



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

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 Norte.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Informação sobre a topologia de rede de fibra ótica para o Estado de Roraima

Apresentação realizada pela Gerência de Rede Básica, que detalhou sobre a conexão de fibra ótica e capacidade do Backbone na Região Norte, com destaque para Roraima. Foi questionado por um conselheiro sobre a qualidade do Velox também em Belém/PA e Castanhal/PA informando que a velocidade de conexão ultimamente, apresenta-se bastante reduzida nestas localidades. Foi solicitada para a próxima reunião, uma apresentação sobre o Planejamento de Melhorias para banda larga para as localidades de Belém/PA e Castanhal/PA.

3.2 Apresentação sobre as causas das interrupções de Velox em Roraima

Apresentação feita pela Gerência de Rede Básica, tendo sido destacado o histórico de falhas e interrupções ocorridas em Roraima entre 2016-2017.

O Presidente sugeriu que em apresentações sobre evolução de melhoria, fosse destacado o percentual nos gráficos.

3.3 Apresentação sobre a qualidade da Planta Externa na Região Norte com destaque para Roraima



Apresentação feita pela Gerência de Implantação de Rede Externa, destacadas as melhorias realizadas na rede externa com impacto positivo nos indicadores, apresentados os principais indicadores de planta externa na Região Norte e especificamente para Roraima.

O Conselheiro Edson Mauro lembrou que a Anatel ficou de se posicionar quanto à definição do segmento TUPs em reunião futura.

3.4 Melhoria do atendimento disponibilizado pelo canal 0800 de atendimento aos PROCONS

Apresentação realizada pela Área de Back Office Procon, com destaque para a configuração dos *Call Centers* que atendem o 0800 para os ODC's, as ações de treinamento e acompanhamento, bem como o percentual de participação de entradas tratadas pelo Back Office.

Foi solicitada uma apresentação sobre o *Call Center* que atende o * 144, para a próxima reunião.

3.5 Apresentação sobre principais itens do RGC

Apresentação realizada pela Área Regulatória da Oi, que destacou a evolução do Regulamento, os principais pilares do RGC e os principais itens já em cumprimento pelas Operadoras, foi informado ainda que o RGC encontra-se sobre atualização/revisão pela Anatel.

3.6 Análise e Assinatura do Regimento Interno

Após a análise e revisão da última versão do documento enviada aos Conselheiros, o Conselho assinou o Regimento Interno.

3.7 Regulamento de Viagens (prazo para prestação de contas de viagem realizada)

Esclarecidas as dúvidas dos Conselheiros a respeito de reembolso de gastos utilizados em deslocamento para as reuniões do Conselho de Usuários, conforme o Regulamento de Viagens e ressaltado pela Secretaria sobre a importância dos



Conselheiros manterem todos os seus dados atualizados (dados bancários, e-mail, telefone, etc.).

Belém, PA, 09 de novembro de 2017.