutinho (Procon E RR):	Adriano dos Anjos	Marcos Aurélio Lopes de Oliveira
Edson Mauro Coqueiro Costa		Edilva Maria de Sousa		Eumária Aguiar (Procon ALE RR)	
Ausências Justificadas					
Hilton Rogério		Rodrigo Adriano Ferreira	Marcos Sousa Santos		
Convidado(s) / ANATEL					
Antonio Pantoja (ANATEL) / Rosely de Assis Fernandes (Ex Conselheira)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino de Oliveira Costa	Eládio Lobato Teixeira	Mauro Rodrigo Maciel Tavares	Nubia Francinete Queiroz da Silva	Maria Gabriela A. M. Lopes	
Francisca Vania Antonacio	Ewerton Augusto Ferreira	Valéria Fernandes	Lucimar do Nascimento Tomazini	Maria da Gloria	
Adsonyva Sampaio Memória	Adriana Dias da Silva	Solimar Luiz da Silva	Judite Belfort de Jesus	Sander Gomes	
Carlos Henrique Guerra	Cassio Rafael Lobao	André Luiz F. Sales	Daiane Felícia de Jesus	Francisco Edson de Sousa	

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	<p>O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior. O Presidente declarou aberta a Reunião, uma vez que já havia quórum suficiente.</p> <p>Na oportunidade, o Presidente fez um agradecimento à ex-conselheira convidada, Dra Rosely Fernandes, pelos serviços prestados ao Conselho durante a sua atuação, bem como pelo empenho na defesa do consumidor, enquanto esteve à frente do Procon estadual do Amazonas. A Dra. Rosely retribuiu o agradecimento, e detalhou sua trajetória junto aos órgãos de defesa do Consumidor, ressaltando a importância deste Conselho de Usuários.</p>



	Temas	Apresentação
2	Informação sobre a topologia de rede de fibra ótica para o Estado de Roraima	<p>O tema foi apresentado pelo representante da Gerência de Rede Básica, Sander Gomes, que detalhou sobre a conexão de fibra ótica e capacidade do Backbone na Região Norte, com destaque para Roraima.</p> <p>O Conselheiro Adriano dos Anjos questionou quanto à qualidade do Velox também em Belém/PA e Castanhal/PA informando que a velocidade de conexão ultimamente, apresenta-se bastante reduzida nestas localidades.</p> <p>Foi solicitada pelo Conselheiro, para a próxima reunião, uma apresentação sobre o Planejamento de Melhorias para banda larga para as localidades de Belém/PA e Castanhal/PA.</p>
3	Apresentação sobre as causas das interrupções de Velox em Roraima	<p>O tema foi apresentado ao Conselho pela representante da Gerência de Rede Básica, Sander Gomes, destacando o histórico de falhas 2016-2017 de interrupções ocorridas em Roraima.</p> <p>O Presidente Marcos Aurélio sugeriu que em apresentações sobre evolução de melhoria, fosse destacado este percentual nos gráficos.</p>
4	Apresentação sobre a qualidade da Planta Externa na Região Norte com destaque para Roraima	<p>O tema foi apresentado pelo colaborador Ewerton Augusto, da Gerência de Implantação de Rede Externa. Foram destacadas as melhorias realizadas na rede externa com impacto positivo nos indicadores, os principais indicadores de planta externa na Região Norte, e especificamente para Roraima, conforme solicitado.</p> <p>O Conselheiro Edson Mauro lembrou que a Anatel ficou de se posicionar quanto à definição do segmento TUPs em reunião futura.</p>
5	Melhoria do atendimento disponibilizado pelo canal 0800 de atendimento aos PROCONS	<p>O tema foi apresentado pela Colaboradora Maria da Glória, complementado pelo Colaborador Solimar Luiz, ambos da área de Back Office Procon. Foi destacada a configuração dos Call Centers que atende o 0800 exclusive para os ODCs, as ações de treinamento e acompanhamento, bem como o percentual de participação de entradas tratadas pelo Back Office.</p> <p>O Conselheiro Edson Mauro solicitou para aproxima reunião, uma apresentação sobre o Call Center que atende o * 144.</p>
6	Apresentação sobre principais itens do RGC	<p>O tema foi apresentado pela Colaboradora Valéria Fernandes, do Regulatório Oi, que destacou a evolução do Regulamento, os principais pilares do RGC, e os principais itens já em cumprimento pelas Operadoras. Valéria ressaltou ainda que o RGC encontra-se sobre atualização/revisão pela própria Anatel.</p>



	Temas	Apresentação
7	Análise e Assinatura do Regimento Interno	O Secretário fez a exposição para análise das sugestões enviadas pelo Conselho. O Conselho analisou a alteração sugerida de cada item (artigo, inciso, parágrafo), realizando votação por maioria, a fim de definir a melhor redação de cada item proposto. O Conselho definiu assim, a versão final do Regimento Interno, que foi assinado na própria reunião.
8	Regulamento de Viagens (Prazo para prestação de contas de viagem realizada)	André Sales ressaltou sobre a importância de cada Conselheiro realizar a prestação de contas das viagens no prazo determinado, a fim de não comprometer a sua participação, com viagem, nas próximas reuniões.




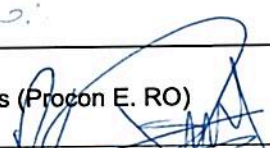
#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Sugestão da data e local da 5ª. Reunião Ordinária	A Secretaria vai contatar o Presidente do Conselho, via e-mail, a fim de sugerir a data e local para a próxima RO (5ª RO), bem como os temas que serão tratados.
2	Volume de chamadas de Usuários da Região Norte registradas no Atendimento da Oi	Foram apresentados e discutidos com o Conselho o Volume de chamadas da Região Norte ao Call Center do último trimestre.

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

5ª RO	DATA:	LOCAL:	HORÁRIO:
1	Planejamento de Melhorias 2018 de banda larga para as localidades de Belém/PA e Castanhal/PA.		
2	Apresentação sobre o Call Center que atende o * 144.		
3	Orçamento Conselho Norte 2018		
4	Melhorias executadas na Rede Externa do Pará em 2017.		

#### 5. Assinaturas

	Conselheiros		
1	Edilva Maria de Sousa: 	6	Lindomar Peixoto Coutinho (Procon E. de Roraima): 
2	Edson Mauro Coqueiro Costa: 	7	Jadson Fernandes (Procon E. RO) 





Conselheiros			
3	Marco Aurélio Lopes de Oliveira: <i>Marco Aurélio Lopes de Oliveira</i>	8	Maria do Perpétuo Socorro de Souza Uchoa (Procon E. AM):
4	Eumária Aguiar (PROCON ALE RR):	9	Sabrina Amaro Tricot (PROCON M Boa Vista):
5	Adriano dos Anjos: <i>Adriano dos Anjos Pinto</i>		

Secretário	
Edson Rivelino de Oliveira Costa:	