



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

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

6ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (27/05/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre o Serviço Oi Conta Zap.

Apresentado o tema, explicando a funcionalidade do serviço, as características e como o cliente deve proceder para adquiri-lo e utilizá-lo. Informado como são colocados os créditos e como utilizar a “carteira digital”, via whatsapp para realizar pagamentos.

3.2 Cursos ENDC – Educação para o consumo.

Informado sobre a adesão dos colaboradores Oi aos cursos sobre a defesa do consumidor, ofertados pelo Portal ENDC (Escola Nacional de Defesa do Consumidor), reforçando o compromisso da Empresa em capacitar todos os colaboradores que interagem com ODCs. Enfatizado a posição da Oi no ranking entre empresas que mais tiveram participação dos seus colaboradores. Os Conselheiros, e funcionários dos Procons foram motivados a realizarem estes treinamentos.

3.3 Atualização sobre Nova Oi.

Apresentados os resultados da Oi referentes ao 1º Trimestre de 2021, bem como a evolução da transformação da Empresa, detalhando os investimentos em Fibra no Brasil, o início das vendas da Oi Fibra no Estado de São Paulo, novos serviços que a Oi vem ofertando ao Mercado com Marketing Place, Oi Soluções, Energia Solar, etc, e, ainda sobre o processo de vendas de ativos, e o resumo da linha do tempo desde o início do processo de recuperação judicial. A apresentação foi enviada aos Conselheiros.

3.4 Posicionamento sobre sugestões de canal para atendimento da Defensoria Pública PA.

Secretário esclareceu que não há um canal exclusivo para atender Defensorias, ratificando que as demandas (ofícios, etc.) sempre serão tratadas pela empresa à medida que chegarem pelos canais de atendimentos disponíveis, quais sejam: Ouvidoria oi (0800 031 7923), ou pela Caixa Postal 2919, CEP 64.019.974, Teresina-PI.

3.5 Eleição para Presidente e Vice.

Realizada a eleição para Presidente e Vice Presidente do Conselho, sendo eleitos os Conselheiros Rui Rodrigues da Costa para Presidente e Aldonay José da Silva para Vice-Presidente.