



# 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

9ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (30/08/2022).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Apresentação Ouvidoria Oi.

Feita a Apresentação pelo Colaborador Artur da Ouvidoria, que destacou os principais valores da Ouvidoria, seu objetivo, o histórico e o programa de transformação da experiência do cliente, destacando as fases e a evolução de indicadores de reclamação, bem como os ganhos com o novo modelo de gestão

### 3.2 Possibilidade de melhoria no Recôncavo Baiano, principalmente nos Municípios de Cachoeira, São Félix e Muritiba.

Foi apresentado sobre a qualidade da Banda Larga (Velox) nos Municípios do Recôncavo Baiano, baseado em número fornecido pelo Conselheiro Fernando, sendo demonstrado estabilidade no sinal, sem degradações ou ruídos, sem falhas que pudessem inviabilizar a navegação do usuário. Conselheiro Fernando discordou dos dados apresentados e pediu para fazer nova análise em outros números. O secretário solicitou ao Conselheiro que enviasse os dados de outros clientes reclamantes com supostos problemas de Velox para que seja feita análise nestas linhas.

### 3.3 Atualização sobre Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários.

Secretário Rivelino informou aos Conselheiros sobre a data do Fórum da ANATEL dias 08 e 09/11, e que, caso haja alguma alteração por parte da ANATEL acerca da data ou formato das reuniões, todos serão informados.

### 3.4 Retorno da Anatel sobre questionamento dos Conselheiros acerca do novo formato do Conselho.

Paulo Tobias (ANATEL) explicou sobre a mudança no formato, ressaltando que na época foi feita consulta pública para definição do modelo, e mostrou no site da ANATEL as contribuições, manifestações recebidas na Consulta Pública para chegar a esse novo modelo. Conselheiro Gerônimo se manifestou contrário à mudança na composição do Conselho, alegando não haver avanço nesse novo formato.

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

Rivelino apresentou os números do volume de chamadas ao call center Oi na Região Nordeste.