



Ata da 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 31/03/2021	Horário: 14h30min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams)
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. Passados 30 minutos do horário previsto para início da reunião, o Conselheiro e Vice Presidente, Rui Rodrigues Costa, abriu a reunião.
2.2	Posicionamento sobre sugestão de mutirão com Defensoria quanto aos créditos extra concursais da RJ (Valores até 20.000,00)	Nathalia explicou a natureza dos créditos extraconcursais, antes e pós início da recuperação judicial. Os créditos ficam em fila e são pagos em ordem até chegar ao valor mensal previsto de 7.000.000,00 + 1.000.000,00 em mutirões para casos com decisão até 20/09/20. Para alguns casos o juiz permite que a empresa faça mutirões. Se necessário, será agendado um Teams posterior com a Sra. Luciana e a Nathalia para fechar o entendimento sobre o tema.
2.3	Apresentação da Anatel sobre Regulação Responsiva	A representante ANATEL, Lívia, fez explanação sobre o tema e como a agência reguladora atua nessa área. Conselheiro Rui comentou sobre o trabalho sempre na educação, ao invés de punitivo. Conselheiro Leonel comentou a importância de se trabalhar com a prevenção, evitando inclusive o deságue no juizado e longo tempo para solução. Comentou sobre a atuação da operadora Oi para redução do volume de reclamação com a melhoria dos serviços ofertados, como a implantação da fibra. Lívia verificará uma forma de disponibilizar o vídeo para o conselho.
2.4	Posicionamento sobre sugestões de atendimento presencial no Pará (Expressinho)	O secretário Rivelino informou que no passado já existiu no estado do Pará, no juizado, mas que a quantidade de demandas nesse juizado reduziu bastante devido a grande efetividade do Procon. Com isso, o próprio juizado decidiu por desativar o expressinho devido à ociosidade do canal naquele ambiente. Informou ao Dr. Rui que a empresa tem interesse em reativar o processo, porém de forma digital, no modelo do expressinho digital da empresa, via WhatsApp, pela equipe de preposição. Secretário deixou a implantação disponível para quem quiser aderir.
2.5	Posicionamento sobre sugestões de canal para atendimento da Defensoria Pública PA	Secretário esclareceu que não há um canal exclusivo para atender Defensorias, ratificando que as demandas (ofícios, etc.) são, e continuarão a ser tratadas pela empresa à medida que chegarem pelos canais de atendimentos disponíveis.



	TEMA	DEBATE
2.6	Detalhe sobre impactos do apagão no Amapá na telefonia/operadoras	Colaborador Mauro apresentou sobre como se deu o problema e soluções na UF.
2.7	Eleição para Presidente e Vice	Sugerido pelo Vice Presidente atual, Rui Costa, que a eleição fosse transferida para a próxima reunião. Os demais conselheiros também concordaram que este pleito seja contemplado na próxima reunião.
2.8	Registro da Secretaria	A Defensoria Pública do Pará, representada pela Conselheira Luciana Rassy, solicitou que ficasse registrado na presente ata, a justificativa de sua ausência na reunião, por não haver recebido a convocação por e-mail, sendo constatado que o e-mail registrado no envio era do Ex-Coordenador da Defensoria, Cássio Bitar. A Secretaria atualizou os e-mails atuais da referida coordenação, a fim de se evitar reincidência deste lapso.
2.9	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região	Secretário Rivelino apresentou os números da operadora. Conselheiro Leonel questionou acerca da venda da móvel e comentou sobre o reflexo no conselho. Rivelino esclareceu os passos do processo de reestruturação da empresa.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Quanto à próxima reunião o Secretário enviará sugestão de data.		
3.2	Eleição para presidente e vice.		
3.3	Posicionamento sobre sugestões de canal para atendimento da Defensoria Pública PA.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Glaucylene de Oliveira Moraes (ADCEA-AM)	4	Fernanda Camilo Horta (Procon Estadual RR)
2	Rui Rodrigues da Costa	5	Leonel dos Santos Vaz
3	Leonardo Dalazoana de França	6	
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas		Luciana Rassy (Defensoria Pública do PA), Procon Estadual Amazonas (Maria do Socorro), Alexandre (Assoc. Moradores do Bairro Betânia-PA), Adriano dos Anjos Pinto.	



Conselheiros	
Ausências Injustificadas	Alef Felix Tarrão Silvestre, Aldonay José da Silva, Luiz Cláudio Braga Cavalcante (Procon Estadual PA).
Convidado(s)	Livia Caruline dos Santos Lima e Susana Festner dos Santos – ANATEL
Colaboradores Oi	Edson Rivelino, João Bosco, Mauro Rodrigo, Silvânia Alcântara, Eládio Lobato Teixeira, Nathalia Soares Almeida Tavares