



Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 14/07/2022	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Presencial e por videoconferência: Microsoft Teams
Secretário: Sylvania Alcantara		Presidente da Mesa: OAB Olinda - Juscelino Tavares

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários	<p>Paulo Tobias (ANATEL) falou sobre o adiamento para Novembro do VIII Fórum Nacional de Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, que será em formato híbrido, em Brasília, por 02 dias. Informou também que irá confirmar a data com antecedência. Em agosto já deve ter a data com exatidão.</p> <p>Presidente Juscelino ressaltou a importância do Fórum e mencionou que uma sugestão sua foi acatada pela ANATEL (Identificação de Telemarketing nas ligações). Informou também que vai sugerir que as pequenas Operadoras recebam sugestões de melhorias pelos Consumidores, e que, para que isso ocorra é preciso mudança na Resolução (Novo Conselho).</p>
2.2	Organização de cabos em locais públicos	<p>Fábio mencionou sobre o problema da parte estrutural, de fios caídos, expostos, não só das grandes Operadoras, mas também das pequenas e de energia elétrica, que é visível em vários Municípios. O representante da ANATEL respondeu que as Concessionárias de energia são responsáveis pelos Postes (que sustentam os fios) e sobre desordenação de fios, o ideal seria o avanço na Fibra, diminuiria bastante esse tipo de problema, teria ganho estético. Juscelino mencionou que no Centro de Recife fizeram uma remoção de cabos não utilizados recentemente.</p>
2.3	Apresentação Furto de Cabos	<p>O Colaborador da Oi, Célio, da Diretoria de Patrimônio, apresentou sobre furto de cabos aos Conselheiros, onde foram tiradas algumas dúvidas dos Conselheiros, como por exemplo se a Oi ainda utiliza bateria com rastreadores, como entram em comunidades de risco, etc. Dúvidas sanadas e perguntas respondidas.</p>
2.4	Volumetria das demandas e resolutividade por canal de origem	<p>Tema apresentado pelo Colaborador Solimar, que apresentou os dados para melhoria no atendimento e os treinamentos realizados pelos operadores, dentre eles os cursos do SNDC.</p> <p>Dra. Késsia elogiou a participação da Oi nos cursos da SNDC. Ressaltou também a preocupação com a venda da Oi Móvel em relação aos Consumidores ao tratamento das demandas não ficarem prejudicados. Que precisa de maior transparência. Sylvania mostrou no site o local onde a Oi explica sobre a venda e que todo passo dado está sendo atualizado.</p> <p>Conselheiro Felipe informou que recebeu mensagem da Oi informando sobre a venda da Móvel, mas que por enquanto nada muda. Ratificado por Solimar e Sylvania que todas as etapas serão informadas aos Clientes à medida que forem acontecendo.</p>



	TEMA	DEBATE
2.5	Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022	<p>Silvania reforçou sobre o processo de eleições do Conselho para o mandato 2023-2025, detalhando o cronograma.</p> <p>Conselheiros Fábio, Fernando e Jackson falaram para Rosana (ANATEL) sobre o descontentamento do novo Formato dos Conselhos para o novo triênio e pediu explicações/justificativas da ANATEL sobre o tema. Diz que irão se manifestar no Fórum da ANATEL sobre essa mudança. Os outros Conselheiros ratificaram a fala. Rosana anotou, vai internalizar e enviar para Silvania um posicionamento sobre o assunto. Silvania informou aos Conselheiros sobre todo o detalhamento do Processo de Eleição atual e sobre o site da Oi, na página inicial, onde constam todas as informações de cada etapa do processo.</p>
2.6	Volume de chamadas	Foi apresentado o volume de chamadas ao call center Oi na Região Nordeste.
2.7	Outros temas	Fernando destacou lentidão na internet (Velox) em alguns Municípios da BA onde não possuem Fibra. Clientes tem migrado para outras Operadoras. Solicita verificar a possibilidade de melhoria no Recôncavo Baiano, principalmente nos Municípios de Cachoeira, São Félix e Muritiba;

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 30/08/22	LOCAL: Fortaleza
3.1	Presidente Juscelino solicitou que na próxima reunião tenha algum Colaborador da Oi da OUVIDORIA para apresentar como estão sendo tratadas as demandas, prazos, etc.		
3.2	Foi sugerido pelo Conselho que a Diretora da Área Jurídica participe em alguma reunião futura do mandato atual. Silvania vai internalizar o pedido para tentar viabilizar.		
3.3	Verificar a possibilidade de melhoria no Recôncavo Baiano, principalmente nos Municípios de Cachoeira, São Félix e Muritiba;		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Geronimo Ferreira da Silva	6	Fellipe Augusto Lins A. Xavier
2	OAB Olinda - Juscelino Tavares	7	Almir Souza Ribeiro Filho (CODECON BA)
3	Kessia Liliana Cavalcanti (PROCON PB)	8	João Antonilson Filho
4	Marcos Antônio Izequiel de Oliveira	9	Fábio dos Santos Cabral
5	Jackson Reis (IBRAS)		Prefeitura Municipal De Arapiraca - Procon Arapiraca/AL
	, Fernando Antônio Moura De Almeida Junior		Quesia Maria Da Silva (PROCON Cabo de Santo Agostinho).
Secretário		Silvania Alcantara	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas			
Representante ANATEL		Paulo Roberto Tobias, Rosana Torres de Brito Silva	



Conselheiros	
Colaboradores Oi	Silvania Alcantara, Daiane Felícia, Márcia Pimentel, Mônica Freitas, Luciana Câmara, Judite Belfort, Celio, Mauro Tavares, Paulo Victor, Luiz Fernando, Artur, Solimar