



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

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 19, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 734/2020.

2 - REFERÊNCIA

4ª Reunião Ordinária – Mandato 2023-2025 (29/11/2023).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação de relatórios Oi

O Secretário apresentou os principais motivos de contato, detalhado por serviços da Oi e os motivos de acionamento nos canais da empresa.

3.2 Ressarcimento de despesas/Prestação de contas de vaigens.

Silvânia esclareceu novamente as regras e os prazos para prestação de contas e consequente ressarcimento de despesas. Tiago sugeriu que a Oi avaliasse a possibilidade de realizar adiantamento de verba para viagem.

3.3 Eleição Presidente e Vice

Foram eleitos por aclamação, já que houve consenso dos Conselheiros presentes, o conselheiro Teodoro como Presidente e o Conselheiro Iris como Vice-Presidente, para o ano de 2024.

3.4 Cronograma Reuniões Ordinárias 2024.

Reunião	Data
1ª RO	20/03/2024
2ª RO	19/06/2024
3ª RO	08/09/2024
4ª RO	27/11/2024

3.5 Acesso ao site “Minha Oi” por cliente PJ e PF.

Gilson expôs sobre um determinado cliente não ter acesso a seus produtos e serviços na Minha Oi. A secretaria do Conselho testou o acesso ao site com outros CPF's e o site exibiu todas as informações corretamente. O caso específico da cliente será internalizado para tratamento e respondida na próxima reunião.

3.6 Sugestão de uso PABX em WLL.

O Conselheiro Gilson tinha feito uma sugestão de a Oi implantar uma interface entre o wll e uma conexão cia cabo até o cliente. Esta sugestão foi internalizada para a área responsável na Oi, que analisou e posicionou ser inviável, uma vez que a tecnologia wll não possui esta flexibilidade. No entanto, o secretário informou que a Oi dispõe de um serviço de PABX em nuvem (UC4X – Plataforma cloud PBX), que é compatível com acesso de banda larga de fibra de qualquer prestadora.