



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 06/06/2019	Horário: 10h00 (horário de Brasília)	Local: Belém/PA, por videoconferência em Manaus/AM, Boa Vista/RR, Macapá/AP, Fortaleza/CE e Rio de Janeiro/RJ.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente: Edilva Maria de Sousa

2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Marcos Aurélio Lopes de Oliveira	Edilva Maria de Sousa	Socorro Uchoa (Procon E. AM)	Adriano dos Anjos Pinto	Estevão Ferreira da Silva (Procon E. RO)	Edson Mauro Coqueiro Costa
Sabrina A. Tricot (Procon M. de Boa Vista/RR)	Eumária dos Santos Aguiar (Procon Assembleia/RR)	Fernanda Camilo Horta (Procon/RR)			
Ausências Justificadas					
Hilton Rogerio Maia Cardoso					
Ausências Injustificadas					
Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém PA) e Rodrigo Adriano Ferreira					
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL: Marcio Wagner Duarte Rolim (Anatel PA)					
Colaboradores Oi					
Cristina Mocellin	Edson Rivelino de O. Costa	Luana Mendes L. Martins	Mauro Rodrigo M. Tavares	Nubia Francinete Q. da Silva	
Maria Gabriela A. M. Lopes	João Alves S. Junior	Adriana Dias	Charles Carmo Costa	Eládio Lobato	
Natasha Gonçalves					

3. Temas

Temas	Apresentação
-------	--------------



	Temas	Apresentação
3.3	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).	Foram apresentadas pelo representante da Diretoria Comercial / Relacionamento com Clientes / Centro Tático e Qualidade, Charles Carmo Costa, as informações solicitadas sobre a qualidade de atendimento do SAC Oi motivação dos índices e indicadores de qualidade da anatel. Foi esclarecido que é realizado o acompanhamento pela Anatel da qualidade da Banda Larga Fixa (SCM), Telefonia Móvel (SMP), Telefonia Fixa (STFC) e do Serviços de TV por Assinatura (SeAC). Com o monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras de serviço. E que cada indicador possui uma meta, a ser alcançada mensalmente pela prestadora do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação dentro da sua área de atuação. Foi informado ainda, que os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em uma regulamentação específica editada pela Anatel. Citou ainda que os dados públicos podem ser acompanhados através do site da Anatel: http://www.anatel.gov.br/dados/control-de-qualidade .
3.4	Status atual de Projetos 4G e Wi-Fi para as localidades: Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA	O Conselheiro Edson Coqueiro, solicitou esclarecimentos sobre o status atual dos projetos 4G e Wi-Fi para as localidades de Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA. Rivelino esclareceu que o status continua conforme informado na reunião anterior, e que tão logo haja alguma alteração, informará ao Conselho.
3.5	Apresentação sobre qualidade de 4G e Fixo na cidade de Castanhal/PA.	Foram apresentadas as informações solicitadas e esclarecido sobre as operadoras e suas respectivas obrigações em cumprimento à Anatel. Foi apresentado as ampliações em site 3G e os sites novos 3G em 2018 e os dados de monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel), esclarecendo sobre os índices para Voz e dados: Taxas de Conexão e Desconexão, bem como a taxa de Disponibilidade (não interrupção). Na parte de fixa foram apresentadas as melhorias em SCM (banda larga), quantidade portas e Dslans disponíveis, bem como os projetos de STFC para a localidade de Castanhal.



	Temas	Apresentação
3.10	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.
3.11	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 confirmou que todos os conselheiros receberam a minuta do Edital e que o prazo sugestões foi 05/04/19. 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 <i>link</i> para a página das eleições.

4. Sugestões (Caráter Consultivo)

	Assunto	Comentários
4.1	Agradecimento aos serviços prestados pelos RROs	A Dra. Eumária dos Santos Aguiar (Procon Assembleia/RR) e a Dra. Dra. Sabrina A. Tricot (Procon M. de Boa Vista/RR), reconheceram a importância do trabalho realizado pelos RROS de parceria e de relacionamento com os ODCs, ressaltando o excelente trabalho realizado pela Colaboradora da Oi, Núbia Francinete, que sempre atende prontamente a todas as demandas do Procons.
4.2	Confirmação da próxima Reunião Ordinária	Foi sugerida a data de 08/08 para a próxima reunião em Macapá-AP . A Secretaria ficou de confirmar posteriormente a confirmação da data e o local.
4.3	Prestação de contas	A Secretaria do Conselho solicitou o apoio da Presidente e do Vice Presidente no intuito de solicitar aos conselheiros o cumprimento dos prazos acordados de acordo com o Regulamento de Viagens da Oi. Ressaltou ainda que a não prestação de contas impacta diretamente na abertura de viagens para a próxima reunião ordinária do Conselho.