



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

3ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (19/11/2020).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL).

Foi esclarecido sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados. Apresentada a jornada para cumprimento das etapas e as respectivas ações para adequação da Oi, parceiros e colaboradores.

3.2 Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores.

Foram apresentados os principais objetivos, as etapas de implantação e os indicadores de atendimento da Nova Ouvidoria da Oi. Ressaltada a importância da Nova Ouvidoria para resolver e minimizar o impacto das reclamações e da intensificação dos treinamentos dos atendentes para que se resolva as reclamações já no primeiro atendimento (First Call Solution).

3.3 Atualização sobre a Recuperação Judicial, reestruturação e venda de ativos Oi

Foi apresentada a atualização sobre a Recuperação Judicial da Oi, o plano estratégico de transformação, com a priorização dos investimentos em Fibra. Informado sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional.

3.4 Informações sobre a Resolução Nº 734, da Anatel, de 21/09/2020 (novo regulamento dos Conselhos de Usuários).

Foi mostrado um resumo com as principais informações sobre a nova Resolução. Foi ressaltado que a representatividade regional foi mantida e que a nova resolução traz aspectos positivos e minimiza algumas distorções. A nova resolução foi enviada a todos os Conselheiros por e-mail.

3.5 Que a Operadora explique o motivo de ter retirado do site a página do Conselho.

O secretário explicou que houve uma reestruturação em algumas páginas do site Oi realizada pela TI. Ressaltou que a página já está atualizada com as informações dos Conselhos, e mostrou a página aos conselheiros em acesso online.