



SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2425 - <https://www.gov.br/anatel>

Importante: O Acesso Externo (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 216/2024/COGE/SCO-ANATEL

À Senhora
Sandy de Paula Alves Mainardes
Presidente da Câmara Municipal de Juara/MT
Rua Nelson Taborda Lacerda, 59-S - Centro
CEP 78575-000 - Juara/MT

Câmara Municipal de Juara - MT



PROTOCOLO GERAL 359/2024
Data 20/03/2024 - Horário 19:22
Administrativo

Assunto: Demanda do Ofício nº 018/GP/2024.

Sandy de Paula Alves Mainardes – Presidente
Protocolo nº 060/2024 – 20/03/2024

Assunto: Ofício nº 216/2024/COGE/SCO-ANATEL - Resposta ao Ofício nº 018/GP/2024- Solicitando as medidas necessárias URGENTES para garantir a rápida regularização das linhas de telefone fixo em Juara, incluindo a completa restauração da funcionalidade do número de emergência 190.

Senhora Presidente,

1. Em atenção ao ofício em referência, esclarecemos que foi autuado o Processo n.º 53500.009929/2024-13 para o acompanhamento e controle de obrigações na prestação do serviço, em especial, a sua demanda.

2. Nessa medida, a prestadora Oi S.A., foi intimada a tomar providências imediatas e se manifestou conforme Manifesto anexo. De maneira resumida, tão logo tomou conhecimento desse fato, por meio da correspondência eletrônica (E-mail) datada de 05.01.2024 às 16h12min (segunda-feira) a Cia. de pronto acionou as áreas envolvidas no processo, no sentido de verificar a manifestação registrada pela Câmara Municipal de Juara/MT:

No dia 02.02.2024, foi aberto o Boletim de Anormalidade – BA nº 215034529 às 09h 54min, para tratar uma falha que interrompeu a central telefônica de Juara/MT. Vale registrar que, a falha foi tratada e os serviços restabelecidos na manhã do dia 02.02.2024. Fato que pode ser comprovado, pelo LOG do GDBO – Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line extraído no dia 02.02.2024 das 08h 00min a 14h 00min, que apresenta tráfego de chamadas para o município de Juara/MT.

Com relação ao Serviço de Utilidade Pública – SUP 190 (Polícia Militar) número de vínculo (66) 3556- 1190, a Oi vem informar que, após o restabelecimento da central telefônica foram feitos testes de chamadas para validar o funcionamento e foi identificado pela equipe técnica dessa prestadora, que o TRIDIGITO SUP 190 (Polícia Militar) não estava funcionando motivado por um curto na rede externa. Diante disso, foi acionada a equipe técnica de campo, que de pronto, procedeu com a manobra de par secundário. Teste realizado com sucesso no número de vínculo (66)3556-1190, nos dias 06.02.2024 e 27.02.2024, ciente no local Cabo Marcio e Cabo Aguiar respectivamente.

Isto posto, a Oi reitera que o Serviço de Utilidade Pública – SUP 190 (Polícia Militar) do município de Juara/MT se encontra em pleno funcionamento e as chamadas sendo encaminhadas normalmente para seu respectivo provedor de serviço.

3. Aproveitamos para informar que junto à operadora Oi, responsável pela prestação do serviço, bem como considerando o reporte a esta Agência de outros números trídígitos de emergência com problemas similares, foi criado um Grupo de Trabalho entre Anatel e Oi com o intuito de uma força tarefa para diagnósticos destes casos e busca de soluções preventivas e sistêmicas pela operadora.

4. O referido grupo vem se reunindo a cada 15 dias e alguns resultados já podem ser observados como uma comunicação mais ágil entre os agentes envolvidos, na qual a operadora Oi vem atuando de maneira mais célere e detalhando cada caso de interrupção dos serviços. Um diagnóstico já

observado refere-se à constatação da existência de uma disseminação de furtos e roubos de cabos de cobre no Brasil. Nesse ponto vale pontuar que estamos falando de uma modalidade (Serviços de Utilidade Pública - SUP) da telefonia fixa que são geralmente atendidos pelas Concessionárias do STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) por meio da rede de cobre, legada da época das privatizações e utilizada como tecnologia da universalização da telefonia fixa, e o qual é o alvo dessas ocorrências. O furto, o roubo e o vandalismo referentes ao cabeamento causam interrupções e instabilidades na prestação da telefonia fixa, na qual os SUP estão incluídos.

5. Neste grupo sob coordenação da Anatel, a operadora Oi vem apresentando ações para que seja dada prioridade, agilidade no atendimento e novas formas de atendimento destas linhas telefônicas de emergência (em especial 190, 192, 193, 197 e 199) para que fiquem menos dependentes, por exemplo, das rotas de cabos de cobre que vem sendo alvo destes furtos. Outra possibilidade são novas formas de conectividade, serviços e até redes de acesso com mais confiabilidade e capacidade de gerenciamento de rede para uma ação mais rápida em casos de indisponibilidades dos serviços.

6. Feitos esses esclarecimentos, por fim e oportuno, informamos que, no intuito de garantir o direito constitucional de acesso às informações públicas, a Anatel possibilita a consulta do andamento e do inteiro teor de documentos e processos em trâmite ou arquivados, por meio do **SEI - Sistema Eletrônico de Informações**, disponível na página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/>, acessando no rodapé a opção Processo Eletrônico (SEI) e, em seguida, Pesquisa Pública (SEI) e informando os dados do citado processo.

7. Permanecemos à disposição para quaisquer outras informações necessárias.

Anexo: I - Cópia do Manifesto CT/Oi/GCOR/0887/2024 (SEI nº 11608272).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Sami Benakouche, Gerente de Controle de Obrigações Gerais**, em 05/03/2024, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **11607811** e o código CRC **44593094**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.008584/2024-72

SEI nº 11607811





simples. poder. fazer.

CT/Oi/GCOR/0887/2024

Ao Ilustre Senhor
Sami Benakouche
Gerente de Controle de Obrigações Gerais – COGE
Superintendência de Controle de Obrigações – SCO
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Assunto: Ofício nº 018/GP/2024, de 02.02.2024 – Câmara Municipal de Juara/MT.
Referências: Processo nº 53500.009929/2024-13
Ofício nº 145/2024/COGE/SCO-ANATEL, de 08.02.2024 (SEI nº 11488938)

Data: 27.02.2024

Prezado Senhor,

Oi S.A., Em Recuperação Judicial¹, Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Internacional nas regiões I, II e III do PGO, e Autorizatória do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.535.764/0001-43, estabelecida à Rua Humberto de Campos nº 425, Leblon - Rio de Janeiro/RJ, vem, por intermédio de seus representantes legalmente constituídos (**Procuração Anexo I**) expor e requer o que segue.

1. Em breve contextualização, nos autos do Processo em epígrafe, essa Agência emitiu o Ofício nº 145/2024/COGE/SCO-ANATEL, 08.02.2024, com intimação eletrônica cumprida em 23.02.2024, reportando-se ao Ofício nº 018/GP/2024, de 02.02.2024 – Câmara Municipal de Juara/MT, no qual relata que o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC ficou inoperante no município de Juara/MT, afetando inclusive, o canal de comunicação direto com a Polícia Militar, por meio do número de emergência 190, a Oi gostaria de apresentar os seguintes esclarecimentos:

2. Primeiramente, é importante registrar que, no claro intuito de cooperar com o feito, tão logo tomou conhecimento desse fato, por meio da correspondência eletrônica (E-mail) datada de 05.01.2024 às 16h 12min (segunda-feira) a Cia. de pronto acionou as áreas envolvidas no processo, no sentido de verificar a manifestação registrada pela Câmara Municipal de Juara/MT, tendo em vista, o grau de importância e

¹ Em 01.03.2023 a Oi S.A. ("Oi" ou "Prestadora") em conjunto com suas subsidiárias Portugal Telecom International Finance B.V. e Oi Brasil Holdings Coöperatief U.A., apresentou Pedido de Recuperação Judicial, autuado sob o processo nº 0809863-36.2023.8.19.0001. E, em 16.03.2023 o Juízo da 7ª Vara Empresarial da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro deferiu o processamento do pedido de recuperação judicial da Companhia e de suas subsidiárias.

Oi
Rua dos Jangadeiros, 48,
CEP: 22.420-010 - Ipanema – Rio de Janeiro – RJ

Diretoria de Regulamentação – AS
Tel.: 031 21 3131-2212
Página 1 de 7



simples. poder. fazer.

relevância do serviço de urgência 190 (Polícia Militar) à população daquela região, e caso fosse identificado alguma inoperância à época pela equipe técnica dessa prestadora, que procedesse com o restabelecimento o mais breve possível, do referido serviço emergencial. Resposta encaminhada por e-mail no dia 07.02.2024² (Anexo II).

3. No dia 02.02.2024, foi aberto o Boletim de Anormalidade – BA nº 215034529 às 09h 54min, para tratar uma falha que interrompeu a central telefônica de Juara/MT. Vale registrar que, a falha foi tratada e os serviços restabelecidos na manhã do dia 02.02.2024. Fato que pode ser comprovado, pelo LOG do GDBO – Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line extraído no dia 02.02.2024 das 08h 00min a 14h 00min, que apresenta tráfego de chamadas para o município de Juara/MT.

3.1 Boletim de Anormalidade – BA nº 215034529

The screenshot displays a service ticket interface with the following sections:

- Consulta nova BA:** BA: 215034529
- Natureza:** C
- Prioridade:** 98
- Nº Ações:** 1
- Ocorrência:** E
- Data da base:** 03/02/2024 11:29
- Promessa:** 05/02/2024 10:58
- Vencimento da promessa:** BA encerrado dentro do prazo
- Operador de Recepção:** Matrícula: -, Nome: -, Telefone da Base: -, Telefone Resid.: -
- Descrição Livre:**

```

EVT_Avi_DESP - 02/02/24 11:04 Aconchamento efetuado SEM sucesso. O1333969. ERRO =
TIMEOUT. Dispositivo: 66964416521. Tipo: SMS.

#0 301576,02/02/24,17:29
afeta BA 215034529 mesmo equipamento que tem duas L3 (Gavetas / SUBs) manter
solamente 1 BA para tratativa

SS A01_IP1: 784 Elemento Isolado - Sem Conectividade SS[THE:JXAE/JKA_EJXAT-01
Agent:JXAE/JKA_EJXAT-01:R1.S1.LT2 - Agent:JXAE/JKA_EJXAT-01:R1.S1.LT2 - resource
Isolation - ALCATEL_S529_R2 - INFORMACOES DE TRATAMENTO : CHUVE ORA/EJNA [][Tempo
de parametrizacao: 30 minutos - IdAlarm: 544042[1] Fabricante AMS_R2[1]][EVT_Avi_DESP -
02/02/24,11:46 Aconchamento efetuado SEM sucesso. O1333969. ERRO = TIMEOUT.
Dispositivo: 66964416521. Tipo: SMS.

#0141717,02/02/24,10:05
Liberar BA n° 92533 Registrado com Sucesso
BA215034529 - MT:65 - MT:JKA-65.MT - JKA
EVT_Avi_DESP - 03/02/24,10:10 Aconchamento efetuado SEM sucesso. O1341717. ERRO =
Destinatário não confirmou recebimento do Aviso. Dispositivo: 01465964178983. Tipo:
VGS1.
Prefixo: SicaWeb: 03/02/24 10:29
Retorno:BA pode ser encerrado. Alarme normalizado na Gerência de Falhas.

```

² No dia 07.02.2024, em atendimento ao solicitado, foi encaminhada a resposta no e-mail do Sr. Daniel Adamenas de Andrade - adamenas@anatel.gov.br referente as tratativas dadas por essa prestadora, para solucionar o mais breve possível as falhas identificadas à época pela equipe técnica desta prestadora.



simples. poder. fazer.

3.2GDBO – Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line

GDBO - OI		Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line										001 / 005					
GDBO430		De 02/02/2024 às 08:00 h Até 02/02/2024 às 14:00 h										05/02/2024 15:54:04					
Indicadores Falhas		DESEMPENHO FILIAL - MATO GROSSO										Valor do Intervalo 5					
Relatório GRAF_MIT												Valor do Passo 5					
RTR JXA EJXA NG66 66												Tipo de CDR IU / Local					
Operadora Filial MT												Tipo de Tráfego Destino					
Data / Hora	Qtd	Indicadores															
		CO % Cham. FA2 % Cham.	LO % Cham.	OK % Cham.	B7 % Cham.	OU % Cham.	NR % Cham.	OXS % Cham.	DSC % Cham.								
02/02/24 08:00	4	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	4	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:05	14	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:10	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	8	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:15	20	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	20	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:20	14	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:25	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	2	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:30	6	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:35	12	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	12	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:40	22	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	22	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:45	6	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:50	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	8	0,0	0	0,0	0
02/02/24 08:55	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	10	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:00	28	0,0	0	14,3	4	0,0	0	0,0	0	0,0	0	85,7	24	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:05	26	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	26	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:10	30	6,7	2	33,3	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	60,0	18	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:15	14	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:20	12	0,0	0	16,7	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	83,3	10	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:25	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	8	0,0	0	0,0	0

GDBO - OI		Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line										002 / 005					
GDBO430		De 02/02/2024 às 08:00 h Até 02/02/2024 às 14:00 h										05/02/2024 15:54:04					
Indicadores Falhas		DESEMPENHO FILIAL - MATO GROSSO										Valor do Intervalo 5					
Relatório GRAF_MIT												Valor do Passo 5					
RTR JXA EJXA NG66 66												Tipo de CDR IU / Local					
Operadora Filial MT												Tipo de Tráfego Destino					
Data / Hora	Qtd	Indicadores															
		CO % Cham. FA2 % Cham.	LO % Cham.	OK % Cham.	B7 % Cham.	OU % Cham.	NR % Cham.	OXS % Cham.	DSC % Cham.								
02/02/24 09:30	52	0,0	0	7,7	4	0,0	0	0,0	0	0,0	0	92,3	48	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:35	24	0,0	0	16,7	4	8,3	2	0,0	0	0,0	0	75,0	18	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:40	14	0,0	0	0,0	0	14,3	2	0,0	0	0,0	0	85,7	12	14,3	2	0,0	0
02/02/24 09:45	18	0,0	0	11,1	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	88,9	16	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:50	4	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	4	0,0	0	0,0	0
02/02/24 09:55	16	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	16	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:00	26	7,7	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	92,3	24	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:05	60	0,0	0	16,7	10	3,3	2	0,0	0	0,0	0	80,0	48	3,3	2	0,0	0
02/02/24 10:10	20	10,0	2	30,0	6	20,0	4	0,0	0	0,0	0	40,0	8	10,0	2	0,0	0
02/02/24 10:15	34	0,0	0	5,9	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	94,1	32	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:20	14	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:25	34	5,9	2	5,9	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	88,2	30	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:30	28	0,0	0	0,0	0	7,1	2	0,0	0	0,0	0	92,9	26	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:35	32	0,0	0	25,0	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	75,0	24	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:40	14	14,3	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	85,7	12	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:45	20	0,0	0	10,0	2	30,0	6	0,0	0	0,0	0	60,0	12	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:50	54	3,7	2	18,5	10	37,0	20	0,0	0	0,0	0	40,7	22	0,0	0	0,0	0
02/02/24 10:55	28	0,0	0	7,1	2	42,9	12	0,0	0	0,0	0	50,0	14	0,0	0	0,0	0



simples. poder. fazer.

GDBO - OI GDBO4430		Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line										003 / 005					
Indicadores Falhas		De 02/02/2024 às 08:00 h Até 02/02/2024 às 14:00 h										05/02/2024 15:54:04					
Relatório GRAF_MT		DESEMPENHO FILIAL - MATO GROSSO										Valor do Intervalo 5					
RTR JXA EJXA NG66 66												Valor do Passo 5					
Operadora Filial MT												Tipo de CDR IU / Local					
												Tipo de Tráfego Destino					
Data / Hora	Qtd	Indicadores															
		CO % Cham. FA2 % Cham.	LO % Cham.	OK % Cham.	B7 % Cham.	OU % Cham.	NR % Cham.	OKS % Cham.	DSC % Cham.								
02/02/24 11:00	28	0,0	0	0,0	0	21,4	6	0,0	0	0,0	0	78,6	22	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:05	30	0,0	0	0,0	0	13,3	4	0,0	0	0,0	0	86,7	26	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:10	10	0,0	0	0,0	0	60,0	6	0,0	0	0,0	0	40,0	4	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:15	16	0,0	0	0,0	0	12,5	2	0,0	0	0,0	0	87,5	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:20	28	0,0	0	0,0	0	42,9	12	0,0	0	0,0	0	57,1	16	7,1	2	0,0	0
02/02/24 11:25	34	0,0	0	5,9	2	17,6	6	0,0	0	0,0	0	76,5	26	5,9	2	0,0	0
02/02/24 11:30	16	0,0	0	0,0	0	50,0	8	0,0	0	0,0	0	50,0	8	12,5	2	0,0	0
02/02/24 11:35	22	9,1	2	0,0	0	63,6	14	0,0	0	0,0	0	27,3	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:40	8	0,0	0	0,0	0	50,0	4	0,0	0	0,0	0	50,0	4	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:45	4	0,0	0	0,0	0	50,0	2	50,0	4	0,0	0	50,0	2	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:50	20	0,0	0	0,0	0	30,0	6	0,0	0	0,0	0	70,0	14	0,0	0	0,0	0
02/02/24 11:55	8	0,0	0	0,0	0	75,0	6	0,0	0	0,0	0	25,0	2	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:00	12	0,0	0	0,0	0	50,0	6	0,0	0	0,0	0	50,0	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:05	24	0,0	0	0,0	0	25,0	6	0,0	0	0,0	0	75,0	18	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:10	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0	10	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:15	8	0,0	0	0,0	0	25,0	2	0,0	0	0,0	0	75,0	6	25,0	2	0,0	0
02/02/24 12:20	28	0,0	0	0,0	0	35,7	10	0,0	0	0,0	0	64,3	18	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:25	26	0,0	0	0,0	0	23,1	6	0,0	0	0,0	0	76,9	20	0,0	0	0,0	0

GDBO - OI GDBO4430		Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line										004 / 005					
Indicadores Falhas		De 02/02/2024 às 08:00 h Até 02/02/2024 às 14:00 h										05/02/2024 15:54:04					
Relatório GRAF_MT		DESEMPENHO FILIAL - MATO GROSSO										Valor do Intervalo 5					
RTR JXA EJXA NG66 66												Valor do Passo 5					
Operadora Filial MT												Tipo de CDR IU / Local					
												Tipo de Tráfego Destino					
Data / Hora	Qtd	Indicadores															
		CO % Cham. FA2 % Cham.	LO % Cham.	OK % Cham.	B7 % Cham.	OU % Cham.	NR % Cham.	OKS % Cham.	DSC % Cham.								
02/02/24 12:30	12	16,7	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	83,3	10	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:35	32	0,0	0	0,0	0	31,3	10	0,0	0	0,0	0	68,8	22	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:40	24	0,0	0	0,0	0	50,0	12	0,0	0	0,0	0	50,0	12	8,3	2	0,0	0
02/02/24 12:45	24	0,0	0	0,0	0	33,3	8	0,0	0	0,0	0	66,7	16	0,0	0	0,0	0
02/02/24 12:50	10	0,0	0	0,0	0	40,0	4	0,0	0	0,0	0	60,0	6	20,0	2	0,0	0
02/02/24 12:55	8	0,0	0	0,0	0	25,0	2	42,9	6	0,0	0	75,0	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:00	14	14,3	2	0,0	0	28,6	4	22,2	4	0,0	0	57,1	8	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:05	14	0,0	0	0,0	0	14,3	2	0,0	0	0,0	0	85,7	12	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:10	24	0,0	0	0,0	0	33,3	8	0,0	0	0,0	0	66,7	16	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:15	8	0,0	0	0,0	0	25,0	2	0,0	0	0,0	0	75,0	6	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:20	8	0,0	0	0,0	0	66,7	4	0,0	0	0,0	0	33,3	2	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:25	10	20,0	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	80,0	8	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:30	14	0,0	0	0,0	0	14,3	2	0,0	0	0,0	0	85,7	12	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:35	8	0,0	0	0,0	0	50,0	4	0,0	0	0,0	0	50,0	4	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:40	24	0,0	0	0,0	0	33,3	8	0,0	0	0,0	0	66,7	16	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:45	38	0,0	0	5,3	2	10,5	4	0,0	0	5,3	2	84,2	32	5,3	2	0,0	0
02/02/24 13:50	38	5,3	2	0,0	0	31,6	12	0,0	0	0,0	0	83,2	24	0,0	0	0,0	0
02/02/24 13:55	24	0,0	0	0,0	0	33,3	8	0,0	0	0,0	0	66,7	16	0,0	0	0,0	0



simples. poder. fazer.

Indicadores		Gerência de Desempenho de Bilhetes On-Line										005 / 005							
Falhas		De 02/02/2024 às 08:00 h Até 02/02/2024 às 14:00 h										05/02/2024 15:54:04							
Relatório		DESEMPENHO FILIAL - MATO GROSSO										Valor do Intervalo 5							
RTR												Valor do Passo 5							
Operadora												Tipo de CDR IL / Local							
Filial MT												Tipo de Tráfego Destino							
Data / Hora	Qtde	Indicadores										DSC							
		CO % Cham. FA2 % Cham.	LO % Cham.	OK % Cham.	B7 % Cham.	OU % Cham.	NR % Cham.	OKS % Cham.											
02/02/24 14:00	36	5,6 0,0	2 0	5,6	2	22,2	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	06,7	24	5,6	2	0,0	0

4. Com relação ao Serviço de Utilidade Pública – SUP 190 (Polícia Militar) número de vínculo (66) 3556-1190, a Oi vem informar que, após o restabelecimento da central telefônica foram feitos testes de chamadas para validar o funcionamento e foi identificado pela equipe técnica dessa prestadora, que o TRIDIGITO SUP 190 (Polícia Militar) não estava funcionando motivado por um curto na rede externa. Diante disso, foi acionada a equipe técnica de campo, que de pronto, procedeu com a manobra de par secundário. Teste realizado com sucesso no número de vínculo (66)3556-1190, nos dias 06.02.2024 e 27.02.2024, ciente no local Cabo Marcio e Cabo Aguiar respectivamente³.

5. Consultando o histórico de Boletim de Defeito – BD, para ano de 2024 no Sistema de Atendimento a Cliente – SAC dessa prestadora, identificamos 02 (dois) registros, sendo eles:

5.1 Boletim de Defeito – BD nº 19310185, aberto no dia 16.01.2024 às 08h 55min e encerrado no dia 22.01.2024 às 07h 45min, com o seguinte diagnóstico – Encontrado OK.

```

06/02/2024 SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE A.C.L
06:52:24 HISTORICO DE 'OS' E 'BD' CGS0371A
LOCALIDADE-TERMINAL JXA 35561190 CONTRATO 5024433900 OCOR 2 / 2
CLIENTE ESTADO DE MATO GROSSO CLIENTE-VIP NAO
SIT 2 CAT 00 USO NR PRI C TIPO 0 TR-CHU CATEG CATBIN MANTEN
BUSCA ESTACAO EJXA CAT-LP INF-TRANS UEL-TRANS
DATA/HORA SOLICITACAO 16012024 0855 PERIODO 16012024 1054 CLIENTE-AVISADO
APRAZADO N PROMESSA 16012024 1054 ENCERRADO 22012024 0745 INDICADOR S
STATUS-TERMINAL NR OPERADORA FORA DO PRAZO
CLASSE PASSAD. OUTRA AREA N-INICIAL EMPREITEIRA FORA DO PRAZO
ORIGEM USUARIO DATA/HORA MUDANCA ORIGEM
REPARO-SOLICITADO TIRA FONE DO CANCHO E FICA MUDO - 7 1 11 0
RESULTADO EXAME 1 DG DE "BD ADSL" - 18
RESULTADO EXAME 2 -
REPARO-EFETUADO ENCONTRADO OK PLANTA INTERNA - 2 012 0 6
SUBSEQUENTE: EX: RESIST. A-B: CAPACIT. A-B: TENSAO A-B:
ARM *** CAUSA-COMUM EMPREITEIRA 0050 GERENCIA-EMPREITEIRA SIM
DESPACHADO BAIXA 22012024 0745 IRLA 01333969 SOLIC 214927338
OBS BA ABERTO NO SGE: 214927338
0179468
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10
CMD HELP MENU UDLTA OBS DEF CONEX ENC APRAZ FI

```

³ Vale registrar que, o Destacamento da Polícia Militar de Juara/MT, está utilizando para o atendimento ao Serviço de Utilidade Pública – SUP 190 (PM) um aparelho sem fio da marca Intelbras que fica próximo a base do rádio comunicador (15 centímetros), e isso provavelmente está causando uma leve interferência na linha ao atender, bem como, desconectando a ligação na origem (DSC). Polícia militar orientada sobre essa ocorrência.



simples. poder. fazer.

5.2 Boletim de Defeito nº 19312915, aberto no dia 31.01.2024 às 13h 29min e encerrado no dia 02.02.2024 às 10h 43min com o seguinte status - CX – Plataforma – Base DADOS/SOFTWARE.

```
06/02/2024 SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE A.C.L.
HISTORICO DE 'OS' E 'BD'
06:54:05 HISTORICO DE BD 19312915 FECHADO CGS0371A
LOCALIDADE-TERMINAL JXA 3556-1190 CONTRATO 5024433900 OCOR 1 / 1
CLIENTE ESTADO DE MATO GROSSO CLIENTE-VIP NAO
SIT 2 CAT B0 USO NR PRI C TIPO 0 TR-CHU CATEG CATBIN MANTEN
BUSCA ESTACAO EJXA CAT-LP INF-TRANS VEL-TRANS
DATA/HORA SOLICITACAO 31012024 1329 PERIODO 31012024 1529 CLIENTE-AVISADO
APRAZADO N PROMESSA 31012024 1529 ENCERRADO 02022024 1043 INDICADOR S
STATUS-TERMINAL NR OPERADORA TOSA DO PRAZO
CLASSE REP. 30 DIAS BU-BD VERIFIC. EMPREITEIRA FORA DO PRAZO
ORIGEM TERCEIROS DATA/HORA MUDANCA ORIGEM
REPARO-SOLICITADO NAO RESPONDE - 3 2 26 1
RESULTADO EXAME 1 -
RESULTADO EXAME 2 -
REPARO-EFETUADO CX - PLATAFORMA - BASE DE DADOS/SOFTWARE - 2 461 0 3
SUBSEQUENTE: EX: RESIST. A-B: CAPACIT. A-B: TENSAO A-B:
ARN *** CAUSA-COMUM EMPREITEIRA 0050 GERENCIA-EMPREITEIRA SIM
DESPACHADO BATIXA 02022024 1043 IRLA 01333969 SOLIC
OBS
O179468
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10
CND HELP MENU VOLTA OBS DEF CONEX ENC APRAZ FI
```

6. Isto posto, a Oi reitera que o Serviço de Utilidade Pública – SUP 190 (Polícia Militar) do município de Juara/MT se encontra em pleno funcionamento e as chamadas sendo encaminhadas normalmente para seu respectivo provedor de serviço.

7. Nessa oportunidade, a Oi apresenta os CDR's- Call detail record (**Anexo III**) em que podem ser verificadas chamadas encaminhadas corretamente para seu respectivo número de vínculo SUP 190 - (66) 3556-1190, comprovando o correto funcionamento das redes, pelo que resta demonstrada a regularidade da prestação do serviço e inexistência de conduta desta Prestadora em desconformidade com a regulamentação.

8. Sendo só o que havia para o momento, a Oi se mantém à disposição dessa Agência para esclarecimentos adicionais que se mostrem necessários.

Atenciosamente,

Adilson de Souza e Silva ⁽⁴⁾
RG nº 5952212 SSP/GO


Raquel Magalhães Ribeiro de Assis
OAB- RJ: 122924

(4) Documento assinado eletronicamente, nos termos do artigo 7º do Regulamento do Processo Eletrônico na ANATEL, aprovado pela Resolução n.º 682/2017.




simples. poder. fazer.


Anexo I – Procuração Representante Legal da Oi S/A.

 [Procuração_Oi_S.A._Regulamentação_e_Assuntos_Institucionais_PROCURAÇÃO_064.2023_AGO2023](#)

Anexo II – Correspondência eletrônica (E-mail) encaminhada em 07.02.2024

 [Anexo II CT_Oi_GCOR_0887_2024 - SUP 190 PM Juara-MT E-mail 07.02.2024](#)

Anexo III – CDR's- Call detail record

 [Anexo III CT_Oi_GCOR_0887_2024 CDR SUP 190 PM Juara-MT](#)