

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

TEMA PRINCIPAL:	Eleição do Presidente e Vice-Presidente, Explanção do convidado da Prestadora, Informações sobre a virada da marca.
DATA/HORÁRIO:	18/03/2016 – 09:00 às 12:30
DURAÇÃO:	3:30
LOCAL:	Hotel Tulip Inn Praiabella - Tv. Litorânea, 46 - Calhau, São Luís – MA.
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Joana T Müller

CONVOCAÇÃO

Formas de convocação realizada:

- Via mensagem eletrônica.
- Via contato eletrônico.

CONSELHEIROS

NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
ADENILDO BATISTA	Nordeste	P
ANTONIO CARLOS DE SAUS	Nordeste	Ausente
DOUGLAS ALVES MEDEIROS	Nordeste	P
GILSON SOUSA SANTOS	Nordeste	P
JULIO CESAR ARAUJO MONTE	Nordeste	P
LUCIELLY MOREIRA GOMES	Nordeste	P
MATHEUS ROMARIO DE BARROS PORTO	Nordeste	P
PAULO SEBASTIAO DOS SANTOS FERNANDES	Nordeste	A

Situação: P – Presente A – Ausente

COLABORADORES GVT

NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
JOANA MÜLLER	Secretária do Conselho	P
BRUNO RAMOS CARVALHO	Convidado da Prestadora	P
ASSUNTA VIEIRA DE CAMPOS	Convidado da Prestadora	P
FERNANDO LUIZ TESTA	Convidada da Prestadora	P

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

SUGESTÕES DA PAUTA

❖ **PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:30)**

1. Abertura dos trabalhos e aprovação da 8ª Ata da Reunião Ordinária, realizada em 13 de novembro de 2015;
2. Apresentação dos conselheiros e dos demais convidados;
3. Apresentação sobre a Fusão e Internalização com Assunta Vieira de Campos;
4. Início explanação do Representante da área de Ofertas, Bruno Ramos Carvalho;
5. Apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho;
6. Assuntos diversos;
7. Eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente;
8. Encerramento da reunião.

ASSUNTOS DISCUTIDOS

❖ **PERÍODO MANHÃ:**

1. **Abertura dos trabalhos e aprovação da 8ª ata da Reunião Ordinária, realizada em 13 de novembro de 2015.**
2. **Apresentação dos conselheiros e dos demais convidados.**
3. **Assunto: Apresentação sobre a Fusão e Internalização com Assunta Vieira de Campos**
A Convidada da Prestadora, Assunta Vieira de Campos explanou sobre a internalização do Atendimento aos Órgãos de Defesa do Consumidor na Ouvidoria, o que mudará nos canais de Atendimento, Relacionamento, diagnóstico e Qualidade, após o dia 15 de abril de 2016.
4. **Assunto: Início explanação do Representante da área de Ofertas, Bruno Ramos Carvalho**
O Convidado da Prestadora explanou sobre a área de Ofertas de como é planejada, criada e implementada dentro da Vivo 2 e os principais fatores relevantes para o atingimento dos resultados.
5. **Assunto: Apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho**
Foi realizada a apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho das reuniões passadas e encaminhado via e-mail para os conselheiros.

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

6. Assuntos Diversos

Os conselheiros acordaram em postergar a data da reunião Extraordinária que estava prevista para ocorrer em São Paulo, na data 29/04/2016 com as 4 regiões.

Foi definido pelos 4 conselhos (Sudeste, Sul, Nordeste e Centro-Oeste) que a reunião será realizada no dia **06/05/2016**, na cidade de **Curitiba - PR** ou **Rio de Janeiro - RJ** (o setor de compras verificará o local para que a secretária avise os conselheiros).

Conselheiros do Nordeste optaram por postergar a 2ª Reunião Ordinária de **06/05/2016** para **27/05/2016**.

Foi disponibilizado o endereço para os conselheiros acessarem sobre as perguntas frequentes da fusão Vivo x GVT: <http://www.gvt.com.br/PortalGVT/Vivo>

Conselheiros ficaram cientes que a Anatel realizará uma reunião no dia 11/04/2016, na cidade de Brasília - DF o qual os Presidentes e Vice-Presidentes das 4 regiões (Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul), deverão estarem presentes.

Os conselheiros solicitaram informações sobre a fusão e sobre a permanência do Conselho. O que foi informado pelos representantes da GVT, que a fusão GVT x VIVO será oficializada dia 15 de abril, sendo que a marca GVT será substituída pela marca VIVO e que, após a reunião realizada na ANATEL, o entendimento é que este conselho permaneça até dezembro de 2016, informação esta a ser confirmada/formalizada via carta pela ANATEL.

Conselheiro Douglas encaminhará via e-mail para a secretária os links dos sites que estão informando sobre o novo portfólio Vivo que após a fusão será limitado o acesso da internet com franquia (Vivo x GVT).

Solicitação 01: Conselheiros solicitaram relatório da Anatel sobre o serviço de internet da região Nordeste do Mês: nov/15 com dez/15 e jan/16 com fev/16. Verificar se houve massiva neste período informado.

Conselheiro Gilson encaminhará os dados via e-mail para a secretária sobre caso de ligações exageradas do setor comercial.

Sugestão 01: Conselheiro Gilson encaminhará os dados via e-mail para a secretária sobre o caso do cliente que liga para fazer upgrade, é feito um cadastro para verificar a viabilidade, mas não retorno, passa 6 meses e ninguém entra em contato.

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

Sugestão 02: Cria-se um mecanismo, quando o cliente ligasse solicitando um serviço ou uma informação, que tenha uma posição de digitar uma senha de segurança, para que a atendente não repasse dados para uma pessoa de má fé.


7. Assunto: Eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho

Foi realizada a eleição para os cargos abaixo:

- **Presidente:** ADENILDO BATISTA
- **Vice-Presidente:** GILSON SOUSA SANTOS

Encerramento

Sem mais, encerrou-se a reunião pelo Sr. Matheus, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

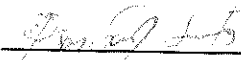


ADENILDO BATISTA

(Presidente do Conselho de Usuários GVT - Nordeste)



DOUGLAS ALVES MEDEIROS



GILSON SOUSA SANTOS

(Vice-Presidente do Conselho de Usuários GVT - Nordeste)

JULIO CESAR ARAUJO MONTE

LUCIELLY MOREIRA GOMES

MATHEUS ROMARIO DE BARROS PORTO



JOANA MÜLLER

(Secretária do Conselho de Usuários GVT)