



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

5ª 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 sobre SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup)

O tema foi apresentado pela Área de Desenvolvimento de Ofertas da Oi, tendo sido esclarecido sobre os SVA's.

Os Conselheiros Albérico e Deiverson questionaram a respeito do risco da cobrança indevida, considerando que esses serviços/benefícios algumas vezes não são solicitados pelos clientes, podendo não ser utilizados e cobrados por desconhecimento e falta de clareza na prestação das informações aos clientes.

O Conselheiro Albérico questionou se há o acompanhamento dos indicadores de uso desses benefícios e solicitou que fossem apresentados na próxima reunião, os indicadores de utilização do Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup.

A representante do Procon Alfredo Chaves (ES), ressaltou que a principal questão dos Consumidores que acessam o Órgão, é a falta de informações e clareza a respeito das cobranças.

O Presidente eleito Erico, sugeriu que a Oi internalize as sugestões e complemente as informações sobre o assunto na próxima reunião. Solicitou ainda que a Anatel



informe a respeito da regulamentação da cobrança desses serviços e como é revertido nos principais impostos relacionados ao setor.

Foi sugerido pelos Conselheiros Deiverson e Albérico que sejam revistos os scripts do atendimento e as informações contidas no site Oi, visando a melhora da qualidade da informação prestada e a oferta dos serviços adquiridos pelos clientes

3.2 Cobertura móvel em Minas Gerais (Monte Sião, Borda da Mata, Inconfidentes, Ouro Fino e Jacutinga)

A Conselheira que havia solicitado o tema não estava presente na reunião, tendo justificado a sua ausência e solicitado à apresentação. Foram apresentadas as informações sobre a qualidade do serviço prestado referente à cobertura móvel e previsão de expansão nas localidades de Monte Sião (3G), Borda da Mata, Inconfidentes, Ouro Fino e Jacutinga.

3.3 Projeto Celular Legal

A primeira parte da apresentação foi realizada pelo representante Anatel, Geovani Menezes, que detalhou todas as fases do Projeto Celular Legal, o cronograma e as principais ações, reforçando a importância do apoio do Conselho no acompanhamento das ações do projeto.

Dando continuidade ao tema, o representante da área de Gestão de Equipamentos Móveis, Murilo Allevato, complementou as 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.

3.4 Novo Regulamento de Viagem

Foram apresentadas ao Conselho as principais alterações do Regulamento de Viagens (novo valor por Km) e demais assuntos (seguro viagem, adiantamento de verba de viagem e franquia 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 de Usuários e ressaltando que o adiantamento de verba de viagem e o seguro viagem são liberalidades concedidas para facilitar a logística de viagens dos Conselheiros da Oi.

O novo Regulamento de Viagem foi enviado por e-mail a todos os conselheiros.

3.5 Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi

Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre. Deiverson questionou sobre a informação de somente haver um (01) reparo no serviço de TV por assinatura no mês de janeiro, considerando o atendimento para toda a região sudeste. André Sales se comprometeu a solicitar a confirmação dos indicadores junto à área responsável pelas informações.

Rio de Janeiro, RJ, 05 de março de 2018.