



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

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

4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Nordeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre o aplicativo Técnico Virtual

Apresentadas ao Conselho as informações sobre o novo aplicativo Técnico Virtual, pela Gerência de Projetos Digitais de Operações.

Os Conselheiros elogiaram e parabenizaram o aplicativo e a iniciativa da Oi e foi solicitado o envio das informações apresentadas por e-mail.

3.2 Apresentação sobre o Programa de Capacitação do *Call Center* do atendimento em 1º nível da Oi

Realizada a apresentação pela área de Relacionamento com Clientes / Qualidade e Projetos.

O representante do IDECON solicitou que constasse em ata a responsabilidade da Oi sobre as empresas que prestam serviços atendendo aos *Call Centers*, com relação ao cumprimento da legislação trabalhista e ambiental.

O representante do PROCON MA solicitou o envio das informações apresentadas por e-mail.

Foi informado pela Área de RI o número de escolas cadastradas em Pernambuco e disponibilizado o número de contato para atendimento ao Programa PNBL e suporte ao MEC no Estado.



A representante da Secretaria de Educação Municipal convidada para a reunião, solicitou informações sobre a capacitação dos atendentes que prestam serviços ao PNBL.

Foi solicitado o envio da relação das escolas do Estado de Alagoas atendidas pelo PNBL, e esclarecido que a listagem de todo os Estados está disponível no site da ANATEL.

Foi apresentada a complementação das informações sobre o número de escolas públicas atendidas de 2015 até 2017, além dos investimentos feitos no período.

A representante do Procon Recife solicitou que as Secretarias Estaduais e Municipais de Educação da Cidade onde ocorrerá a próxima Reunião Ordinária, fossem convidadas para participar da reunião, para apresentarem o status do Programa PNBL e compartilhar as informações com o Conselho.

3.3 Regulamento de Viagens

Foi apresentado e discutido com o Conselho, as alterações do Regulamento de Viagens.

O representante do IDECON agradeceu a Oi a contratação do seguro-viagem para cobertura dos Conselheiros em deslocamento para a participação das reuniões e foi informada novamente aos Conselheiros sobre a importância na confirmação a presença nas reuniões, obedecendo aos prazos acordados nas convocações e apresentem as prestações de contas nos prazos acordados no (até 15 dias após o término das reuniões).

Recife, PE, 06 de outubro de 2017.