



# 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

6ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (15/06/2021).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Ações internas Oi para adaptação à LGPD.

Foram apresentadas as ações e adequações da empresa quanto ao tema privacidade para atender a legislação. O tema é tratado por um comitê junto à presidência da empresa, onde todos os executivos são envolvidos, e que a Oi desenvolveu um Programa de Privacidade com o foco nas pessoas (Pessoas vem antes dos dados). Ressaltado que a empresa não realizou comunicação específica direta para os clientes sobre o tema, mas que já está em desenvolvimento estratégia para esta interação. O Programa aborda a Governança, gestão de riscos e o compromisso em cuidar dos dados dos clientes.

### 3.2 Atualização sobre a venda da Oi.

Foi apresentado resumo sobre o novo cenário da empresa e o plano de transformação da cia, bem como os principais números do Resultado da Oi no 1º Trimestre de 2021. Foi apresentada ainda a linha do tempo desde o início da Recuperação Judicial, passando pelas etapas de vendas de ativos UPI Torres, Data Centers e UPI Móvel, com as suas respectivas evoluções. O Secretário ressaltou que todas estas informações são públicas e estão disponíveis no site da Oi no link para Investidores: <https://ri.oi.com.br/>

### 3.3 Quais os papéis e as possíveis sinergias que podem ocorrer entre ANATEL e o Sistema CREA nos Serviços de Telecom - Fiscalização-Normas- Etc. Substituição de fiação e parte física e os impactos no plano (valores e outros).

A ANATEL respondeu que para este tema ainda não teria como apresentar nesta reunião, porque o texto da consulta pública encontra-se em discussão internamente. Ressaltou ainda que, quando a CP for publicada, a Agência poderá tratar dele e tirar eventuais dúvidas dos Conselheiros.

### 3.4 Como a Oi está agindo com a fidelização.

Conforme destacado pelo Secretário, este tema já foi apresentado e discutido na reunião anterior, 5ª Reunião Ordinária, em 17/03/2021, oportunidade em que o Secretário Rivelino explicou as regras sobre fidelização, e como ocorre o processo de fidelização na empresa Oi.

### 3.5 Eleição para Presidente e Vice

Foram eleitos para Presidente o Instituto Nimbus e para Vice Presidente a Conselheira Eliane Carmanim.

### 3.6 Outros temas (Plataforma Não me perturbe / Mensagens SMS).

Conforme solicitado pela Presidente Eliane, esteve presente na reunião o Ouvidor da Oi, Adriano Paiva. Ainda como sugestão da Eliane, foi apresentado pelo Secretário sobre a Plataforma “Não me perturbe”, sendo detalhadas as regras do Código de conduta, os critérios do Não me perturbe, prazos e sobre o SART (Sistema de autorregulação de Telemarketing), bem como os indicadores Anatel para Telemarketing.