



## **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 do STFC, aprovado pela Resolução Anatel Nº 623/2013.

### **2 - REFERÊNCIA**

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sudeste.

### **3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS**

#### **3.1 Análise do Regimento Interno**

Após a análise e discussão do Regimento Interno pelos Conselheiros presentes, foi solicitado que sejam incluídas/alteradas as informações em destaque:

1. Art. 27 – Incluir a informação sobre a validade do Regimento Interno.
2. Art. 22 – Alterar a informação a respeito do prazo de envio das demandas em até 10 dias úteis após a realização da reunião.
3. Art 26 – Enviar a minuta da ata para os conselheiros até 15 dias após a reunião

#### **3.2 Ressarcimento de valores em espécie**

O tema foi discutido com o Conselho e foram apresentados esclarecimentos sobre a política de ressarcimento de valores em espécie para os consumidores.

O Presidente do Conselho propôs a retomada do tema na próxima Reunião Ordinária (3º RO), solicitando, inclusive, um posicionamento da ANATEL.

#### **3.3 Apresentação sobre o canal “0800 BO Procon”**

O tema foi apresentado ao Conselho, pela Gerência de Back Office, tendo sido prestadas as informações sobre o funcionamento do canal 0800 BO Procon. Foi sugerido que a resposta das demandas do Procon seja incluída na “Minha Oi” do



reclamante. Foi esclarecido que as melhorias sugeridas para o Canal serão internalizadas pela área responsável.

#### 3.4 Apresentação sobre Consumidor.Gov

A Gerência de Back Office apresentou ao Conselho, informações sobre o canal Consumidor.Gov.

#### 3.5 Política de Viagens

Foram 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, através do UBER. E foi informado a respeito da possibilidade de viabilizar o Seguro Viagens, sendo necessário o encaminhamento de algumas informações por parte dos Conselheiros.

São Paulo, SP, 25 de maio de 2017.