



## ★ Fwd: Ofício Div. n.º 1434/2024/DLEG

"Expediente Uruguaiana" <[expediente@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:expediente@uruguaiana.rs.leg.br)>

EMAIL 3

20 de janeiro de 2025 às 13:08

Para: protocolo@uruguaiana.rs.leg.br

Spam Score:

Tags:

Para protocolar LEG.

Atte.,

**DEPARTAMENTO DE LEGISLAÇÃO, REGISTROS E ANAIS**

CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA

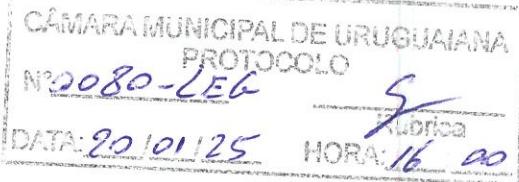
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

Rua Bento Martins, nº 2619, CEP: 97501-520 – URUGUAIANA – RS

Telefone: (55) 3412-5977

Página: [www.uruguaiana.rs.leg.br](http://www.uruguaiana.rs.leg.br)

E-mail: [expediente@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:expediente@uruguaiana.rs.leg.br)



----- Forwarded message -----

De: ANATEL/CC - COGE <[coge@anatel.gov.br](mailto:coge@anatel.gov.br)>

Date: sex. 17 de jan. de 2025 às 18:12

Subject: Ofício Div. n.º 1434/2024/DLEG

To: <[expediente@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:expediente@uruguaiana.rs.leg.br)>

Prezados,

Segue resposta da Anatel sobre o tema.

Favor confirmar recebimento.

Em se constatando alguma falta de conformidade nas medidas adotadas, deve-se comunicar a esta Agência, no prazo de 15 dias e neste mesmo processo, para a adoção de procedimentos adicionais.

Att,

Anatel  
COGE



Agência Nacional de Telecomunicações

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](http://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](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 22/2025/COGE/SCO-ANATEL

Ao Senhor  
ADENILDC DE JESUS PADOVAN  
Presidente  
Câmara Municipal de Uruguaiana  
PALACIO BORGES DE MEDEIROS  
Rua Bento Martins, n.º 2619  
CEP 97501-520 - Uruguaiana/RS  
expediente@uruguaiana.rs.leg.br

**Assunto:** Ofício Div. n.º 1434/2024/DLEG

Senhor Presidente,

1. Em atenção ao ofício em referência, rememoramos que foi autuado o processo nº 53500.C93159/2024-71, para o acompanhamento e controle de obrigações na prestação dos serviços de telecomunicações.
2. Nessa medida, informamos que a prestadora Oi S.A. foi intimada a tomar providências e se manifestou por meio da Carta de SEI nº 13159918, cuja cópia segue em anexo, na qual informa que foram prestados os esclarecimentos necessários sobre o atendimento do Serviço de Utilidade Pública (SUP) de emergência 153, 190, 193 e 197 no Município de Uruguaiana no Estado do Rio Grande do Sul.
3. Em vista disso, em se constatando alguma falta de conformidade nas medidas adotadas, deve-se comunicar a esta Agência, no prazo de 15 dias e neste mesmo processo, para a adoção de procedimentos adicionais. Neste caso, favor informar os municípios com falhas nos encaminhamentos de chamadas, além da empresa de telefonia de origem da ligação.
4. Por oportuno, cumpre esclarecer 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 [www.gov.br/anatel/pt-br/](http://www.gov.br/anatel/pt-br/), acessando a opção Processo Eletrônico (SEI) e, em seguida, Pesquisa Pública (SEI).
5. Permanecemos à disposição para quaisquer outras informações necessárias.

Anexos: I - Cópia da Carta Oi (SEI nº 13159918).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por Thayse Rodrigues da Cunha Moraes, Gerente de Controle de Obrigações Gerais, Substituto(a), em 17/01/2025, às 18:04, 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 **13159905** e o código CRC **A8275448**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53528.003409/2024-81

SEI nº 13159905





rede metálica, tendo sido sugerido ao cliente a migração da linha para solução em nuvem (UC4X), na qual a Oi fornece o aparelho IP em regime de comodato, gratuitamente. Tais migrações necessitam de aceite no Portal Oi Soluções. Contudo, para viabilizar o serviço o quanto antes à população daquela região, foi oferecida a implantação do serviço de SIGA-ME para referida linha defeituosa, onde as ligações poderão ser direcionadas para qualquer número que a Polícia Civil desejar.

8.2 Porém, em contato realizado no dia 05.12.2024 no celular (51) 98418-9390 com **Sr. Eduardo da Divisão de Telefonia e Radiocomunicação da Polícia Civil**, sinalizou que, o Departamento de Polícia não possui telefone celular corporativo para o direcionamento das chamadas.

8.3 Portanto, essa Autorizatária de Serviço Telecomunicações, encontra-se impossibilitada em concretizar a implantação do serviço SIGA-ME, para o referido serviço emergencial.

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

Atenciosamente,

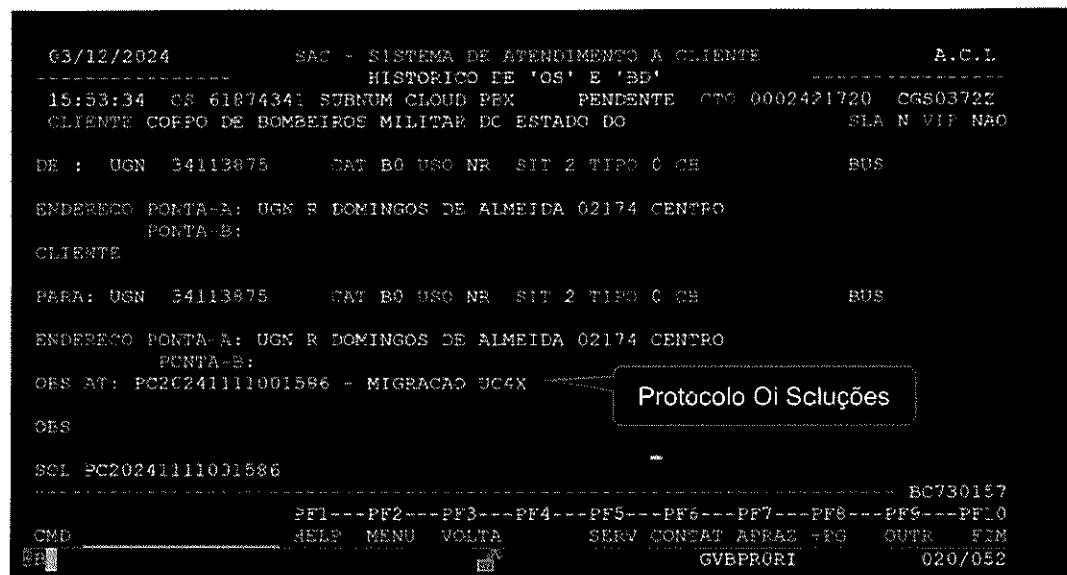
Adilson de Souza e Silva<sup>(1)</sup>  
RG nº 5952212 SSP/GO

Raquel Magalhães Ribeiro de Assis  
OAB- RJ: 122924

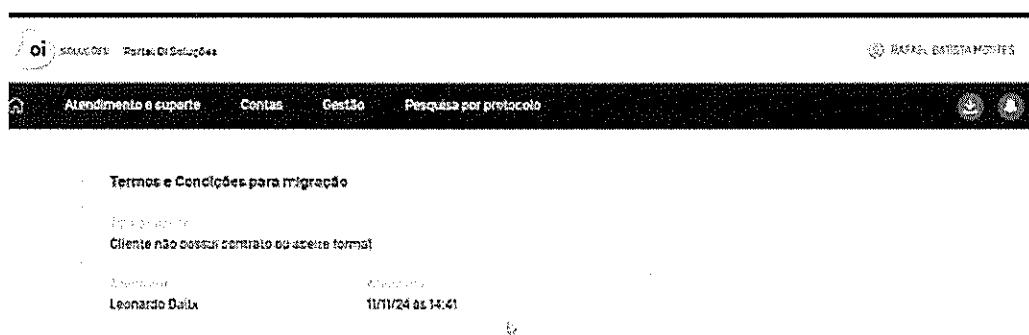
(Anexo I) – Procuração Representante Legal da Oi S/A

Procuração Oi S.A.\_Regulamentação\_e\_Assuntos\_Institucionais\_PROCURAÇÃO\_081.2024\_JUL2024

<sup>(1)</sup> Documento assinado eletronicamente, nos termos do artigo 7º do Regulamento do Processo Eletrônico na ANATEL, aprovado pela Resolução n.º 682/2017.



7.2 Termo de aceite efetivado no Portal Oi Soluções pelo Sr. Leonardo Datix, no dia 11.11.2024.



7.3 A Ci vem informar que, devido a uma ocorrência contual junto ao fornecedor, foi necessário ajustar o cronograma de entrega dos equipamentos com previsão até o dia 31/01/2025.

7.4 Contato realizado no dia 09.12.2024 no celular (55) 99644-8387, onde o cliente Rodrigues informa que não se encontrava no local e entrará em contato posteriormente com o responsável do Portal Sr. Leonardo Datix para obter o login e senha e ativar o terminal no aplicativo. No momento do contato foi informado o número do nosso atendimento **0800 024 7419** - opção 3

## 8. Serviço de Utilidade Pública – SUP 197 (Polícia Civil), número de vínculo (55) 3414-1806.

8.1 Com relação ao código de acesso (55) 3414-1806 que dá suporte ao Serviço de Utilidade Pública – SJP 197 (Polícia Civil) linha analógica, não foi possível a recuperação da



STRATEGIC PLANNING

6.3 A Oi vem informar que, devido a uma ocorrência pontual junto ao fornecedor, foi necessário ajustar o cronograma de entrega dos equipamentos com previsão até o dia 31/01/2025.

6.4 Contato realizado no dia 09.12.2024 no celular (55) 98442-6913 Sr. Thiago informou que não tem acesso ao Portal e entrará em contato com o responsável do portal Sra. Amanda para obter o login e senha para proceder com ativação do terminal no app. No momento do contato foi informado o número do nosso atendimento 0800 024 7419 - opção 3.

7. Serviço de Utilidade Pública - SUP 193 (Corpo de Bombeiros), número de vínculo (55) 3411-3875.

7.1 No dia 22.11.2024 às 17h 33min, foi aberta a Ordem de Serviço – OS nº 61874341, no Sistema de Atendimento a Cliente - SAC para iniciar o processo de migração para a tecnologia UC4X, gerando o Protocolo nº PC20241111001586 na Porta Ci Soluções. Ordem de Serviço em andamento até o presente momento.



simples, poder, fazer.

05/12/2024 SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE							A.C.L	
HISTÓRICO DE 'OS' E 'BD'							CGACLOIA	
10:53:24 TIPO => OS/BD OS TECNICAL 34141804 S00 BUGS CONSERTO							OTIE D	
REGISTRO DE VENDA								
OPC. INICIO R. TEL/EMAIL P. DATA/HORA							PERÍODO	
34921054 PENDENTE SUBSUM CLOUD PBX 07/10/2024 1611 17/10/2024 0011 19/10/2024 0011							1628	
33921044 FECHADA DIVERSOS LA 17/10/2024 1810 17/10/2024 1810 17/10/2024 1810							1134	
61690951 FECHADA DIVERSOS SERV 14/10/2024 1135 14/10/2024 1135 14/10/2024 1135							14052024 0519	
20240514 ISENTE CORRECAO-CADAS 14052024 0619 14052024 0619 14052024 0619							0519	
52962914 FECHADA DIVERSOS-LA 30032023 1603 30032023 1603 30032023 1603							30032023 1545	
52960104 FECHADA CORRECAO-CADAS 29032023 1545 29032023 1545 29032023 1545							29032023 1545	
52958614 FECHADA CORRECAO-CADAS 29032023 1224 29032023 1224 29032023 1224							29032023 1224	
52277654 ISENTE CORRECAO-CADAS 19052022 1312 19052022 1312 19052022 1312							19052022 1312	
34273574 FECHADA DIVERSOS-LA 02082016 1505 02082016 1505 02082016 1505							1505	
34015164 ISENTE CORRECAO-CADAS 14072016 1046 14072016 1046 14072016 1046							14072016 1046	
34012714 ISENTE CORRECAO-CADAS 14072016 0623 14072016 0623 14072016 0623							0623	
97814938 ISENTE CORRECAO-CADAS 30032016 0918 30032016 0918 30032016 0918							30032016 0918	
52100944 FECHADA ESTIMSHD-LA 09032016 1446 10032016 1446 10032016 1446							10032016 1446	
CMD HELP MENU VOLTA SERV CONTAT APRAZ +PG OUTR FIM							BC730157	
SPR							GVBPR010 009/003	

03/12/2024 SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE							A.C.L	
HISTÓRICO DE 'OS' E 'BD'							CGS0372Z	
15:50:36 OS 53921054 SUBSUM CLOUD PBX PENDENTE STO 0012334928							SLA N VIP NAO	
CLIENTE BRIGADA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE								
DE : UGN 34141804 CAT BO USO NR SIT 2 TIPO 0 CH							BUS	
ENDERECO PONTA-A: UGN E DOMINGOS DE ALMEIDA 02955 CENTRO								
PONTA-B:								
CLIENTE								
PARA: UGN 34141804 CAT BO USO NR SIT 2 TIPO 0 CH							BUS	
ENDERECO PONTA-A: UGN E DOMINGOS DE ALMEIDA 02955 CENTRO								
PONTA-B:								
ONS AT: PC20241007001724							Protocolo Oi Soluções	
OBS								
SOL							BC730157	
CMD HELP MENU VOLTA SERV CONTAT APRAZ +PG OUTR FIM							BFI---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10	
SPR							GVBPR010 017/031	

## 6.2 Termo de aceite efetivado no Portal Oi Soluções pela Sra. Amarda no dia 07.10.2024.

	RAPHAEL BATISTA MONTES		
Atendimento e suporte	Contas	Gestão	Pesquisa por protocolo
Amarda	amarda-cs@bmr.rj.gov.br		
03/10/2024	03/10/2024 15:49		
Termos e Condições para migração			
O cliente não possui contrato ou aceite formal			
Amarda	03/10/2024 15:49		



simples. poder. fazer.

5.2 Termo de aceite efetivado no Portal Ci Soluções pelo Sr. José Osvaldo da Silva Santos no dia 02.10.2024

Termos e Condições para migração

Este documento é de natureza técnica. O cliente não possui contrato ou aceite formal.

Ativado por: [Redacted]  
[Redacted] 02/10/24 13:09

5.3 A Oi vem informar que, devido a uma ocorrência pontual junto ao fornecedor, foi necessário ajustar o cronograma de entrega dos equipamentos com previsão até o dia 31/01/2025.

Protocolo de Tratamento - Entrega de Aparelho - UC4X - ALTEL

TRATAMENTO | ID Identificação Parelho: [Redacted]  
TRATAMENTO | Situação: Em configuração  
TRATAMENTO | Código de Rastreio: [Redacted]  
TRATAMENTO | URL de Consulta Transportadora: [Redacted]

TRATAMENTO | Responsável Técnico Parelho: [Redacted] (José Osvaldo)

TRATAMENTO | Dimensão: [Redacted]  
TRATAMENTO | Avanço próxima etapa: [Redacted]

PREVISÃO DE ENTREGA - APARELHO: [Redacted]

STATUS DE TRATAMENTO: Finalizado

Observação: TRATAMENTO ENTRADA DE API

5.4 Contato realizado no dia 09.12.2024 no celular (55) 99602-4552, onde cliente não quis se identificar e reclamou que o app só funciona se deixar em segundo plano e por se tratar de um número emergencial, não é o ideal. Na ocasião do contato, foi oferecida ativação no Softphone, porém cliente se recusou.

## 6. Serviço de Utilidade Pública - SUP 190 (Policia Militar), número de vínculo (55) 3414-1804.

6.1 No dia 17.10.2024 às 18h 11min, foi aberta a Ordem de Serviço – OS nº 53921054, no Sistema de Atendimento a Cliente - SAC para iniciar o processo de migração para a tecnologia UC4X, gerando o Protocolo nº PC20241007001724 no Portal Ci Soluções. Ordem de Serviço em andamento até o presente momento.

5. Serviço de Utilidade Pública – SUP 153 (Guarda Municipal), número de vínculo (55) 3411-5565.

5.1 No dia 16.10.2024 às 10h 41min, foi aberta a Ordem de Serviço – OS nº 61703321, no Sistema de Atendimento a Cliente - SAC para iniciar o processo de migração para a tecnologia UC4X, gerando o Protocolo nº PC20241002001373 no Portal Oi Soluções. Ordem de Serviço encerrada na mesma data às 16h 41min.

03/12/2024		SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE					A.C.L		
		HISTÓRICO DE 'OS' E 'BD'							
15:35:07						CGACL01A			
TIPO => OS/BD OS		TERMINAL 34115566 DDD 0055 CONTRATO					QTDE 0		
REGISTRO DE VENDA									
OPC DOCTO		SITUAÇÃO		DESCRICAÇÃO		SOLICITADO	PROMESSA	PERÍODO	
						DATA	HORA DATA	HORA DATA	
								HORA	
		61703321 FECHADA		SUBNUM CLOUD P 16102024 1041 16102024 1641 16102024 1641				BC730157	
		61676401 FECHADA		DIVERSOS-LA 10102024 1110 10102024 1128 10102024 1128					
		37373615 FECHADA		DIVERSOS SERV 10102024 1803 10102024 1803 10102024 1803					
		20240906 ISENTE		CORRECAO-CADAS 06092024 1641 06092024 1641 06092024 1641					
		20220520 ISENTE		CORRECAO-CADAS 20052022 2121 20052022 2121 20052022 2121					
		50169831 FECHADA		DIVERSOS-LA 06082021 1017 07082021 1017 07082021 1017					
		31358961 FECHADA		DIVERSOS-LA 28082016 1527 29082018 1527 29082018 1527					
		20160413 ISENTE		CORRECAO-CADAS 13042016 1251 13042016 1251 13042016 1251					
		76845941 FECHADA		DIVERSOS-LA 29012016 1544 31032016 1723 31032016 1723					
		20160125 ISENTE		CORRECAO-CADAS 25012016 1428 25012016 1428 25012016 1428					
		67651671 FECHADA		PETINSMUD-LA 28012015 1011 29012015 1011 29012015 1011					
		10140320 FECHADA		DIVERSOS-LA 20032014 0251 21032014 0251 21032014 0251					
		20140317 FECHADA		BLO FINANCIERO 17032014 2353 18032014 2353 18032014 2353					
							BC730157		
CMD		PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10							
		HELP MENU VOLTA		-PAG +PAG REC. FIM					
FB				SERV CONSTAT APENAS +FG OUTR FIM				GVBPR01	
								018/028	

03/12/2024		SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE					A.C.L			
		HISTÓRICO DE 'OS' E 'BD'								
15:35:35		15:35:35 OS 61703321 SUBNUM CLOUD PBX FECHADA CTO 0022482431 CGS03723					SLA N VIP NAO			
CLIENTE URUGUAIANA PREFEITURA										
DE : UGN 34115566 CAT 89 USO NP SIT 2 TIPO 0 CH						BUS				
ENDERECO PONTA-A: UGN R EUSTAQUIO ORMAZABAL 01508 BELA VISTA										
PONTA-B:										
CLIENTE										
PARA: UGN 34115566 CAT 89 USO NR SIT 2 TIPO 0 CH						BUS				
ENDERECO PONTA-A: UGN R EUSTAQUIO ORMAZABAL 01508 BELA VISTA										
PONTA-B:										
OBS ATT: PC20241002001373						Protocolo Oi Soluções				
#MODEM=										
OBS										
SOL OSVALDO										
							BC730157			
CMD		PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10								
		HELP MENU VOLTA		SERV CONSTAT APENAS +FG OUTR FIM				GVBPR01		
FB							018/028			

**Ao Ilustre Senhor**  
**Raphael Garcia de Souza**  
**Gerente de Controle de Obrigações Gerais – COGE**  
**Superintendência de Controle de Obrigações – SCO**  
**Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**

Assunto: Demandas sobre Serviço de Utilidade Pública (SUP) e linhas telefônicas dos órgãos de segurança estadual e municipal na cidade de Uruguaiana/RS.

Referências: Processo nº 53500.093159/2024-71  
Ofício nº 1063/2024/COGE/SCO-ANATEL, de 13.11.2024 (SEI nº 12877758)  
Ofício Div. nº 1434/2024/DLEG, de 22.10.2024 da Câmara Municipal de Uruguaiana do Estado do Rio Grande do Sul

Data: 09.12.2024

**Prezado Senhor,**

**Oi S.A.**, em Recuperação Judicial, Autorizatária de Serviço Telecomunicações, estabelecida à Rua do Lavradio, nº 71, 2º andar, Centro, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, ora denominada como "Oí", representada por seus procuradores (Doc. 01) neste processo, vem apresentar o que segue:

1. Em breve contextualização, nos autos do Processo em epígrafe, essa Agência emitiu o Ofício nº 1063/2024/COGE/SCO-ANATEL, de 13.11.2024, com intimação eletrônica cumprida em 02.12.2024, reportando-se ao Ofício Div. nº 1434/2024/DLEG, de 22.10.2024 da Câmara Municipal de Uruguaiana do Estado do Rio Grande do Sul, no qual relata inoperância das linhas telefônicas dos órgãos de segurança estadual e municipal, incluindo Polícia Civil, Brigada Militar, Bombeiros e Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito do município de Uruguaiana/RS.
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 08.11.2024 às 11h 50min (sexta-feira) a Cia. de pronto acionou as áreas envolvidas no processo, no sentido de verificar a manifestação registrada pela Câmara Municipal de Uruguaiana do Estado do Rio Grande do Sul, tendo em vista, o grau de importância e relevância dos Serviços de Utilidade Pública – SUP de urgência e emergência à população daquela região. Deste modo, apurou-se o que segue descrito abaixo:

3. Nesta oportunidade, a Oi vem informar que, propôs aos órgãos de segurança estadual e municipal, Polícia Civil, Brigada Militar, Bombeiros e Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito, a migração dos terminais vinculados aos **TRIDIGITOS (SUPs 153, 190, 193 e 197)**, da tecnologia atual baseada em cobre para a solução UC4X (telefonia em nuvem), que consiste no que há de mais moderno em Comunicação e Colaboração Unificada, incluindo inúmeros benefícios e funcionalidades, com por exemplo:

- 3.1 Mantém o número atual do cliente.
- 3.2 É uma plataforma de telefonia IP, com funcionalidades de PABX, 100% em nuvem.
- 3.3 Disponível para clientes de qualquer porte e segmento de atuação.
- 3.4 Mobilidade: permite levar o ramal para qualquer local, precisando apenas que o cliente tenha/providencie um acesso à Internet, seja da Oi ou de qualquer outro provedor.
- 3.5 Pode ser utilizado com aparelho IP (IP Phone), via softphone no computador/notebook ou ainda via app mobile (Android e iOS).
- 3.6 Permite uso em até 03 dispositivos simultaneamente.
- 3.7 Segurança: criptografa de ponta a ponta.
- 3.8 Recursos de colaboração (dependendo do tipo de licença).
- 3.9 Maior confiabilidade e disponibilidade que o cobre.

4. Com exceção do Serviço de Utilidade Pública – SUP 197 (Polícia Civil), que ainda está definindo como irá ficar a centralização do atendimento do referido serviço, a Ci encaminha na tabela abaixo, a relação dos terminais vinculados aos **TRIDIGITOS**, dos órgãos de segurança estadual e municipal, Brigada Militar, Bombeiros e Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito, que estão contemplados no processo de migração para a tecnologia UC4X.

Município	UF	TRIDIGITO	DDD	Número de Vínculo	STATUS MIGRAÇÃO UC4X	Protocolo "Oi Soluções"
Uruguaiana	RS	153	55	3411-5556	CONCLUIDO	PC20241002001373
		190	55	3414-1804	ANDAMENTO	PC20241007001724
		193	55	3411-3875	ANDAMENTO	PC20241111001586
		197	55	3414-1856	Cliente ainda não definiu como irá ficar o atendimento do serviço 197 (Polícia Civil).	A Oi está aguardando posicionamento do Departamento de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, para iniciar processo de migração para UC4X