



Ata da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 09/09/2021	Horário: 10h30min (horário de Brasília)	Local: Via videoconferência (Microsoft Teams)
Secretário: Edson Rivelino de Oliveira Costa		Presidente da Mesa: Rui Costa

2. Pauta

	TEMA	DEBATE
2.1	Atualização sobre SVA	O tema foi apresentado pelo Secretário, a pedido Conselheiro Aldonay em reunião anterior, informando sobre o projeto para redução de reclamações SVA, sendo um dos projetos de fiscalização regulatória da ANATEL, pois os processos não estavam claros para os clientes na contratação. No cenário anterior havia um volume considerável de reclamações, mas que houve em conjunto com a ANATEL, com um plano de ação, a situação foi revertida. O plano de ação contemplava ainda a melhoria na qualidade e gestão sobre o processo de contratação e auditorias externas para garantir as regras do negócio, redução dos portfólios de SVA's, controle na base de assinantes e melhor monitoramento dos parceiros. Foram apresentadas as evidências de redução de reclamações sobre SVA. O secretário apresentou também a cartilha do site "Anatel acerca do tema.
2.2	Expansão de Fibra ótica (FTTH) para a Região Norte.	O tema foi apresentado pelo secretário, que mostrou o volume de HP's de Fibra ótica por UF e municípios, e a sua ampliação na Região Norte. A Conselheira Fernanda questionou sobre a situação dos acessos do cobre, Rivelino explicou a dificuldade de manter este legado, o que tem onerado a planta, além da questão do roubo de cabos. Explicou sobre a desvantagem da velocidade de banda larga comparada ao acesso de Fibra. Ressaltou que a Oi está oferecendo a troca de tecnologia, para termos melhor serviço, com mais velocidade. Falou ainda sobre a concessão quanto ao fixo e o WLL para os locais que não temos a fibra.
2.3	Apresentação sobre Ouvidoria (Atividades e resultados após 1 ano de implantação).	O tema foi apresentado pelo ouvidor Adriano Paiva, que trouxe a apresentação da Ouvidoria Oi, que já existe há um ano. A operadora Oi colocou em todos os sites, URA, fatura e loja a ouvidoria para o cliente ter acesso, consultar histórico e protocolos no site. Informou números de ligações para ouvidoria, bem como as notas recebidas. Mostrou os macro motivos e a redução de número de reclamações em 31% pós ouvidoria.
2.4	Volume de chamadas da Operadora Oi na Região	Tema apresentado pelo secretário, mostrando número de chamadas de velox, fixo, móvel e tv. Informa principais motivos que cada serviço pode dar problema. Fernanda (Procon Estadual RR) perguntou se para as empresas que estão tendo a troca de cobre para WLL, como fica a questão dos ramais. O secretário ficou de internalizar esta questão.



	TEMA	DEBATE
2.5	Possibilidade reuniões presenciais (híbridas)	O Conselho abordou sobre possível retorno às reuniões presenciais. O secretário reforçou que a empresa ainda está em home office, e por isso ainda estamos fazendo as reuniões online, pois há o cuidado da empresa com a saúde do colaborador e do público externo. A empresa preza em cumprir as orientações das autoridades sanitárias, uma vez que não foi ainda decretado o fim da pandemia. O presidente Rui informou que prefere as reuniões presenciais, e que o Conselho tem reivindicado este retorno. O Secretário relembrou também a orientação contida no Manual Operacional que rege os Conselhos, que o seu Artigo 15, esclarece que em tempos de pandemia, as reuniões devem ser não presenciais.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA:	LOCAL:
3.1	Quanto à próxima reunião, o Conselho ficou de enviar sugestões de pauta.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Rui Rodrigues da Costa	4	Fernanda Camilo Horta (Procon Estadual RR)
2	Rui Rodrigues da Costa	5	Maria do Pépetuo Socorro de Souza Uchoa (Procon AM)
3	Alef Felix Tarrão Silvestre		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas		Luiz Cláudio Braga Cavalcante (Procon Estadual PA), Defensoria Pública do Estado do Pará, Adriano dos Anjos Pinto, Leonardo Dalazoana de França, ADCEA - ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS, Leonel dos Santos Vaz, Aldonay José da Silva.	
Convidado(s)		Fabiana Guimarães do Amaral Marques (ANATEL), Murilo Antunes Gomes (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, João Bosco, Mário Santos, Luciane Ost, Judite Belfort, Sylvania Alcantara, Adriano Paiva, Hugo Silva, Artur de Paula,	