



RELATÓRIO DE ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI DA REGIÃO CENTRO OESTE

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 20, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

7ª Reunião Ordinária – Mandato 2017-2019 (30/08/2018).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Visita ao Call Center Oi em Goiânia

Os Conselheiros Alexandre Taques, Walder, Amanda, Carlos e Hernani assistiram a uma apresentação feita pela empresa BTCC, responsável pelo Call Center da Oi em Goiânia. Posteriormente visitaram as dependências e acompanharam alguns atendimentos, para melhor entendimento dos processos internos e controles referentes aos serviços prestados ao Back Office Procon.

3.2 Velox em MS Corumbá e Costa Rica (atualização das informações apresentadas até abril/18, com o detalhamento dos eventos apresentados nessas localidades)

A representante da Gerência de Operação e Manutenção, Claudinice Carla Bertotti, apresentou os principais eventos ocorridos nos 12 Municípios solicitados, atualizando as informações, além de detalhar as melhorias implementadas.

3.3 Investimentos nas cidades de Corumbá/MS e Bonito/MS (Fixa e Banda larga).

Rivelino apresentou as informações sobre os investimentos realizados na região, com o detalhamento para as localidades de Corumbá/MS e Bonito/MS. O representante da Anatel sugeriu que nas próximas reuniões fossem apresentados exemplos práticos dos investimentos realizados na região, como forma de complementação das informações apresentadas.

3.4 Posicionamento sobre "Valores dos novos planos ofertados X antigos contratados".

O Secretário posicionou ao Conselho que o tema já tinha sido discutido na 6ª RO.

3.5 Posicionamento sobre possível "Oferta indevida de Velox". (Divulgação de ofertas por WhatsApp e redes sociais onde a empresa não tem disponibilidade de serviço.

Os representantes do Varejo da região CO, Caetano Sampaio e Mikelle Oliveira, esclareceram que a orientação é não vender onde não há viabilidade para entrega do serviço. Relembrou que já tinha sido apresentado neste Conselho o Programa de Excelência em vendas, que contempla o processo de auditoria de canais de vendas (parceiros), visando a qualidade, com o intuito de se evitar venda indevida/errada, com as devidas punições para os parceiros não aderentes ao processo. Caetano solicitou ainda que os Conselheiros enviassem, via Secretaria do Conselho, os exemplos práticos destes casos para facilitar a análise de cada caso relatado, e assim tomar as devidas providências para evitar reincidências.

3.6 Esclarecimento sobre prática de diminuição de velocidade da banda larga em algumas residências no interior do MS (Corumbá).

Caetano Sampaio, Varejo CO, esclareceu que não existe esta prática de redução de velocidade devido ao aumento de procura do serviço Velox. Na verdade, ressaltou que para locais onde não há portas disponíveis, a orientação é não vender o serviço.

3.7 Apresentação sobre Call Center

Foram apresentados os principais indicadores de atendimento para a região Centro-Oeste, os investimentos da empresa em treinamentos, capacitação dos atendentes e ressaltada ainda a importância dos operadores multi skills.