



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

## 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

4ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (11/03/2021).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Apresentação do app Técnico Virtual.

Foi apresentado o App e detalhado sobre todas as funcionalidades do aplicativo, bem como a sua evolução desde a implantação, destacando os benefícios para o cliente e para a empresa.

### 3.2 Apresentação sobre o “Minha Oi”.

Foram apresentados os principais aspectos da ferramenta “Minha Oi”, tanto na visão do site Oi, quanto do aplicativo para celular. Destacados os vários canais de atendimentos disponibilizados pela Oi, reforçando os canais digitais, que tem sido bastante utilizado neste tempo de pandemia. Os Conselheiros foram alinhados sobre o histórico da ferramenta e as novas implementações, que facilitam a vida do usuário, permitindo-o realizar quase todas as operações através deste sistema.

### 3.3 Apresentação sobre a “Joice”.

Foi mostrado o passo a passo da utilização da ferramenta de inteligência artificial, que dispõe de vários recursos que agilizam as demandas dos usuários. Reforçado sobre o recurso de informação prévia sobre o técnico que se desloca até a casa do cliente (agendamento, identidade do técnico, acompanhamento online do deslocamento...), além de permitir envio de faturas e outros documentos solicitados pelo cliente.

### 3.4 Eleição para Presidente e Vice.

Realizada a eleição para Presidente e Vice do Conselho, sendo eleitos, respectivamente, para Presidente, a entidade OAB Olinda, na pessoa do representante Juscelino Tavares, e como Vice-presidente, o Conselheiro Gerônimo Ferreira.

### 3.5 Volume de chamadas.

Foi apresentado o volume de chamadas no call center Oi para a região Nordeste, contemplando os últimos 3 meses.