



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

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 28/03/2018	<b>Horário:</b> 9h30	<b>Local:</b> Belém/PA
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente:</b> Marcos Aurélio Lopes de Oliveira

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Marcos Aurélio Lopes de Oliveira	Sabrina A. Tricot(Procon M. de Boa Vista/RR)	Socorro Uchoa (Procon E. AM)	Cleuverson Matos Carneiro (Procon E. RR)	Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém PA)	Rui Rodrigues da Costa (Procon E. RO)
Edson Mauro Coqueiro Costa		Edilva Maria de Sousa		Hilton Rogerio Maia Cardoso	Adriano dos Anjos Pinto
Ausências Justificadas					
Eumária (Procon ALE RR)		Rodrigo Adriano Ferreira			
Convidado(s) / ANATEL					
ANATEL PA: Jayme Zagury Ferreira Rodrigues Pará e Marcio Wagner Duarte Rolim (Anatel PA)					
ANATEL DF: Geovani Menezes					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino de Oliveira Costa	André Luis F. Sales	Mauro Rodrigo Maciel Tavares	Nubia Francinete Queiroz da Silva	Maria Gabriela A. M. Lopes	
Luana Mendes Lombardi Martins	Josivam Rodrigues da Silva	Marcelo Gomes Carvalho	Judite Belfort de Jesus	Elthon Costa	
Estelio Quadros Risuenho	Thiara Luana Riscado Goes				

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura dos Trabalhos	O Secretário agradeceu a presença de todos, solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior e o Presidente Marcos Aurélio declarou aberta a Reunião.
2	Apresentação sobre o Call Center que atende ao * 144	O tema foi apresentado pelo Wellington Paes, representante da Área de Atendimento Convergente, que apresentou informações sobre os projetos implementados e os que estão em andamento visando o aumento de qualidade, maior controle e auditoria nos processos do Call Center.



	<b>Temas</b>	<b>Apresentação</b>
3	Planejamento de melhorias para 2018 de banda larga para as localidades de Belém e Castanhal	Foi apresentado ao Conselho, pelo Secretário Rivelino o planejamento das melhorias previstas para o ano de 2018 relacionads a Banda Larga nas localidades de Belém e Castanhal/PA.
4	Melhorias executadas na Rede Externa do Pará em 2017	Foi apresentado ao Conselho, pelo Secretário Rivelino o planejamento das melhorias previstas para o ano de 2018 relacionads a Banda Larga nas localidades de Belém e Castanhal/PA.
5	Regulamento de Viagem	<p>O tema foi apresentado por Maria Gabriela, que detalhou as novidades do Regulamento de Viagens (novo valor por KM) e demais assuntos (seguro viagem, adiantamento, franquias de bagagens), bem como a necessidade de cumprimento dos prazos (confirmação de viagem e prestação de contas) por parte dos Conselheiros, a fim de não haver prejuízo das reuniões. Foi reforçado sobre a importância de se cumprir tais regras, destacando ainda as conquistas do Conselho da Oi sobre liberalidades concedidas para facilitar a logística de viagens.</p> <p>O representante do MPUB, ressaltou a discordância com algumas regras do Regulamento de Viagens da Oi.</p> <p>O Representante do Procon RO, Dr. Rui lembrou do caráter voluntário do Conselho de Usuários e registrou que a prestação de contas é uma obrigação, sendo amplamente utilizada nas empresas e órgãos. Lembrou ainda, que os Conselheiros assinaram o aceite do Regulamento de Viagens no ato da Posse.</p> <p>O Presidente Marcos Aurélio sugeriu que fosse alterado o Regimento Interno para que constasse a ressalva que caso algum Conselheiro esteja pendente de prestação de contas seja impedido de participar das próximas reuniões. Os Conselheiros presentes concordaram com a sugestão.</p>



	Temas	Apresentação
6	Projeto Celular Legal	<p>A primeira parte da apresentação foi feita pela Anatel, pelo representante da Agência Geovani Menezes, que detalhou todas as fases do Projeto, cronograma e principais ações, reforçando a importância do apoio do Conselho no acompanhamento das ações do projeto.</p> <p>Dando continuidade ao tema, o Secretário Rivelino, apresentou ao Conselho a complementação das informações detalhando as ações internas da Oi para atender ao projeto, tais como estrutura de SMS, Call Centers, URAs de atendimento, Lojas, Franquias e site da Oi.</p> <p>O Representante do MPUB sugeriu que houvesse na gravação das URAs informação sobre o prazo de início do Projeto Celular Legal.</p>
7	Volume de chamadas de Usuários da Região Norte registradas no Atendimento da Oi	Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre.

#### 4. Sugestões.

	Assunto	Comentários
1	Confirmação da data da 6ª Reunião Ordinária	Foi aprovada a data de 28/06/2018 para a realização da próxima Reunião Ordinária, sendo o local sugerido a cidade de Macapá/AP.
2	MPUB	Marcos Santos fez o convite para o Fórum de discussões sobre direitos e deveres dos Consumidores, onde haverá a apresentação do CDC que será realizado no auditório da UFPA, com a presença das prestadoras de Telecom e concessionárias de energia e Telecom.

#### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

6ª RO	DATA: 28/06/2018	Local Sugerido: Macapá/AP	HORÁRIO: 09h – 12h
1	Apresentação sobre a Política de Compliance da Oi.		
2	Investimentos na Rede (Fixa, Móvel, e Banda Larga) em 2017 e previsão para 2018 em Roraima.		
3	Apresentar a agenda de Reuniões para 2018.		
4	Qualidade de sinal do Oi TV e posicionamento em Belém/PA e áreas metropolitanas.		
5	Investimentos na Rede (Fixa, Móvel, e Banda Larga) em 2017 e previsão para 2018 no Amapá.		



<b>6ª RO</b>	<b>DATA:</b> 28/06/2018	<b>Local Sugerido:</b> Macapá/AP	<b>HORÁRIO:</b> 09h – 12h
6	Status atual de Projetos para 4G e Wi-Fi para as localidades: Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA.		

## 6. Registro da Secretaria

1	Saída do Presidente durante a reunião.	Após apresentados os temas, o presidente Marcos Aurélio solicitou permissão para se retirar, uma vez que precisava cumprir agenda em outro evento, passando a Presidência da Mesa da presente reunião para a Vice-Presidente Sabrina Amaro.
---	--	---

## 7. Assinaturas

Conselheiros			
1	Marco Aurélio Lopes de Oliveira:	6	Sabrina A. Tricot (Procon Municipal de Boa Vista/RR):
2	Edson Mauro Coqueiro Costa:	7	Rui Rodrigues da Costa (PROCON E RO):
3	Edilva Maria de Sousa:	8	Socorro Uchoa (Procon E. AM):
4	Marcos Sousa Santos (Mov. Popular Unificado Belém - MPUB):	9	Cleuverson Matos Carneiro (Procon E. RR):
5	Hilton Rogerio Maia Cardoso:	10	Adriano dos Anjos Pinto:

Secretário
Edson Rivelino de Oliveira Costa: