



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 N° 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

5ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (09/03/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Jornada da Conformidade LGPD. Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL).

Apresentado pela área de Compliance, que explicou sobre o processo de implementação do processo de tratamento de dados pessoais dentro da Oi, detalhando a iniciativa de um programa de privacidade que está sendo desenhado, envolvendo todas as áreas da empresa, com foco nas pessoas, com treinamento dos colaboradores. Tal programa será detalhado em apresentações posteriores, quando da sua implantação.

3.2 Planejamento de Fibra Ótica – FTTH.

O secretário apresentou o planejamento da distribuição atual do serviço pelos estados da regional.

3.3 Sugestão de simplificar o SAC.

O secretário falou resumidamente sobre o SAC na empresa, destacou a implementação de humanização das falas. Ressaltou o elogio formal recebido da ANATEL. Lembrou ainda que está em andamento a consulta pública que implementará alterações no regulamento do SAC, o que será apresentado nos Conselhos posteriormente.

3.4 Volume de chamadas ao SAC Oi Sudeste.

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 Eleição para novo Presidente do Conselho.

Foram eleitos como Presidente e Vice, respectivamente, Procon Carioca-RJ, representado pela Conselheira Renata Ruback, e Procon Alfredo Chaves-ES, representado por Mônica de Nadai.