



## Ata da 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 30/08/2022	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Presencial e por videoconferência: Microsoft Teams
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino		<b>Presidente da Mesa:</b> Geronimo Ferreira da Silva

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Apresentação Ouvidoria Oi	<p>Feita a Apresentação pelo Colaborador Artur da Ouvidoria, que destacou os principais valores da Ouvidoria, seu objetivo, o histórico e o programa de transformação da experiência do cliente, destacando as fases e a evolução de indicadores de reclamação, bem como os ganhos com o novo modelo de gestão.</p> <p>O Conselheiro João Antonilson questionou se a Ouvidoria teria mais detalhes das reclamações/solicitações dos Clientes acerca do tema “Venda da móvel”. Artur fez os esclarecimentos no ato. Conselheiro João Pedro (Procon Arapiraca-AL) perguntou onde encontra o histórico de protocolos no Aplicativo Minha Oi. Artur ficou de enviar o passo a passo para que seja reencaminhado aos Conselheiros. Conselheiro Fernando parabenizou Artur pelos números e resolutividade na Ouvidoria.</p>



	TEMA	DEBATE
2.2	Posicionar sobre possibilidade de melhoria no Recôncavo Baiano, principalmente nos Municípios de Cachoeira, São Félix e Muritiba	Feita a Apresentação demandada em reunião anterior sobre a qualidade da Banda Larga(Velox) nos Municípios do Recôncavo Baiano, baseado em número fornecido pelo Conselheiro Fernando, sendo demonstrado estabilidade no sinal, sem degradações ou ruídos, sem falhas que pudessem inviabilizar a navegação do usuário. Conselheiro Fernando discordou dos dados apresentados e pediu para fazer nova análise em outros números. Rivelino solicitou ao Conselheiro que enviasse os dados de outros clientes reclamantes com supostos problemas de velox para que seja feita análise nestas linhas. Conselheiro Fernando ficou de levantar e enviar para a Secretaria. Conselheiro Fábio questionou se a Oi vai se responsabilizar da retirada da fiação (Cobre), à medida que as linhas forem sendo migradas para Fibra. Rivelino se comprometeu em buscar esta informação (retirada de cabos pela Operadora após migração para Fibra) para a próxima reunião. Sylvania ressaltou que esse tema já foi apresentado em reunião anterior. Paulo Tobias (ANATEL) informou aos que a Agência faz a fiscalização dos cabos, e que a maioria dos postes pertence às empresas de energia elétrica, em contrato de compartilhamento com as Operadoras, e que existe um grupo de trabalho na ANATEL buscando essa melhoria, de forma conjunta com as Operadoras. O Representante da ANATEL também foi questionado pelo Conselho se existe alguma ferramenta onde o Consumidor possa fazer a medição de velocidade da Internet. Paulo Tobias mostrou a todos essa opção no Site da ANATEL e disponibilizou o link no chat da reunião. Sylvania enviou o link ao presidente da mesa, via WhatsApp, para que o mesmo compartilhe com os demais conselheiros.
2.3	Atualização sobre Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários	Rivelino informou aos Conselheiros sobre a data do Fórum da ANATEL dias 08 e 09/11, e que caso haja alguma alteração por parte da ANATEL acerca da data ou formato das reuniões, todos serão informados.
2.4	Retorno da Anatel sobre questionamento dos Conselheiros acerca do novo formato do conselho	Paulo Tobias (ANATEL) explicou sobre a mudança no formato, ressaltando que na época foi feita consulta pública para definição do modelo, e mostrou no site da ANATEL as contribuições, manifestações recebidas na Consulta Pública para chegar a esse novo modelo. Conselheiro Gerônimo se manifestou contrário à mudança na composição do Conselho, alegando não haver avanço nesse novo formato. Os Conselheiros Fernando e João Antonilson ratificaram a fala, afirmando ser um retrocesso, e que deixa de existir a representatividade regionalizada.
2.5	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região	Rivelino apresentou os números do volume de chamadas ao call center Oi na Região Nordeste.



	TEMA	DEBATE
2.6	Outros temas	Os conselheiros reforçaram sobre a política de viagem não ter sido atualizada/revisada há algum tempo, pois afirmam que os valores de reembolso precisam ser revistos.

### 3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 18/10/22	LOCAL: Recife-PE ou Belo Horizonte-MG
3.1	Os Coselheiros enviarão sugestão de pauta até 18/09/22.		
3.2	Informar sobre a retirada de cabos de cobre pela Operadora após migração para Fibra.		
3.3	Enviar aos Conselheiros o “passo a passo” do histórico de protocolos no Aplicativo Minha Oi.		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Geronimo Ferreira da Silva - (Presencial)	7	Rosane Souza (CODECON BA) - (Online)
2	Kessia Liliana Cavalcanti (PROCON PB) - (Online)	8	João Antonilson Filho - (Online)
3	Marcos Antônio Izequiel de Oliveira - (Online)	9	Fábio dos Santos Cabral - (Presencial)
4	Jackson Reis (IBRAS) - (Presencial)	10	João Pedro (Procon Arapiraca/AL) - (Presencial)
5	Fernando Antônio Moura De Almeida Junior - (Presencial)	11	Quesia Maria Da Silva (PROCON Cabo de Santo Agostinho - (Online)
6	Fellipe Augusto Lins A. Xavier - (Presencial)		
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		OAB Olinda - Juscelino Tavares	
Representante ANATEL		Rosana Torres de Brito Silva, Paulo Roberto Tobias	
Colaboradores Oi		Silvania Alcantara, Daiane Felícia, Márcia Pimentel, Mônica Freitas, Luciana Câmara, Judite Belfort, Mauro Tavares, Artur de Paula Ferreira.	