



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

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

7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sul.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 SVAs para a telefonia fixa

O representante da área Comercial / Serviços e Inteligência SVA, apresentou os principais critérios de cobrança, opções de cancelamento e tipos de serviço de SVAs para a telefonia fixa (Oi Educa, Antivírus, etc.).

A Conselheira Alice (PROCON Balneário Piçarras) e a Conselheira Márcia (Procon de Santa Maria/RS), relataram sobre a necessidade de melhorar a forma de comunicação com os Consumidores, em especial com os idosos e a população sem acesso à Internet.

Alice lembrou ainda da necessidade da constante atualização e capacitação dos atendentes do *Call Center*, sobretudo os que atendem o 0800 Procons.

O representante da Anatel alertou também sobre a necessidade de melhorar o acesso às informações e a importância da clareza das informações repassadas ao Consumidor.

O representante da área agradeceu as sugestões apresentadas e informou que serão internalizadas as sugestões de melhorias propostas, e esclareceu, ainda, que os treinamentos e capacitação dos atendentes são constantes.



O secretário apresentou no site da Oi as informações disponíveis aos clientes e agradeceu as sugestões de melhorias apresentadas.

Alice informou que tem ciência dessa informação no site, mas sugeriu, também, que seja clara no atendimento de voz.

Foi informado que as sugestões serão internalizadas para as áreas responsáveis, sugerindo a melhoria da comunicação e esclarecimentos aos clientes.

3.2 Apresentação sobre os processos de auditoria de vendas para o canal Televendas

O tema solicitado foi apresentado pela representante da Diretoria de Vendas.. Os Conselheiros foram informados sobre os processos de auditoria de vendas, os critérios utilizados para a auditoria, com explicação sobre fidelidade e benefícios do canal de televendas.

Apresentou, ainda, um panorama geral sobre o Canal de Televendas de Varejo e os processos de Gestão de Qualidade de Venda (*scripts* de vendas, processos de auditoria e monitorias).

3.3 Apresentação sobre Cobrança de Terceiros (*Cobilling*)

O tema foi apresentado pelo representante da Diretoria Trafego/Faturamento Operadoras e Vendas, esclarecendo os critérios de cobrança de terceiros dentro da fatura Oi (Ex: doações para LBV, Pró-Rim) e informando sobre o fluxo desse processo.

O Conselheiro Gustavo salientou que cobrança de terceiros impacta muito na conta dos clientes, que muitas cobranças entram na fatura sem que o cliente conheça, e sem ter tido contato com o fornecedor. Ressaltou que no passado a empresa retirava o valor da fatura e emitia a 2ª via.

A Oi informou que continua com este processo, retira a cobrança da fatura, emite a 2ª via ajustada para o cliente, e informa que o cliente deve entrar em contato com o fornecedor do serviço.



3.4 Fórum da ANATEL

Devolutiva aos demais conselheiros sobre os questionamentos levantados no IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários de Telefonia realizado em Brasília, nos dias 07 e 08 de junho de 2018.

André Sales agradeceu a presença de todos os Presidentes e Vices no Fórum, destacou a evolução do processo e apresentou os 4 temas debatidos nos grupos de trabalho:

1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões
2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel
3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos
4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento

Os Conselheiros foram informados que a “Carta” de Brasília foi enviada por e-mail para todos os Conselheiros e que a Oi montou um grupo de trabalho para avaliar e responder, analisando o que é possível implementar.

Alice e Silvio agradeceram a participação, a qualidade da logística de viagem, a oportunidade de conhecimento e troca de informações com os outros Presidentes e Vices presentes em Brasília. Silvio ressaltou que sentiu-se bem confortável pela atuação do Conselho de Usuários da Oi, da Região do Sul, pois muitos dos problemas relatados por outros Conselhos não são observados neste Conselho, nem nesta empresa. Lembrou que o Conselho está sempre trabalhando em prol dos Consumidores.

Curitiba, PR, 02 de agosto de 2018.