



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

## 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 – Mandato 2020-2022 (06/07/2022).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Atendimento Exclusivo a Procons, resolução dos casos.

Tema apresentado pelo Colaborador Solimar, que detalhou sobre a atuação da equipe que trata o 0800 que atende os PROCONS, sobre o redimensionamento e respectivas capacitações a fim de melhorar o tratamento das demandas.

### 3.2 Instalação de linha fixa.

Apresentado pelas Colaboradoras Angélica e Marise. Walder mencionou exemplo de Cliente que solicitou linha, não foi instalada e mesmo assim, passou a receber cobranças, e teve linha cancelada indevidamente em outro endereço. Afirmou que muitas pessoas tem dificuldade para que sejam instaladas Linhas Fixas. Marise informou que a Oi sempre mantém o atendimento das demandas normalmente, seja Fibra ou Cobre. Pediu detalhes e dados do caso citado por Walder para analisar.

### 3.3 Status expansão Fibra ótica Região Centro Oeste.

Foi apresentado o status atual de expansão do serviço FTTH para todas as UFs da Região Centro Oeste.

### 3.4 Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.

Foram apresentados os números da operadora de acionamentos ao call center Oi na Região Centro Oeste.

### 3.5 Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022.

Silvania reforçou sobre o processo de eleições do Conselho para o mandato 2023-2025, detalhando o cronograma. Alguns Conselheiros se manifestaram insatisfeitos com o novo modelo do Conselho. Relton (ANATEL) se posicionou lembrando que nesse momento não cabe mais este tipo de manifestação, uma vez que, na época hábil, foi aberta Consulta Pública, dando a todos oportunidade de manifestação quanto à nova Resolução.

### 3.6 Apresentação Furto de Cabos.

Apresentado pelo Colaborador Célio, que detalhou toda a estratégia da empresa para combater este problema, em trabalho conjunto com a Segurança Pública das localidades. Walder sugere mais investimentos em Fibra Ótica para diminuir esses impactos dos Furtos de Cabos.

### 3.7 Eleição para Presidente e Vice.

Foram eleitos, por aclamação, para Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, Alexandre Taques e Carlos Ataíde Ricco.