



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

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

4ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (03/12/2020).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre o 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, permitindo-lhes negociar os débitos online.

3.2 Apresentação sobre a Ouvidoria Oi.

Apresentados os principais objetivos, as etapas de implantação e os indicadores de atendimento da Nova Ouvidoria da Oi. O Ouvidor 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 Plano de transformação da Oi.

O Secretário apresentou a atualização sobre o processo de Recuperação Judicial da Oi. Apresentado o plano estratégico de transformação e novo modelo estratégico, com a priorização dos investimentos. Informado sobre a possível venda da Móvel, de ativos e transição de modelo e simplificação operacional. Foi esclarecido ainda sobre o redesenho estratégico da companhia e plano de transformação do negócio.

3.4 Comparativo Indicadores DPDC.

O Secretário mostrou os indicadores públicos de Resolutividade do DPDC, 2019 e 2020, comparando as Operadoras. Na oportunidade, mostrou também os indicadores públicos de volume de reclamações Anatel (Site Anatel).

3.5 Esclarecimentos sobre o índice de inadimplência durante a pandemia e quais as opções de descontos, parcelamentos ofertados.

O Secretário esclareceu que a informação sobre inadimplência de consumidores não é um dado público, portanto, não poderia ser informada. Quanto aos descontos e parcelamentos, foi detalhado sobre as iniciativas da Oi nesse sentido para reduzir a inadimplência, detalhando, inclusive, plataformas para renegociação de dívidas com a Oi.