



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

1. Identificação da Reunião

| | | |
|---|---|--|
| Data da Reunião: 26/06/2020 | Horário: 10h00min (horário de Brasília) | Local: Por videoconferência: RJ, CE, AL, PE, PB, BA, MA). |
| Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa | | Presidente da Mesa: Gerônimo Ferreira da Silva |

2. Pauta

| | TEMA | DEBATE | STATUS |
|-----|---|---|---|
| 2.1 | Abertura da Reunião | Boas vindas pelo Secretário Rivelino, que enfatizou a razão da necessidade de a reunião ser por videoconferência (<i>Microsoft Teams</i>), devido à situação da pandemia, ao mesmo tempo que reforçou junto aos Conselheiros sobre a importância do sigilo de informações e preservação da imagem dos participantes. Os Conselheiros Denys e Gerônimo, atualizaram o Conselho sobre as informações da reunião preparatória para o Fórum de Conselhos 2020, promovida pela Anatel em 10/06. Denys lembrou da sugestão de criação de um canal de negociação emergencial na situação de pandemia. Gerônimo ressaltou a importância do Fórum ocorrer de forma presencial, ainda que em 2021, e na oportunidade declarou aberta a reunião. | N/A |
| 2.2 | Apresentação sobre os tipos de planos e ofertas do Oi TV | A apresentação foi feita pela representante da área de vendas (Franquias), Ariana Borges, que detalhou sobre as especificações técnicas da Oi TV, bem como sobre os recursos, planos, ofertas e contratação, com destaque para Oi TV para clientes Oi Fibra. | Os conselheiros solicitaram o envio das informações por e-mail. |
| 2.3 | Apresentação das informações sobre a Recuperação Judicial | O tema foi apresentado pela Maria Gabriela da Oi, que informou os principais fatos da Recuperação Judicial, ao longo da linha do tempo, reforçando que os detalhes de cada etapa da RJ estão disponíveis no site da Oi, na área pública do site destinada a “Investidores”, bem como no site “recjud.com.br”. | N/A |



| | TEMA | DEBATE | STATUS |
|-----|---|--|---|
| 2.4 | Planejamento de expansão para 2020 da Oi móvel Nordeste, com destaque para a UF BA. | As informações de planejamento de investimentos da Móvel foram repassados por Rivelino, que destacou a quantidade de sites para cada tecnologia (2G, 3G e 4G) em todas as UFs do Nordeste. Foi informado ainda sobre as localidades do Nordeste onde já foi implantado o Oi Fibra. | N/A |
| 2.5 | Dificuldade de sinal Oi Móvel no bairro Benedito Bentes (Maceió-AL). | Rivelino informou sobre os possíveis fatores que podem influenciar na cobertura do sinal móvel em uma determinada região, ressaltando ainda que em Maceió-AL a Oi cumpre além da meta de 80% definida pela Anatel para abrangência urbana em cada tecnologia, oportunidade em que apresentou os respectivos mapas de cobertura. | N/A |
| 2.6 | Volume de chamadas ao SAC Oi Nordeste | Foram apresentados os volumes de chamadas realizadas aos <i>Call Centers</i> Oi na Região Nordeste, sendo analisados os gráficos para cada serviço e sub-motivos. | N/A |
| 2.7 | Ação “Zap do Bem” | <p>Gabriela informou ao Conselho que a Oi atuou na ação social “Zap do Bem”, destinada a cerca de duas mil famílias de baixa renda das comunidades do bairro Vergel do Lago, em Maceió (AL), contemplando-as com um auxílio emergencial de R\$ 200,00, disponibilizado por meio de uma “carteira digital” no celular, que pode ser utilizada no pagamento de boletos, contas de água e luz, compras em comerciantes cadastrados da comunidade e recargas de celular de qualquer operadora.</p> <p>O Presidente Gerônimo, disse que mora no Vergel do Lago, conhece bem o projeto mencionado e a ONG responsável. Elogiou bastante o projeto e sugeriu a possibilidade de fazer uma Moção de apoio à ONG em nome do Conselho de Usuários.</p> | Os conselheiros solicitaram o envio das informações por e-mail. |
| 2.8 | Outros assuntos | <p>Denys (Procon Arapiraca) pediu que Dra. Késsia (PB) falasse sobre a percepção dela dos nossos Canais Preliminares;</p> <p>Dra. Késsia elogiou a Oi sobre a diminuição das demandas no Procon e que atualmente consegue resolver muita coisa no Atendimento Preliminar e também no Consumidor.gov.</p> <p>Ambos elogiaram a atuação dos Representantes de Relacionamento da Oi na região Nordeste (Luciana, Marcia, Monica, Daiane e João Bosco).</p> | N/A |



| | TEMA | DEBATE | STATUS |
|-----|------------------------------------|--|--------------------|
| 2.9 | Agendas de reuniões das Operadoras | Os Conselheiros solicitaram que fosse observado pela Anatel as agendas das reuniões das operadoras, para que se possível, não haja mais de uma reunião no mesmo dia/horário. | Enviar para Anatel |

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

| | SUGESTÕES: | DATA: 11/09/2020 | LOCAL: João Pessoa-PB |
|-----|---|------------------|-----------------------|
| 3.1 | Sugestão de que os cortes por inadimplência não aconteçam em finais de semana, mas em dias úteis para que o consumidor possa realizar alguma reversão com urgência. (Erik Oliveira) | | |
| 3.2 | Demais sugestões serão enviadas posteriormente à Secretaria pelo Presidente do Conselho. | | |

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

| Conselheiros | | | |
|--------------------------|--|---|-------------------------------------|
| 1 | ALMIR SOUZA RIBEIRO FILHO (CODECON BA) | 6 | ERIK OLIVEIRA ONOFRE E SILVA |
| 2 | DENYS MALTA REIS (PROCON ARAPIRACA) | 7 | FABIO DOS SANTOS CABRAL |
| 3 | JACKSON REIS DOS SANTOS (IBRAS) | 8 | FELIPE AUGUSTO LINS A. XAVIER |
| 4 | JUSCELINO TAVARES DA ROCHA (OAB Olinda) | 9 | GERONIMO FERREIRA DA SILVA |
| 5 | KÉSSIA LILIANA DANTAS BEZERRA CAVALCANTI (PROCON PB) | 10 | MARCOS ANTÔNIO IZEQUIEL DE OLIVEIRA |
| Secretário | | Edson Rivelino de Oliveira Costa | |
| Ausências Justificadas | | Quesia Maria da Silva (PROCON CABO DE SANTO AGOSTINHO) e Fernando Antônio Moura. | |
| Ausências Injustificadas | | N/A | |
| Convidado(s) | | Antônio Catunda (ANATEL-CE) | |
| Colaboradores Oi | | Edson Rivelino, Maria Gabriela, Mônica Freitas, Márcia Maria, João Bosco, Daiane Felícia e Ariana Borges. | |