



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

3ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (22/10/2020).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre a Plataforma Oi Negocia.

Foram apresentadas as informações sobre o novo portal Oi Negocia, uma nova ferramenta que traz as informações dos débitos que os clientes possuem na Oi associados a seu CPF ou CNPJ, independente do produto.

3.2 Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores.

Andressa Mourão, representante da Diretoria de Ouvidoria e Atendimento, apresentou os principais objetivos, as etapas de implantação e os indicadores de atendimento da Nova Ouvidoria da Oi. Andressa ressaltou sobre 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 Sugestão de criação de um “portal” de acesso facilitado aos usuários sobre “violência doméstica”, com foco na proteção à família em geral (mulheres, homens, idosos e crianças) e seus direitos.

Foi informado que a sugestão foi internalizada para a área responsável, que avaliou não ser viável ter um portal para abordar especificamente esse tema. Foi reforçado que a Oi sempre coloca à disposição dos colaboradores conteúdos que contribuem para uma visão geral profissional, social e pessoal, além de dicas que facilitem a rotina alinhadas ao negócio. Incentivo de boas práticas quanto ao respeito e a conduta ética, impulsionando as diretrizes de Compliance, reforçando a importância da diversidade, entre outros.

3.4 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. Informado que na página principal do site da Oi, há o link para a Política de Privacidade dos Dados Pessoais na Oi, com o detalhamento sobre os direitos e deveres.

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

Foi apresentado um resumo com as principais informações sobre a nova Resolução. Ressaltado que o novo Regulamento foi objeto da Consulta Pública 55/2019, que recebeu 186 contribuições da sociedade entre 8/10 e 21/11/19, e que foram ouvidas as mais diversas sugestões da sociedade civil, das entidades de defesa do consumidor e também das operadoras.

Márcio, representante da Anatel, ressaltou a importância da participação dos conselheiros no envio das sugestões para o novo MOP (Manual Operacional). Gabriela lembrou que a nova resolução foi enviada a todos os Conselheiros por e-mail e solicitou a todos que leiam o novo regulamento constantes no site da Anatel.

3.6 Validação das atas anteriores já enviadas por e-mail (1ª e 2ª Reunião Ordinária).

Como as atas já haviam sido enviadas a todos os Conselheiros por e-mail após as respectivas reuniões para análise e contribuições, foi informado que estavam de acordo com as mesmas.

3.7 VI Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

O secretário parabenizou a Anatel e agradeceu a participação dos conselheiros no IV Fórum realizado entre os dias 17 e 31/8, através da plataforma Microsoft Teams. Ressaltou a qualidade das palestras apresentadas e temas discutidos durante os 7 dias de evento que proporcionaram a capacitação de todos os participantes.