



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

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 (28/04/2022).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Realização de eleições de Presidente e Vice-Presidente do Conselho.

Por unanimidade os conselheiros decidiram por realizar a eleição e posse na próxima reunião ordinária.

3.2 Apresentação 20 anos do Oi Futuro.

Flávia Vianna apresentou o tema, abordando a trajetória do Oi Futuro ao longo de seus 20 anos. Mônica sugeriu ampliar a divulgação dos projetos sociais da empresa, dar mais visibilidade, principalmente nas TV's.

3.3 Apresentação sobre App Preposto Digital.

O colaborador Renato Felipe apresentou ao conselho a ferramenta Preposto Digital. Botto comentou sobre como os odcs vem essa ação, se é realmente efetiva, boa para o consumidor, e não só para a empresa.

3.4 Volume de chamadas ao SAC Sudeste e Ouvidoria Oi.

A colaboradora Andressa apresentou sobre a estrutura da Ouvidoria, detalhando os números de solicitações ao SAC e Ouvidoria, e a evolução ao longo dos últimos meses. Foram apresentados os volumes de chamadas realizadas no último trimestre aos Call Centers Oi na Região Sudeste, sendo analisados os gráficos para cada serviço e sub-motivos.

3.5 Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022.

Feita apresentação sobre o Processo Eleitoral (nova Eleição do Conselho). Silvania mostrou os links de acesso no Site.