



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

### **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**

5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Norte.

### **3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS**

#### **3.1 Apresentação sobre o Call Center que atende ao \* 144**

O tema foi apresentado pela Área de Atendimento Convergente, esclarecendo sobre os projetos implementados e os que estão em andamento, visando o aumento de qualidade maior controle e auditoria nos processos do *Call Center*.

#### **3.2 Melhorias executadas na Rede Externa do Pará em 2017**

Foi apresentado o planejamento das melhorias previstas para 2018 relacionados a Banda Larga nas cidades de Belém e Castanhal/PA.

#### **3.3 Novo Regulamento de Viagem**

Foi apresentado e discutido com o Conselho o novo Regulamento de Viagens, sendo destacadas as principais alterações, tais como: novo valor por Km, seguro viagem, adiantamento de verba para viagem e critérios para a franquia de bagagens. Ressaltado sobre a necessidade de cumprimento dos prazos, confirmação de viagem e prestação de contas, a fim de não haver prejuízo na logística das reuniões. Reforçado ainda sobre a importância de se cumprir tais regras, considerando que as conquistas do Conselho da Oi são liberalidades concedidas para facilitar a logística de viagens dos Conselheiros.



O representante do MPUB ressaltou a discordância com algumas regras do Regulamento de Viagens da Oi. O Representante do Procon RO, Dr. Rui lembrou do caráter voluntário do Conselho de Usuários e registrou que a prestação de contas é uma obrigação, sendo amplamente utilizada nas empresas e órgãos. Lembrou ainda, que os Conselheiros assinaram o aceite do Regulamento de Viagens no ato da Posse. O Presidente Marcos Aurélio sugeriu que fosse alterado o Regimento Interno para que constasse a ressalva que caso algum Conselheiro esteja pendente de prestação de contas seja impedido de participar das próximas reuniões. Os Conselheiros presentes concordaram com a sugestão.

#### 3.4 Projeto Celular Legal

A primeira parte da apresentação foi feita pela Anatel, pelo representante da Agência Geovani Menezes, que detalhou todas as fases do Projeto, cronograma e principais ações, reforçando a importância do apoio do Conselho no acompanhamento das ações do projeto. Dando continuidade ao tema, o Secretário Rivelino, apresentou ao Conselho a complementação das informações detalhando as ações internas da Oi para atender ao projeto, tais como estrutura de SMS, Call Centers, URAs de atendimento, Lojas, Franquias e site da Oi.

O Representante do MPUB sugeriu que houvesse na gravação das URAs informação sobre o prazo de início do Projeto Celular Legal

Belém, PA, 28 de março de 2018.