



Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 19/11/2020	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Por videoconferência: Al, BA, CE, MA, PB, PE, RJ e RN.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Geronimo Ferreira da Silva

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	Após as boas vindas dadas pelo Secretário Rivelino, a gerente Cristina Guerra comunicou a saída da colaboradora Maria Gabriela, indicando o novo direcionamento para demandas advindas do Conselho. O Presidente Geronimo declarou aberta a reunião.	N/A
2.2	Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)	Alexandre Mendonça, da Diretoria de <i>Compliance</i> e Riscos esclareceu sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados. Apresentou a jornada para cumprimento das etapas e as respectivas ações para adequação da Oi, parceiros e colaboradores. Informou ainda que no <i>site</i> da Oi, há o <i>link</i> para a Política de Privacidade dos Dados Pessoais, com o detalhamento sobre os direitos e deveres: https://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/politica-de-privacidade-oi.pdf	N/A



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores	<p>Adriano Araújo, da Diretoria de Ouvidoria e Atendimento, apresentou os principais objetivos, as etapas de implantação e os indicadores de atendimento da Nova Ouvidoria da Oi.</p> <p>Adriano ressaltou sobre a importância da Nova Ouvidoria para resolver e minimizar o impacto das reclamações e da intensificação dos treinamentos dos atendentes para que se resolva as reclamações já no primeiro atendimento (<i>First Call Solution</i>).</p> <p>Conselheiro Almir Souza comentou a cobrança de dívidas antigas, relatou um caso de exemplo que foi atendido no Procon, falou ainda que o volume de entradas nesse cenário está alto no órgão e, por fim, questionou como a empresa atua nesse cenário de cobrança de débito antigo. Adriano Araújo explicou que a empresa também já havia identificado entradas nesse cenário, que o tema foi internalizado junto à área responsável e já está definido e implantado um novo modelo/processo de tratativa. As cobranças nesse cenário já estão sendo efetuadas dentro das novas regras, ressaltou, inclusive, que este vinha sendo um dos principais motivos de entradas na Ouvidoria e que após essa implantação já houve uma redução muito significativa nesse tipo de reclamação.</p> <p>Secretário Rivelino complementou informando sobre o novo site da Oi exclusivo para negociação de dívidas, qual seja: www.oi.com.br/negociacao</p> <p>O Conselheiro Marcos Antônio questionou sobre a segmentação de atendimento para o Call Center, de acordo com o serviço do cliente. Rivelino esclareceu que após ligar em algum canal ele é direcionado para o Call Center específico dentro da mesma ligação, não sendo necessário que o cliente realize uma nova ligação. Adriano Araújo complementou sobre a necessidade de segmentar o atendimento de serviços por pessoa para garantir a prática com excelência e qualidade, minimizando as possibilidades de erros.</p>	.N/A



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.4	Atualização sobre a Recuperação Judicial, reestruturação e venda de ativos Oi	<p>Dando continuidade ao tema, Rivelino apresentou a atualização das informações a respeito do processo de Recuperação Judicial da Oi.</p> <p>Apresentado o plano estratégico de transformação e novo modelo estratégico, com a priorização dos investimentos. Informado sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional.</p> <p>Informado sobre o cenário atual para saída da Recuperação Judicial, aceleração do declínio da telefonia fixa, Velox (banda larga cobre) e TV (DTH), investimento na Fibra, visão de futuro e preparação para 5G.</p> <p>Foi esclarecido ainda sobre o redesenho estratégico da companhia e plano de transformação do negócio, além da vantagem competitiva geográfica e o maior crescimento em fibra comparado às outras operadoras.</p>	N/A
2.5	Informações sobre a Resolução N° 734, da Anatel, de 21/09/2020 (novo regulamento dos Conselhos de Usuários).	<p>O Secretário Rivelino apresentou um resumo com as principais informações sobre a nova Resolução.</p> <p>Ressaltou que o novo Regulamento foi objeto da Consulta Pública 55/2019.</p> <p>Esclareceu que a representatividade regional foi mantida e que a nova resolução traz aspectos positivos e minimiza algumas distorções.</p> <p>Informou que ficam preservados os atuais conselhos de usuários até o término dos seus mandatos (31/12/2022).</p> <p>Rivelino lembrou que a nova resolução foi enviada a todos os Conselheiros por <i>e-mail</i> e solicitou a todos que leiam o novo regulamento constante no site da Anatel:</p> <p>https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios</p> <p>Conselheiro Fábio Cabral questionou sobre a não realização de todas as reuniões previstos no ano, se, perante à resolução, o Conselho não seria obrigado a realizar as quatro reuniões ordinárias. Secretário Rivelino esclareceu que a norma fala que o conselho pode realizar “até” 4 reuniões anuais, que não há a exigência de ocorram quatro reuniões, impreterivelmente.</p>	Conselheiro Erik Oliveira solicitou que todos sejam notificados sobre o resultado da prestação de contas, independente se foi ok ou não.
2.6	Que a Operadora explique o motivo de ter retirado do site a página do Conselho	<p>Rivelino explicou que houve uma reestruturação em algumas páginas do site Oi realizada pela TI. Ressaltou que já está atualizada com as informações dos Conselhos.</p> <p>Secretário Rivelino abriu a página atualizada e a apresentou aos conselheiros.</p>	N/A



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.7	Validação das atas anteriores já enviadas por e-mail (1ª e 2ª Reunião Ordinária)	<p>Como as atas da 1ª e 2ª ROs já haviam sido enviadas a todos os Conselheiros por e-mail, foi ressaltada a necessidade do envio do de acordo por e-mail a fim de publicá-las no site.</p> <p>O secretário enviará novamente por e-mail todas as atas, inclusive a da 3ª RO, e solicitou aos conselheiros que dêem o “de acordo” em todas elas para que possam ser carregadas no site.</p>	

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	O Conselheiro Erik Oliveira sugeriu uma apresentação dos aplicativos da Oi disponíveis para celulares e suas funcionalidades, para que os conselheiros conheçam os apps e serviços/informações fornecidos pela empresa através desses apps.		
3.2	O Conselheiro Fábio Cabral sugeriu que, devido a proximidade do mês de dezembro, que eles deliberem sobre a data da próxima reunião no grupo privado de WhatsApp deles, juntamente com o presidente do Conselho, Gerônimo, e posteriormente informem à operadora. Todos concordaram.		
3.3	A Conselheira Quesia Maria informou que não sabe se continuará como representante do Procon Cabo de Santo Agostinho perante o Conselho, pois com o início do ano provavelmente ocorrerá mudanças no órgão. Caso ocorra tal mudança ela comunicará a todos.		
3.4	A operadora reforçou que os conselheiros também tragam temas para apresentar ao grupo.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)	5	Geronimo Ferreira da Silva
2	Jackson Reis dos Santos (IBRAS)	6	Fabio dos Santos Cabral
3	Quesia Maria Da Silva (PROCON Cabo de Santo Agostinho)	7	Erik Oliveira Onofre e Silva
4	Raianna Alves De Sousa Chaves (PROCON PB)	8	Marcos Antônio Izequiel de Oliveira
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Felipe Augusto Lins A. Xavier, Fernando Antônio Moura de A. Junior,	
Ausências Injustificadas		Denys Malta Reis (Procon Arapiraca), Juscelino Tavares da Rocha (OAB Olinda)	



Conselheiros	
Colaboradores Oi	Alexandre Mendonca, Andressa Mourão, Adriano Araújo, Cristina Guerra, Daiane Felícia de Jesus, Edson Rivelino, João Bosco, Luciana Câmara, Mônica Freitas, Márcia Maria, Silvânia Alcântara.