



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

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 Sudeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação do Projeto PCDLEGAL (realizado pelo Ministério Público do Trabalho no Estado do Espírito Santo)

O tema foi apresentado pelos Representantes do MP Estadual do ES, que detalharam a atuação do MP Estadual, bem como sobre todo o Projeto PCD Legal, desenvolvido pelo MP.

3.2 Oi Wi-fi Fon

O tema foi apresentado pela Área de Novos Negócios e Estratégia, que detalhou as funcionalidades do serviço em destaque, os aplicativos utilizados e as características de conexão, prestando outros esclarecimentos questionados pelo Conselheiros.

O Conselheiro Ronan Gomes solicitou que o material apresentado sobre o “Oi Wi-fi Fon” fosse enviado para os Conselheiros, caso o conteúdo seja público.

3.3 Atendimento Central 142



O tema foi apresentado pela Gerência Fixo e Velox, que detalhou sobre o fluxo do atendimento da Central 142.

Foi sugerido que a Oi disponibilizasse as informações sobre este serviço no site, de forma mais visível, além de divulgar junto à instituições que trabalham com este público.

3.4 Atendimento Lojas Oi (Agência dos Correios)

Apresentação feita pela Gerência de “Oi Agentes – Canais indiretos”, que detalhou sobre a Regulamentação vigente e o fluxo do atendimento das Lojas Oi, através de parceria com Agência dos Correios.

Foi questionado sobre o fato do cliente não conseguir contratar um novo serviço nos postos de atendimento remoto e se há algum tipo de serviço/atendimento que a loja própria não faz.

Foi esclarecido que as franquias e pontos de atendimento devem atender às mesmas solicitações das lojas Oi e a representante da Área ficou de internalizar a sugestão sobre recebimento de equipamentos (aparelho modem e antena Oi TV) na loja, visando a questão da sustentabilidade (descarte de lixo eletrônico).

3.5 Investimento/Expansão para a Região Sudeste em 2017

Apresentação feita pela Área de Engenharia, informando sobre os investimentos de 2017 para as UF's da Região Sudeste.

Foi informado ainda sobre previsão de cobertura móvel 3G para as localidades de Monte Sião, Inconfidentes e Borda da Mata, conforme solicitado.

Foi sugerido que a Oi pudesse realizar parceria com outras Operadoras nas localidades onde ainda não atua, como Inconfidentes e Borda da Mata, no sentido de compartilhar infraestrutura para realizar os atendimentos.

Vitória, ES, 07 de novembro de 2017.