



## Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 22/10/2020	<b>Horário:</b> 10h00min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Via <i>Microsoft Teams</i> (AM, PA, RO, RR, TO, RJ, CE e MA).
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Aldonay José da Silva

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	Foram dadas as boas vindas pelo Secretário Rivelino e acordado com os conselheiros presentes sobre o início da reunião.	N/A
2.2	Apresentação sobre a Plataforma Oi Negocia	<p>Giselle Chaves, representante da área de Operações Procons e ODCs, apresentou as informações sobre o novo portal Oi Negocia, uma nova ferramenta que traz as informações dos débitos que os clientes possuem na Oi associados a seu CPF ou CNPJ, independente do produto.</p> <p>O conselheiro Leonel e a conselheira Fernanda (Procon RR) elogiaram e parabenizaram a Oi pela criação e pelo lançamento da plataforma.</p>	Leonel sugeriu a maior divulgação da plataforma Oi Negocia.



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores	<p>Andressa Mourão, representante 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>Andressa 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>Leonel parabenizou sobre o índice de resolatividade e da nota média de satisfação atribuída pelo atendimento da Ouvidoria.</p> <p>Adriano ressaltou sobre o perfil dos consumidores de boa parte da população, principalmente no interior do Estados da Região Norte, lembrando ainda sobre a dificuldade de acesso à Internet.</p>	Adriano solicitou uma apresentação voltada aos indicadores de atendimento para a Região Norte.
2.4	Sugestão de criação de um “portal” de acesso facilitado aos usuários sobre “violência doméstica”, com foco na proteção à família em geral (mulheres, homens, idosos e crianças) e seus direitos		



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.5	Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)	<p>Alexandre Mendonça, representante da Diretoria de <i>Compliance</i> e Riscos esclareceu sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados.</p> <p>Apresentada a jornada para cumprimento das etapas e as respectivas ações para adequação da Oi, parceiros e colaboradores.</p> <p>Informado que na página principal do <i>site</i> da Oi, há o <i>link</i> para a Política de Privacidade dos Dados Pessoais na Oi, com o detalhamento sobre os direitos e deveres:</p> <p><a href="https://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/politica-de-privacidade-oi.pdf">https://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/politica-de-privacidade-oi.pdf</a></p>	N/A
2.6	Informações sobre a Resolução Nº 734, da Anatel, de 21/09/2020 (novo regulamento dos Conselhos de Usuários).	<p>Maria Gabriela 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, que recebeu 186 contribuições da sociedade entre 8/10 e 21/11/19, e que foram ouvidas as mais diversas sugestões da sociedade civil, das entidades de defesa do consumidor e também das operadoras.</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>Márcio, representante da Anatel, ressaltou a importância da participação dos conselheiros no envio das sugestões para o novo MOP (Manual Operacional).</p> <p>Gabriela 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 constantes no site da Anatel:</p> <p><a href="https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios">https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2659-anatel-aprova-novo-regulamento-de-conselho-de-usuarios</a></p>	<p>Gabriela lembrou que foi solicitado a todos os conselheiros que enviem suas contribuições para o novo MOP.</p> <p>Leonel sugeriu que os candidatos representantes da categoria USUÁRIOS, não tenham nenhum vínculo com as ENTIDADES eleitas.</p>
2.7	Volume de chamadas SAC Oi Norte	Apresentadas e esclarecidas as informações referentes ao último trimestre.	N/A



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.8	Validação das atas anteriores já enviadas por e-mail (1ª e 2ª Reunião Ordinária).	Como as atas já haviam sido enviadas a todos os Conselheiros por e-mail após as respectivas reuniões para análise e contribuições, foi informado que estavam de acordo com as mesmas.	Foi solicitado o reenvio das atas da 1ª, 2ª e 3ª Reunião Ordinária para que possam ser validada por todos os conselheiros antes da publicação no site.
2.9	VI Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários	<p>Rivelino parabenizou a Anatel e agradeceu a participação dos conselheiros no IV Fórum realizado entre os dias 17 e 31/8, através da plataforma <i>Microsoft Teams</i>. Ressaltou a qualidade das palestras apresentadas e temas discutidos durante os 7 dias de evento que proporcionaram a capacitação de todos os participantes.</p> <p>Leonel elogiou a qualidade dos temas apresentados.</p> <p>Foi lembrado que as apresentações estão disponíveis no <i>site</i> da Anatel no <i>link</i>: <a href="https://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns">https://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns</a></p>	N/A

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

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Adriano solicitou uma apresentação voltada aos indicadores de atendimento da Ouvidoria para a Região Norte.		
3.1	Esclarecimentos sobre os créditos do pré-pago (Leonel/TO)		
3.2	Esclarecimentos sobre as dívidas de ICMS, referentes ao Estado de TO. (Leonel/TO)		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Maria do Perpétuo Socorro de Souza Uchoa (Procon Estadual AM)	6	Adriano dos Anjos Pinto
2	Lia de Souza Martins (Defensoria Pública do PA)	7	Aldonay José da Silva
3	Fernanda Camilo Horta (Procon Estadual RR)	8	Alef Felix Tarrão Silvestre



Conselheiros			
4	Glaucylene de Oliveira Morais (ADCEA-AM)	9	Leonel dos Santos Vaz
5	Valdenei Alves Samuel Lima (Assoc. Moradores do Bairro Betânia-PA)		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Leonardo Dalazoana de França, Luís Claudio Braga Cavalcanti (Procon Estadual PA), Rui Rodrigues da Costa	
Ausências Injustificadas		N/A	
Convidado(s) Anatel PA		Marcio Wagner Duarte Rolim	
Colaboradores Oi		Alexandre Mendonca, Andressa Mourão, Edson Rivelino, Giselle Chaves, Joao Bosco Silveira, Judite Belfort de Jesus, Maria Gabriela Lopes, Mauro Tavares e Núbia Francinete.	