



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

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 28/03/2019	<b>Horário:</b> 10h00 (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Manaus/AM, por videoconferência em Boa Vista/RR, Porto Velho/RO, Belém/PA, Fortaleza/CE, Salvador/BA e Rio de Janeiro/RJ.
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente:</b> Marcos Aurélio Lopes de Oliveira

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Marcos Aurélio Lopes de Oliveira	Edilva Maria de Sousa	Socorro Uchoa (Procon E. AM)	Adriano dos Anjos Pinto	Jadson Fernandes da Silva (Procon E. RO)	Hilton Rogerio Maia Cardoso
Sabrina A. Tricot (Procon M. de Boa Vista/RR)	Eumária dos Santos Aguiar (Procon Assembleia/RR)	Fernanda Camilo Horta (Coordenadoria Est. de Defesa do Consumidor - Procon/RR)	Estevão Ferreira da Silva (Procon RO)		
Ausências Justificadas					
Edson Mauro Coqueiro Costa					
Ausências Injustificadas					
Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém PA) e Rodrigo Adriano Ferreira					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Antonio Pantoja (Anatel AM)					
Colaboradores Oi					
Andre Luiz Fonseca F. Sales	Edson Rivelino de Oliveira Costa	Eládio Lobato	Francisca Vania Martins Antonaccio	João Alves Silva Junior	
João Antonio Monteiro Tavares	Josivam Rodrigues da Silva	Judite Belfort de Jesus	Luana Mendes Lombardi Martins	Maria Gabriela A. M. Lopes	
Mauro Rodrigo Maciel Tavares	Nubia Francinete Queiroz da Silva				

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
3.1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente Marcos Aurélio declarou aberta a Reunião.



	Temas	Apresentação
3.5	Projeto Celular Legal (resposta da Anatel para casos de fraudes para alteração de IMEI)	Rivelino esclareceu as informações, conforme resposta da Anatel enviada sobre os possíveis casos de fraudes para alteração de IMEI. Marcos solicitou parecer dos demais Procons, sobre o conteúdo Celular Legal. Se nos demais órgão já haviam tido alguma entrada referente a esse tema. Como resposta, os representantes de ODCs presentes informaram que ainda não havia volume significativo de registros dessa natureza.
3.6	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. Marcos Aurélio solicitou esclarecimentos a respeito do crescimento dos índices de reclamações apresentados. Solicitou ainda que nas próximas apresentações, caso haja algum aumento relevante, seja apresentado as localidades que impactam no aumento.
3.7	Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)	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 12/04/19. Os Conselheiros devem concentrar as sugestões junto ao Presidente do Conselho.
3.8	Informações sobre o curso de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações	Rivelino informou sobre o e-mail enviado no dia 19/03/19, 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 IV 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. Mais uma vez, contamos com a participação de vocês no curso e com ajuda na divulgação. <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. Sugestões (Caráter Consultivo)



	Assunto	Comentários
4.6	Informações sobre o bloqueio do envio de SMS	O Conselheiro Adriano solicita esclarecimentos a respeito do bloqueio de envio de SMS. Informa que nas campanhas publicitárias das operadoras é divulgado ser ilimitado, mas o serviço é bloqueado após o envio de determinado número de SMS. Segundo o Conselheiro, a operadora notifica o consumidor que está sendo bloqueado temporariamente por entender que está sendo usado para fins comerciais. Ele sugeriu ainda que se existe realmente este limite, esta informação deve ser especificada no momento da contratação do serviço, detalhando a quantidade de SMS permitida para o plano.
4.7	Proteção dos dados dos Consumidores	A conselheira Sabrina (Procon Boa Vista/RR) deseja informações sobre como a Oi está atuando para proteger o sigilo de dados dos consumidores. Ressaltou que, se de fato houver compartilhamento dos dados dos consumidores, estes devem ser informados no ato da contratação. Sabrina acrescentou que o consumidor está recebendo vários retornos de provedores quando fecham algum plano de internet com a operadora.
4.8	Link para o site "Consumidor.gov"	Sabrina reforçou que algumas Operadoras já disponibilizam um link (ícone) no seu site, encaminhando para o site "Consumidor.Gov". Ela solicitou que a Oi verifique a possibilidade de também disponibilizar tal link na sua página oficial na internet.
4.9	Qualidade da prestação de serviço fixo nas localidades do interior do AM	O Representante da Anatel sugeriu que fosse realizada uma avaliação por parte da Operação, quanto à qualidade da telefonia fixa nas cidades do interior do AM.

### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

10ª RO	DATA: A definir	Local Sugerido: A definir	HORÁRIO: 10h – 13h (horário de Brasília)
5.1	Informar sobre previsão do "Oi Fibra" em Boa Vista/RR e sobre status atualizado das cidades contempladas na Região Norte com o "Oi Fibra".		
5.2	Apresentação sobre a qualidade de atendimento do SAC Oi (Indicadores de atendimento do Call Center 103 31) e atendimento do *144 (Canal não está retornando ao cliente após queda de ligação).		
5.3	Posicionar sobre aumento dos casos de descumprimento de acordo em audiências (Ocorrências no Procon Boa Vista/RR e Procon Estadual de Rondônia)		
5.3	Apresentação sobre qualidade de 4G na cidade de Castanhal/PA		
5.4	Apresentação sobre qualidade de telefonia fixa na cidade de Castanhal/PA		