



# 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

10ª Reunião Ordinária (28/05/2019).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

**3.1** Apresentação sobre os indicadores de reclamações da Oi nos Procons e ações que estão sendo tomadas para reverter tais reclamações.

Foram apresentadas as reclamações Oi nos Procons da Região Sudeste (visão SINDEC). Foram detalhadas as principais ações em várias frentes (Vendas, operações, investimentos..) para melhoria da qualidade dos serviços, e consequente reversão das reclamações nos ODCs.

**3.2** Cancelamento dos Serviços de Terceiros Contratados (Ex.: LBV - complementação).

Em complemento às informações já apresentadas sobre Serviços de terceiros, foi confirmado que a Oi está adotando o cancelamento de tais serviços, logo após a contestação do cliente.

**3.3** Apresentação sobre TUP na Região Sudeste (planta ativa, manutenção, ações de qualidade).

O Secretário apresentou sobre a situação atual dos TUPs, destacando as regras do Novo PGMU, que entraram em vigor desde Dezembro de 2018, tecendo um comparativo com o PGMU anterior. Foi mostrado também o relatório de indicadores de Planta Ativa por UF para a região Sudeste, bem como a rotina de manutenções, e os critérios e canais para solicitação de instalações de novos TUPs.

**3.4** Eleição de Presidente e Vice-Presidente.

Por votação, a Conselheira Monica de Nadai, foi eleita para a função de Presidente, sendo também eleita para a função de Vice-Presidente, a Conselheira Patrícia de Godoi.

**3.5** Apresentação sobre Projetos (expansão de rede) na Região dos Vertentes (São João Del Rei, Nazareno, Piedade do Rio Grande, Barbacena, Lavras, Nepomuceno, etc.)

Foram apresentados os investimentos realizados pela Oi na região dos Vertentes-MG, destacando as principais cidades. Os dados foram mostrados contemplando investimentos em rede fixa, banda-larga e rede móvel para as respectivas localidades.

**3.6** Ação no Procon Brumadinho.

As sugestões de uma ação “marcante” da Oi em Brumadinho foram internalizadas, e a empresa apresentou a viabilidade para a proposta sugerida pela Conselheira Mônica para realização de um mutirão de atendimento da Oi para renegociação de dívidas. O representante do Procon Brumadinho, Ronan Gomes, ficou de analisar e informar o melhor período para a realização desta ação.

**3.7** Implantação de 4G em Monte Sião/MG

A Conselheira Patrícia Godoi havia solicitado posicionamento sobre possível projeto de implantação de 4G pela Oi em Monte Sião/MG. Foi informado que, segundo a área responsável, ainda não há projeto em esteira para atender esta demanda.

**3.8** Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022)

Foi informado sobre os preparativos para a próxima Eleição dos Conselhos. Todos os conselheiros receberam a minuta do Edital para contribuições. O Edital será publicado no site da Oi no dia 03/06/2019, conforme cronograma Anatel