



Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 11/03/2021	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Por videoconferência: Microsoft Teams
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Geronimo Ferreira da Silva

2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Apresentação do app Técnico Virtual	A Apresentação foi realizada pelo Colaborador Luiz Eduardo Martins, que detalhou todas as funcionalidades do aplicativo, bem como a sua evolução desde a implantação, destacando os benefícios para o cliente e para a empresa.	N/A
2.2	Apresentação sobre o “Minha Oi”	Nei Gerpe, da área de Estruturação Digital, apresentou os principais aspectos da ferramenta “Minha Oi”, tanto na visão do site Oi, quanto do aplicativo para celular. Nei destacou os vários canais de atendimentos disponibilizados pela Oi, reforçando os canais digitais, que tem sido bastante utilizados neste tempo de pandemia. Os Conselheiros foram alinhados sobre o histórico da ferramenta e as novas implementações, que facilitam a vida do usuário, permitindo-o realizar quase todas as operações através deste sistema.	Conselheiro Juscelino elogiou a Oi pelo esforço de atender bem os Consumidores, observa que a Oi tenta resolver todos os problemas.
2.3	Apresentação sobre a “Joice”	O tema foi apresentado pelo Colaborador Écio Cesário, que mostrou o passo a passo da utilização da ferramenta de inteligência artificial, que dispões de vários recursos que agilizam as demandas dos usuários. Reforçou sobre o recurso de informação prévia sobre o técnico que se desloca até a casa do cliente (agendamento, identidade do técnico, acompanhamento online do deslocamento...), além de permitir envio de faturas e outros documentos solicitados pelo cliente.	N/A
2.4	Eleição para Presidente e Vice.	Realizada a eleição para Presidente e Vice do Conselho, sendo eleitos, respectivamente, para Presidente a entidade OAB Olinda, na pessoa do representante Juscelino Tavares, e como Vice presidente, o Conselheiro Gerônimo Ferreira.	Conselheiro Erik parabenizou a Oi sobre a Apresentação e sugeriu como Pauta para a próxima reunião, que a Oi apresente o que está fazendo pelos Usuários para minimizar os efeitos da Pandemia.
2.5	Volume de chamadas	Foi apresentado o volume de chamadas no call center Oi para a região Nordeste, contemplando os últimos 3 meses.	



3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Iniciativas da Oi para minimizar os efeitos da Pandemia.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)	6	Geronimo Ferreira da Silva
2	Juscelino Tavares da Rocha (OAB Olinda)	7	Erik Oliveira Onofre e Silva
3	Qesia Maria Da Silva (PROCON Cabo de Santo Agostinho)	8	Marcos Antônio Izequiel de Oliveira
4	Raianna Alves De Sousa Chaves (PROCON PB)	9	Felipe Augusto Lins A. Xavier
5	Moriá Flori Cerutti (Procon Municipal de Arapiraca-AL)		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Fernando Antônio Moura de A. Junior,	
Ausências Injustificadas		Fabio dos Santos Cabral, Jackson Reis dos Santos (IBRAS)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, João Bosco, Luciana Câmara, Mônica Freitas, Márcia Maria, Silvânia Alcântara, Luiz Eduardo Martins, ècio Cesário, Nei Gerpe..	