



Ofício 12

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/sei/usuarioexterno](http://www.anatel.gov.br/sei/usuarioexterno)) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: [www.anatel.gov.br/seipesqlisa](http://www.anatel.gov.br/seipesqlisa)

Ofício nº 22/2025/COGE/SCO-ANATEL

Ao Senhor  
ADENILDO 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](mailto: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 53500.093159/2024-71, 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

SE nº 13159905





simples. poder. fazer.

CT/Oi/GCOR/1736/2024

**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: Demanda 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 2877758)  
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, Autorizatória de Serviço Telecomunicações, estabelecida à Rua do Lavradio, nº 71, 2º andar, Centro, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, ora denominada como “Oi”, 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:

Oi  
Rua Humberto de Campos, 425 – 5º andar - Mezanino  
CEP: 22.430-190 - Leblon – Rio de Janeiro – RJ

Diretoria de Regulamentação – AO  
Tel.: 031 21 3131-2212  
Página 1 de 8



simples. poder. fazer.

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: criptografia 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 Oi 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 MIGRACAO UC4X	Protocolo "Oi Soluções"
Uruguaiana	RS	153	55	3411-5566	CONCLUIDO	PC20241002001373
		190	55	3414-1804	ANDAMENTO	PC20241007001724
		193	55	3411-3875	ANDAMENTO	PC20241111001586
		197	55	3414-1806	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



simples, poder, fazer.

5. Serviço de Utilidade Pública – SUP 153 (Guarda Municipal), número de vínculo (55) 3411-5566.

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	
15:35:07		HISTORICO DE 'OS' E 'BD'				CGACLO1A	
TIPO => OS/BD OS		TERMINAL 34115566	DDD 0055		CONTRATO	QTDE 0	
REGISTRO DE VENDA							
OPC DOCTO	SITUACAO	DESCRICAO	SOLICITADO		PROMESSA	PERIODO	
			DATA	HORA	DATA	HORA	DATA
61703321	FECHADA	SUBNUM CLOUD F	16102024	1641	16102024	1641	16102024
61676401	FECHADA	DIVERSOS-LA	10102024	1110	10102024	1128	10102024
37373615	FECHADA	DIVERSOS SERV	10102024	1803	10102024	1803	10102024
20240906	ISENTA	CORRECAO-CADAS	06092024	1641	06092024	1641	06092024
20220520	ISENTA	CORRECAO-CADAS	20052022	2121	20052022	2121	20052022
50169831	FECHADA	DIVERSOS-LA	06082021	1617	07082021	1017	07082021
31358961	FECHADA	DIVERSOS-LA	28082018	1527	29082018	1527	29082018
20160413	ISENTA	CORRECAO-CADAS	13042016	1251	13042016	1251	13042016
76845941	FECHADA	DIVERSOS-LA	29012016	1544	31032016	1723	31032016
20160125	ISENTA	CORRECAO-CADAS	25012016	1428	25012016	1428	25012016
67651671	FECHADA	RETINSMUD-LA	28012015	1011	29012015	1011	29012015
10140320	FECHADA	DIVERSOS-LA	20032014	0251	21032014	0251	21032014
20140317	FECHADA	BLO FINANCEIRO	17032014	2353	18032014	2353	18032014
BC730157							
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10							
CMD	HELP MENU VOLTA				PAG +PAG REC FIM		
				CURSOR		014/074	

03/12/2024	SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE				A.C.L
HISTORICO DE 'OS' E 'BD'					
15:35:35	OS 61703321	SUBNUM CLOUD FBX	FECHADA	CTO 0022482431	CGS0372Z
CLIENTE URUGUAIANA PREFEITURA					SLA N° VIP NAO
DE :	UGN 34115566	CAT 89	USO NR	SIT 2	TIPO 0 CH BUS
ENDERECO PONTA-A: UGN R. EUSTAQUIO CRMAZABAL 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 CRMAZABAL 01508 BELA VISTA					
PONTA-B:					
OBS AT: PC20241002001373					
#MODEM=					
OBS					
SOL OSVALDO					
					BC730157
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10					
HELP MENU VOLTA SERV CONTAT APPAZ +PG OUTR FIM					
GVBPOR01					018/028



Atendimento e suporte Contas Gestão Pesquisa por protocolo

F. CHAGAS  
[35] 99141-7272

**Termos e Condições para migração**

Bom dia, gente!

**Cliente não possui contrato ou aceite formal**

Acesso por José Ovalvo de Silva Santos 02/10/24 às 12:09

Ficha de Tratamento		ENTREGA DE APARELHO - UC4X - ALCTEL	
<b>Etapas</b>	2ª	TRATAMENTO   ID Identificação Parceiro	TRATAMENTO   Status Em configuração
		TRATAMENTO   Responsável Técnico Parceiro (Rafael Curvelo)	TRATAMENTO   Observação
			TRATAMENTO   Avançar próxima etapa?
<b>Etapas</b>	4ª	PREVISÃO DE ENTREGA - APARELHO	
		<b>ENTREGA</b>	
<b>STATUS DE TRATAMENTO</b>			
Finalizada			
<b>Observação</b>			
Tratado pelo processo de API			

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

Oi  
Rua Humberto de Campos, 425 – 5º andar - Mezerino  
CEP: 22.430-190 - Leblon – Rio de Janeiro – RJ

Diretoria de Regulamentação – AO  
Tel.: 031 21 3131-2212  
Página 4 de 8



09/12/2024		SISTEMA DE ATRIBUICAO A CLIENTE		A.C.L	
		HISTORICO DE 'OS' E 'BD'			
10:53:24				COACLOIA	
TIPO -> 06/09 OS		FEMINAL 34141804		PDD 0005 CONTRATO	
REGISTRO DE VENDA				QTDE 0	
QNT DOCTO	SITUACAO	DESCRIçAO	SOBRETTADO	PRECADA	PERIODO
			DATA	DATA	DATA
53621054	PENDENTE	SUBNUM CLOUD P	17102024	1011	10102024 0011
53621044	FECHADA	DIVERSOS-LA	17102024	1010	17102024 1010
61690951	FECHADA	DIVERSOS SERV	14102024	1135	14102024 1135
20240514	ISENTA	CORREçAO-CADAS	14052024	0519	14052024 0519
32962914	FECHADA	DIVERSOS-LA	30032023	1606	30032023 1606
32960104	FECHADA	CORREçAO-CADAS	29032023	1545	29032023 1545
32958614	FECHADA	CORREçAO-CADAS	29032023	1224	29032023 1224
32277654	ISENTA	CORREçAO-CADAS	19052022	1312	19052022 1312
34273574	FECHADA	DIVERSOS-LA	02042016	1505	02042016 1505
33015164	ISENTA	CORREçAO-CADAS	14072016	1046	14072016 1046
34012714	ISENTA	CORREçAO-CADAS	14072016	0823	14072016 0823
97814938	ISENTA	CORREçAO-CADAS	30032016	0918	30032016 0918
32100944	FECHADA	RETENçAO-LA	05032016	1446	10032016 1446

BC730157

PF1
PF2
PF3
PF4
PF5
PF6
PF7
PF8
PF9
PF10

HELP
MENU
VOLTA
-PAG
+PAG
REC
FIN

GVBR010
009/003

```

03/12/2024          SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE          A.C.E
-----
                        HISTORICO DE 'OS' E 'BD'
15:50:36 OS 53921054 SUBNUM CLOUD PBX      PENDENTE CIO 0012334928 CGS03723
CLIENTE BRIGADA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE          SLA N VIF NAO

DE : UGN 34141804      CAT B0 USO NR SIT 2 TIPO 0 CH      BUS

ENDEREÇO PONTA-A: UGN R DOMINGOS DE ALMEIDA 02955 CENTRO
PONTA-B:
CLIENTE

PARA: UGN 34141804      CAT B0 USO NR SIT 2 TIPO 0 CH      BUS

ENDEREÇO PONTA-A: UGN R DOMINGOS DE ALMEIDA 02955 CENTRO
PONTA-B:
OBS AT: PC20241007001724

OBS

SOL

-----
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10
CMD      HELP MENU VOLTA      SERV CONTAT AERAE +PG      OUTR      FIM

G.BPRORI          017/031

```

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



PAUL L. EASTMAN MONIES

Atendimento e suporte	Contas	Gestão	Pesquisa por protocolo
Amanda		amanda-ed@brasil.gov.br	
Telefone			
(51) 99465-9959			
Termos e Condições para migração			
1. Não há custo			
Cliente não possui contrato ou acordo formal			
Assinatura por		Assinatura por	
AMANDA		07/04/24 às 15:48	



simples. poder. fazer.

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) 98442-9913 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 – CS nº 61874341, no Sistema de Atendimento a Cliente - SAC para iniciar o processo de migração para a tecnologia UC4X, gerando o Protocolo nº PC20241111001586 no Portal Oi Soluções. Ordem de Serviço em andamento até o presente momento.

08/12/2024	SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE	A.C.I.
11:09:06	HISTORICO DE 'OS' E 'DE'	
TIPO => OS/DE OS	TERMINAL 34133875	CGACLOIA
REGISTRO DE VENDA	DDD-0095	QTDE 0
OPC DOCSO	SITUACAO	DESCRICAO
	SOLICITADO	PROMESSA
	DATA	NOVA DATA
	DATA	NOVA DATA
	DATA	NOVA DATA
61874341	PENDENTE	SUBSUM CLOUD P
24062652	FECHADA	DIVERSOS SERV
61439371	FECHADA	DIVERSOS-LA
73754653	FECHADA	DIVERSOS SERV
73690273	FECHADA	DIVERSOS SERV
56005651	ISENTA	CORRECAO-CADAS
52321261	ISENTA	CORRECAO-CADAS
49317511	ISENTA	CORRECAO-CADAS
44725271	ISENTA	CORRECAO-CADAS
37663701	FECHADA	DIVERSOS-LA
37612101	ISENTA	CORRECAO-CADAS
37575211	FECHADA	CORRECAO-CADAS
20191113	ISENTA	CORRECAO-CADAS
		BC730197
PF1	PF2	PF3
PF4	PF5	PF6
PF7	PF8	PF9
PF10		
CMD	HELP	MENU
		VOLTA
		PAG
		PAG
		REC
		TIM
		GVSPP010
		009/003





simples. poder. fazer.

03/12/2024 SAC - SISTEMA DE ATENDIMENTO A CLIENTE A.C.L.  
HISTORICO DE 'OS' E 'BD'  
15:53:34 OS 61874341 SUBNUM CLOUD BEX PENDENTE CTO 6032421723 C880372Z  
CLIENTE CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO SLA N VIP NAO  
DE : UGN 34113875 CAT B0 USO NR SIT 2 TIPO 0 CH BUS  
ENDEREÇO PONTA-A: UGN R DOMINGOS DE ALMEIDA 02174 CENTRO  
PONTA-B:  
CLIENTE  
PARA: UGN 34113875 CAT B0 USO NR SIT 2 TIPO 0 CH BUS  
ENDEREÇO PONTA-A: UGN R DOMINGOS DE ALMEIDA 02174 CENTRO  
PONTA-B:  
OBS AT: PC20241111001586 - MIGRACAO UC4X  
OBS  
SOL PC20241111001586  
PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10  
CMD HELP MENU VOLTA SERV CONTAT APROX +PG OUTR FIM  
GVBPORI 020/052

Protocolo O Soluções

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

Oi Soluções Portal Oi Soluções RAFAEL BATISTA MONTES  
Atendimento e suporte Contas Gestão Pesquisa por protocolo  
Termos e Condições para migração  
Tipo de aceite  
Cliente não possui contrato ou aceite formal  
Assinado por  
Leonardo Datix  
Assinado por  
11/11/24 às 14:41

7.3 A Oi vem informar que, devido a uma ocorrência pontua 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 – SUP 197 (Polícia Civil), linha analógica não foi possível a recuperação da



simples. poder. fazer.

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. Tal migração necessita do aceite no Portal O Soluções Contuco, 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) o 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 Autorizatória 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

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

**Correspondência Eletrônica - 13161981**

**Data de Envio:**

17/01/2025 18:12:28

**De:**

ANATEL/CC - COGE <coge@anatel.gov.br>

**Para:**

expediente@uruguaiana.rs.leg.br

**Assunto:**

Ofício Div. n.º 1434/2024/DLEG

**Mensagem:**

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

**Anexos:**

Oficio\_13159905.pdf

Carta\_13159918\_20241209\_\_\_CT\_OI\_GCOR\_1736\_2024\_\_\_OF\_1063\_2024\_\_SUPs\_Uruguaiana\_RS\_\_\_535000931592024\_71.pdf