



## Ata da 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 18/10/2022	<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> OAB Olinda - Juscelino

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Diante da solução tecnológica se a operadora vem expandindo a ideia de antenas camufladas, e se já chegou nas cidades de: Caruaru em Pernambuco, Petrolina em Pernambuco, Fernando de Noronha em Pernambuco, Paulista em Pernambuco, Garanhuns em Pernambuco, Praia de Porto de Galinhas Município de Ipojuca em Pernambuco e Arapiraca em Alagoas, Barra de São Miguel em Alagoas, Paripueira em Alagoas, Praia do Francês no Município de Marechal Deodoro em Alagoas, Barra de São Miguel em Alagoas e Paulo Afonso na Bahia, Porto Seguro na Bahia , E Ilha de Itaparica na Bahia;	Rivelino fez um breve resumo sobre a situação de antenas camufladas aos Conselheiros. Reforçou sobre a Venda/migração da Móvel, que conseqüentemente não terá mais investimentos em antenas e também sobre a publicação da decisão que extingue outorga de SMP da Oi. O Representante da ANATEL, Franklin, também contribuiu com algumas informações sobre essas antenas. Informou que as antenas camufladas suprem a necessidade onde não há antenas convencionais, para reforçar a cobertura.
2.2	Qual o cronograma de implantação da cobertura 5G no Nordeste e quais as principais cidades contempladas pelo cronograma da ANATEL e quando será efetivada?	Rivelino pediu para que o Representante da ANATEL, Franklin Luiz, mostrasse aos Conselheiros o cronograma de implantação do 5G. Franklin mostrou a todos e enviou no Chat o LINK sobre o tema com todas as informações. LINK: <a href="https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g">https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g</a>
2.3	Na cidade de Floriano-Piauí, os consumidores não estão conseguindo ligar para os call-center da Operadora Oi ( 10331 , ou 08000318000 ).	Sobre a dificuldade de Clientes da Cidade de Floriano-PI, Rivelino explicou que foi feito contato com o Call Center da Oi normalmente, a partir de ligações originadas em Floriano. Foram feitos testes, assim como não houve reclamação no Procon por parte de nenhum Cliente.



	TEMA	DEBATE
2.4	Reclamação do consumidor de que a linha da esposa e a dele n.º.081-98612.2809 nos dias 13 e 14 de setembro não fazia e não recebiam ligações, além de não funcionar os dados na região de Olinda – Pernambuco.	Sobra a reclamação individual passada pelo Conselheiro Juscelino, Rivelino pediu que ele confirmasse com o Cliente se normalizou a instabilidade ocorrida nos dias 13 e 14/09, pois pode ter ocorrido falha pontual devido à migração para outra Operadora. Presidente Juscelino vai checar e encaminhar por Whatsapp para Rivelino. Conselheira Késsia Liliana (Procon PB), relatou que quando ocorre algum tipo de problema de instabilidade sobre a migração para outra Operadora, ela orienta o Consumidor a desligar/ligar o aparelho.
2.5	Os consumidores de Olinda e Paulista estão reclamando da lentidão da banda larga de 400 GB no mês de setembro do dia 12 em diante. O que pode está acontecendo	Sobre este item, Rivelino pediu exemplo de clientes reclamantes para internalização com a Área Técnica sobre a alegação de lentidão na Internet. Presidente Juscelino passou número de linha Fixa para Rivelino, que vai internalizar para abertura de Reparo. Conselheiro Fernando se comprometeu também a enviar por e-mail para Rivelino dados de Clientes sobre relato de problemas na Internet(Velox). Rivelino informou aos membros do Conselho sobre a existência do RQUAL(Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações), onde após a pesquisa de satisfação e qualidade, vão ser atribuídos selos para as Prestadoras.
2.6	Deliberação de emissão de certificado de participação de conselheiros junto ao conselho de Usuários da Região Nordeste na última reunião Ordinária;	O Secretário vai internalizar a demanda para providenciar a emissão dos Certificados ao final do mandato.
2.7	Deliberação de sugestão para que a Operadora OI S/A responda e dê andamento para possíveis soluções no site reclama aqui, em razão de que outras operadoras estão regularmente respondendo os reclames dos consumidores;	Andressa Mourão (Ouvidoria da Oi) passou as informações sobre o questionamento acerca das respostas no Canal “Reclame Aqui”. Que está sendo feito avaliação interna. Existe uma necessidade contratual para reiniciar esse atendimento. Previsão para retomada em 2023, ainda com data a definir. Vai manter Rivelino e Sylvania informados do andamento e evolução do Contrato.
2.8	Apresentação sobre a usina solar da OI, caso não haja sugestão de criação	Feita a Apresentação sobre Oi Energia pelo Colaborador Bernardo Furtado, onde foi mostrado o Site oienergia.com.br aos Conselheiros. Bernardo esclareceu e tirou dúvidas dos membros do Conselho. Presidente Juscelino elogiou a iniciativa do “Oi Energia”. Conselheiro Gerônimo parabenizou a Oi sobre a Oi Energia e enfatizou que irá ser multiplicador, Deixa como sugestão que a Oi divulgue mais sobre o tema, pois o considera de grande relevância. Conselheiro Gabriel(CODECON BA)considera de extrema importância que o Consumidor tenha protocolos, para que possa comprovar a reclamação, caso precise ingressar com alguma ação judicial futura.
2.9	Qual o volume de reclamações resolvidas dos Telemarketing 0303 e qual a numeração da OI neste sistema?	O Secretário apresentou sobre o Telemarketing 0303, a quantidade de reclamação dos últimos 04 meses, e ressaltou que não há uma numeração específica por Operadora. Presidente Juscelino deixou como sugestão que a Oi aprimore cada vez mais a Ouvidoria, com capacitação no atendimento. Andressa Mourão informou que a Oi preza muito pelo encantamento dos Clientes, busca soluções efetivas e melhorias para evolução no Atendimento, prezando o respeito e atenção diariamente.



	TEMA	DEBATE
2.10	Para que a operadora esclareça se vem cumprindo o que é determinado no ( Art.19, III - destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho; Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020 ) através de interface	Rivelino apresentou e mostrou no site da Oi, onde já está atualizada a página do Conselho de Usuários com as informações de todas as reuniões de todos os Conselhos.
2.11	Sugerir a operadora OI S/A para que insira em seu site eletrônico o nome e número da ouvidoria em destaque na parte superior;	Andressa mostrou em várias páginas e locais, com informação clara e amplamente divulgado o 0800 da Ouvidoria. Conselheira Késsia Liliana(Procon PB), diz que as Ouvidorias são fundamentais e que gostaria que a Oi também mostrasse empenho e resultado satisfatório na resolução de demandas dos Procons.
2.12	Atualização sobre Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários	Silvania repassou as informações sobre o Fórum da ANATEL, que será realizado de 07 a 10/11, em formato Virtual. Conselheiro Gerônimo informou que não ficou satisfeito com o formato do Fórum, por não ser presencial, e que não irá participar. Os Conselheiros Juscelino e Fernando ratificaram a fala de Gerônimo.
2.13	Atualização sobre Eleição do Conselho de Usuário para o Triênio 2023-2025.	Silvania apresentou e atualizou os Conselheiros sobre a evolução do Cronograma do Processo de Eleição do Conselho de Usuários.
2.5	Outros temas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Silvania informou aos Conselheiros sobre a justificativa de ausência do Conselheiro Marcos Izequiel.</li><li>- Presidente Juscelino informou que está solicitando à ANATEL que sejam incluídas as Operadoras de pequeno porte no Conselho, para que possam cobrar melhorias na Internet.</li><li>- Conselheiro Gerônimo parabenizou a Oi sobre ser a única Operadora que concede adiantamento para despesas de viagem. Agradeceu também pela recepção ótima da RRO Mônica em Recife.</li><li>- Conselheira Késsia também agradeceu a Oi e aos demais membros do Conselho pela constante parceria.</li><li>- Conselheiro Fernando agradeceu a Rivelino e Silvania sobre a disponibilidade de sempre.</li><li>- Silvania informou a necessidade de agilização do processo de prestação de contas da viagem atual, e abertura de viagem para a próxima reunião, o mais breve possível, devido a demanda alta para o mês de Dezembro.</li></ul>

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

	SUGESTÕES:	DATA: 01/12/2022	LOCAL: Recife-PE
3.1	Conselheiro João Antonilson solicitou que na próxima reunião, sejam temas de Pauta: Apresentação sobre Selo de Qualidade ANATEL e Oi no segmento da Educação.		
3.2	O Conselho enviará pauta para a próxima reunião até 01/11.		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros



Conselheiros			
1	Geronimo Ferreira da Silva - (Presencial)	7	Gabriel (CODECON BA) - (Presencial)
2	Kessia Liliana Cavalcanti (PROCON PB) - (Online)	8	João Antonilson Filho - (Presencial)
3	OAB Olinda - Juscelino Tavares (Presencial)	9	Fábio dos Santos Cabral - (Online)
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)	12	
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas		Marcos Antônio Izequiel de Oliveira	
Ausências Injustificadas			
Representante ANATEL		Franklin Luiz Freitas da Silva	
Colaboradores Oi		Silvania Alcantara, Daiane Felícia, Márcia Pimentel, Mônica Freitas, Luciana Câmara, Judite Belfort, Mauro Tavares, Lucas Silva Castro, Bernardo Furtado Lopes, Andressa Mourão	