



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

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 26/11/2020	Horário: 10h00min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Teams) em AM, PA, RR, TO, RO, MA, RJ e CE.
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Aldonay José

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Abertura da Reunião e apresentação dos participantes	Boas vindas pelo Secretário Rivelino a todos os presentes na reunião online via Microsoft Teams.
2.2	Apresentação voltada aos indicadores de atendimento da Ouvidoria para a Região Norte.	<p>Como complemento das informações sobre a Ouvidoria Oi, o Secretário apresentou os indicadores referentes à Região Norte, conforme solicitação anterior do Conselho.</p> <p>O representante Anatel, Antônio Pantoja, sugeriu incluir na próxima reunião a apresentação sobre a Regulação Responsiva.</p> <p>A Conselheira da Defensoria Pública, Luciana Rassy, sugeriu que a operadora disponibilize um canal de atendimento preliminar para que o órgão tente resolver a demanda sem a necessidade de processo judicial. O Secretário irá internalizar a sugestão junto à área responsável, e, posteriormente posicionará a Conselheira quanto à sugestão. A Conselheira sugeriu que esse canal poderia ser, por exemplo, um e-mail, não precisa ser necessariamente presencial.</p> <p>O Presidente, Aldonay, sugeriu que a Oi avaliasse a possibilidade de implantar um atendimento presencial, tipo “Expressinho”, em Belém-PA, junto ao Juizado onde haja maior demanda.</p> <p>A Conselheira Fernanda sugeriu que o apoio do Representante de Relacionamento seja estendido à Defensoria Pública.</p> <p>O Conselheiro Leonel sugeriu que a empresa amplie a divulgação do canal JOICE, assim como do Consumidor.gov. Elogiou o canal e ainda sugeriu ainda que a empresa trate e melhore alguns gargalos que ainda existem no canal JOICE.</p>



	TEMA	DEBATE
2.3	Esclarecimentos sobre os créditos do pré-pago e ICMS da UF TO	<p>O Secretário Rivelino informou sobre a aderência da Oi aos itens propostos, e que o Conselho não seria o fórum ideal para detalhamento acerca das informações citadas, cabendo ao órgão público responsável checar tais informações.</p> <p>O Representante da Anatel reforçou sobre a características de modelo de negócio cuja definição/aceite é exclusivo da operadora, que não é obrigatoriedade regulamentar da agência fiscalizar sobre esta seara de impostos.</p> <p>Leonel comentou sobre a obrigatoriedade de emissão do cupom fiscal sobre créditos do pré-pago pela operadora, e afirmou que isso não está acontecendo. Solicitou que a operadora se posicione quanto a esta regularização.</p>
2.4	Apresentação Plano de Transformação da Oi	<p>Foi apresentada uma atualização das informações a respeito do processo de Recuperação Judicial da Oi e o Plano de transformação da empresa, destacando o novo modelo estratégico, priorização dos investimentos, sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional. Foi esclarecido ainda sobre o redesenho estratégico da companhia, além da vantagem competitiva geográfica e o maior crescimento em fibra comparado às outras operadoras. O Secretário reforçou que no site da Oi, todas as informações sobre Recuperação Judicial e planejamento estratégico, encontra-se no link “Investidores”.</p> <p>A Conselheira Luciana sugeriu que em relação a Recuperação Judicial, para os pagamentos de créditos extraconcursais de até 20.000,00, que seja feito uma parceria/mutirão com a Defensoria Pública para atendimento desses pagamentos. O Secretário internalizará o assunto, a fim de posicionar o Conselho quanto à forma definida para a solução acerca dos referidos créditos.</p> <p>Luciana (DP) questionou sobre impacto da falta de energia no estado do Amapá. E sugeriu que na próxima reunião algum representante do Amapá, ou mesmo da Oi, possa detalhar sobre o ocorrido e o impacto junto às operadoras. O RRO Mauro esclareceu as ações das operadoras sobre o incidente.</p>
2.5	Volume de chamadas	<p>O Secretário Rivelino apresentou o volume de chamadas ao sac oi na região Norte dos últimos tes meses.</p>
2.6	Envio da minuta de todas as atas	<p>O Secretário enviará as minutas de todas as atas, via e-mail para validação pelos conselheiros, para que sejam posteriormente publicadas no site</p>

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Quanto à próxima reunião o Secretário enviará sugestão de data e cronograma para 2021.		



	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.2	Apresentação da Anatel sobre Regulação Responsiva.		
3.3	Posicionamento sobre sugestões de canal para atendimento da Defensoria Pública do Pará.		
3.4	Posicionamento sobre sugestões de atendimento presencial no Pará (Modelo do expressinho)		
3.5	Posicionamento sobre forma de solução quanto aos créditos extra concursais RJ (Valores até 20.000,00).		
3.6	Detalhe sobre impactos do apagão no Amapá na telefonia/operadoras.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Glaucylene de Oliveira Morais (ADCEA-AM)	6	Adriano dos Anjos Pinto
2	Luciana Rassy (Defensoria Pública do PA)	7	Rui Rodrigues da Costa
3	Fernanda Camilo Horta (Procon Estadual RR)	8	Leonel dos Santos Vaz
4	Luiz Cláudio Braga Cavalcante (Procon Estadual PA)	9	Aldonay José da Silva
5	Alexandre (Assoc. Moradores do Bairro Betânia-PA)	10	Alef Felix Tarrão Silvestre
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Procon Estadual Amazonas (Maria do Socorro)	
Ausências Injustificadas		Leonardo Dalazoana de França	
Convidado(s)		Antonio Luiz Alencar Pantoja – ANATEL - ok	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, João Bosco, Judite Belfort, Mauro Rodrigo, Caroline Salgado, Silvânia Alcântara	