



Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 27/05/2021	Horário: 10h30min (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	Apresentação sobre o Serviço Oi Conta Zap.	O tema foi apresentado pelo Colaborador Mário Santos, que explicou a funcionalidade do serviço, as características e como o cliente deve proceder para adquiri-lo e utilizá-lo. Explicou como são colocados os créditos e como utilizar a “carteira digital”, via whatsapp para realizar pagamentos. O Conselheiro Aldonay questionou sobre motivação e estratégia da Oi neste novo segmento, e se o consumidor final teria algum tipo de impacto caso optasse por não aderir. O colaborador Mário respondeu as dúvidas levantadas. Conselheiros ficaram satisfeitos com os esclarecimentos.
2.2	Cursos ENDC – Educação para o consumo	O tema foi apresentado pelo secretário Rivelino, que informou a adesão dos colaboradores Oi aos cursos sobre a defesa do consumidor, ofertados pelo Portal ENDC (Escola Nacional de Defesa do Consumidor), reforçando o compromisso da Empresa em capacitar todos os colaboradores que interagem com ODCs. O Secretário enfatizou a posição da Oi na ranking entre empresas que mais tiveram participação dos seus colaboradores, e motivou que todos os Conselheiros, e funcionários dos Procons realizassem estes treinamentos. Rivelino apresentou a plataforma de cursos (disponível em https://www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional), como acessá-la e como se inscrever nos cursos.
2.3	Atualização sobre Nova Oi.	O secretário Rivelino apresentou os resultados da Oi referentes ao 1º Trimestre de 2021, bem como a evolução da transformação da Empresa, detalhando os investimentos em Fibra no Brasil, o início das vendas da Oi Fibra no Estado de São Paulo, novos serviços que a Oi vem ofertando ao Mercado com Marketing Place, Oi Soluções, Energia Solar, etc, e, ainda sobre o processo de vendas de ativos, e o resumo da linha do tempo desde o início do processo de recuperação judicial. Destacou que as informações são públicas e estão disponíveis no site da Oi, no link destinado a “investidores” (https://www.oi.com.br/ri/). Conselheiro Leonardo solicitou o envio da apresentação.



	TEMA	DEBATE
2.4	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.) sempre serão tratadas pela empresa à medida que chegarem pelos canais de atendimentos disponíveis, quais sejam: Ouvidoria oi (0800 031 7923), ou pela Caixa Postal 2919, CEP 64.019.974, Teresina-PI.
2.5	Outros temas	Conselheiro Aldonay questionou sobre o tema de SVA, pois, acompanha desde 2013 diversas reclamações de usuários, especialmente de pessoas de baixa escolaridade. O Secretário Rivelino esclareceu soluções adotadas pela Oi, e por todas as Operadoras, em parceria com a Anatel, ao longo dos últimos anos. O tema SVA, assim como Telemarketing, LGPD, etc...vem sendo tratado de forma proativa pela inciativa de auto-regulação das Operadoras, junto a Anatel. No SVA houve uma redução considerável de reclamações, chegando quase a zerar registros sobre este tópico no atendimento das Operadoras. Aldonay sugeriu então, como pauta para a próxima reunião, uma apresentação com a atualização das medidas adotadas pela Oi sobre o tema SVA e também sobre a possibilidade de trazer o Representante da Ouvidoria da Oi para falar como está sendo tratado deste tema SVA no canal da Ouvidoria
2.6	Eleição para Presidente e Vice	Realizada a eleição para Presidente e Vice Presidente do Conselho, sendo eleitos os Conselheiros Rui Rodrigues da Costa para Presidente e Aldonay José da Silva para Vice-Presidente.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Quanto à próxima reunião o Conselho ficou de enviar sugestões de pauta.		
3.2	Apresentação sobre evolução do SVA.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Glaucylene de Oliveira Morais (ADCEA-AM)	6	Fernanda Camilo Horta (Procon Estadual RR)
2	Rui Rodrigues da Costa	7	Leonel dos Santos Vaz
3	Leonardo Dalazoana de França	8	Mauro (Representante Defensoria Pública PA)
4	Adriano dos Anjos Pinto	9	Aldonay José da Silva



Conselheiros	
5	Alef Felix Tarrão Silvestre
Secretário	Edson Rivelino de Oliveira Costa
Ausências Justificadas	Alexandre (Assoc. Moradores do Bairro Betânia-PA), Leonel dos Santos Vaz
Ausências Injustificadas	Luiz Cláudio Braga Cavalcante (Procon Estadual PA), Procon Estadual Amazonas (Maria do Socorro)
Convidado(s)	
Colaboradores Oi	Edson Rivelino, João Bosco, Mário Santos, Luciane Ost, Judite Belfort