



# 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

11ª Reunião Ordinária (14/08/2019).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

**3.1** Apresentação sobre a quantidade de Processos em JEC e Vara Cível da Região Sudeste em 2018, se possível por UF (ES, MG, RJ e SP).

Foi apresentado ao Conselho um comparativo dos indicadores de 2016, 2017 e 2018, indicando uma redução considerável dos processos de JEC e Vara Cível na região Sudeste, conforme detalhamento por cada UF.

**3.2** Informar se houve alguma alteração na oferta de “troca de voz por dados” no site Minha Oi, quando o cliente opta por uma das duas no respectivo site.

As informações foram esclarecidas. Foi informado que todas as ofertas são regulamentadas antes de serem disponibilizadas aos clientes. O Conselheiro Albérico agradeceu as informações, parabenizou a Oi por ser a pioneira nesse tipo de oferta e sugeriu que fosse melhorada a forma de comunicação com os clientes na hora da contratação dos planos.

**3.3** Investimentos na Região Sudeste (1º TRI 2019).

Foram apresentadas as informações divulgadas sobre os investimentos da Oi no primeiro trimestre em toda a região Sudeste, com detalhamento por UF. Foram apresentadas também informações sobre o Oi Fibra.

**3.4** WhatsApp da Oi - Informação do técnico de campo.

Foram apresentadas informações sobre a Joice, a inteligência artificial da Oi que proporciona ao cliente uma nova experiência online, identificando suas necessidades e provendo serviços para resolução de suas demandas do dia-a-dia. Com a disponibilização pelo WhatsApp do número (31 3131 3131), com 24h por dia online para ajudar a todos os clientes Oi: Clientes Oi Total, Pós, Fixo, Banda Larga e Fibra.

Sobre o envio da informação prévia do técnico de campo, sempre que for necessária visita técnica relacionada a serviços (instalação ou reparo), a Oi irá fazer contato com o cliente via WhatsApp, o cliente é contatado pela Joice (WhatsApp: 31 3131-3131), e este será informado sobre os dados do técnico.

**3.5** Informações sobre o conselho do CDUST.

A Conselheira Carla Viola lembrou sobre as vagas para o CDUST - Anatel. A Secretária do Conselho informou que será encaminhada aos conselheiros, a pedido da Anatel, maiores informações sobre a publicação do Edital para escolha de 4 novos membros para o CDUST - As inscrições encerram-se em 11 de setembro/2019.

**3.6** Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022).

Foi informado sobre o processo de divulgação das eleições dos Conselhos de Usuários, e que o prazo inicial para o registro das candidaturas inicia em 15/08 e se encerra em 30/08.

**3.7** Divulgação em Brumadinho-MG.

Dr. Ronan (Procon Brumadinho) informou que, no momento, não vê a necessidade de mutirão de atendimento, conforme sugerido em reunião anterior. No entanto, sugeriu que, sendo interesse da Oi, a Empresa poderia realizar uma ação de divulgação de ofertas, sobretudo em produtos da móvel.