



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

9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sul.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros

Foram apresentadas as informações sobre a cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros pelo representante da Diretoria Ciclo da Receita e Cobrança/Tráfego/faturamento Operadores e demonstrado o Fluxo de Serviço de Terceiros.

Foi questionado sobre as informações repassadas a UOL e esclarecido que não se trata de Serviços de Terceiros, e que atualmente quase não há mais registros destes casos. Esclarecidas ainda, as principais diferenças entre *Cobilling*, SVA e cobrança de dos serviços de terceiros.

Foi sugerida uma apresentação da evolução gráfica de reclamações sobre serviços de terceiros entre 2018 e 2019.

3.2 Atendimento ao 0800 Back Office Procon (R2)

Foi informado sobre a qualidade de atendimento BO Procon (0800), pelo representante BO JEC/Procon, sobre a estrutura das regionais (RI, RII e RIII), sobre os respectivos fornecedores de cada região e os treinamentos realizados com os operadores do *call center* que atendem ao 0800.



Apresentado ainda os canais de entradas de reclamações dos Procons de acordo com a volumetria de cada canal na região Sul.

Ressaltado sobre a importância da pesquisa de satisfação realizada para o atendimento prestado pelo BO Procon e da importância dos ODCs responderem a pesquisa com a maior fidelidade possível.

A Presidente solicitou maiores esclarecimentos sobre os critérios de avaliação da pesquisa com os atendentes e foi esclarecida a metodologia da pesquisa e sobre o monitoramento dos operadores.

O Conselheiro Gustavo informou que o cliente de CNPJ não consegue registrar reclamação no “Consumidor.gov” e sugeriu que a Oi, enquanto fornecedor que utiliza a plataforma, tentasse levar esta questão junto à Senacon.

Curitiba, PR, 14 de março de 2019.