

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

TEMAS PRINCIPAIS:	Eleição do Presidente e Vice-Presidente, Explicação do convidado da Prestadora, Informações sobre a virada da marca.
DATA/HORÁRIO:	01/04/2016 – 09:00 às 14:00
DURAÇÃO:	5:00
LOCAL:	Hotel Nobile - s/n - 04 B - Asa Norte, Brasília - DF
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Joana T Müller

CONVOCAÇÃO
Formas de convocação realizada: - Via mensagem eletrônica. - Via contato eletrônico.

CONSELHEIROS		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS	Centro-Oeste	P
DANIEL JOURDAN OLIVEIRA	Centro-Oeste	A (justificada)
FÁBIO D'AFONSÉCA BEZERRA	Centro-Oeste	P
HELENA GONÇALVES LARIUCCI	Centro-Oeste (Representante Entidade)	P
HELENO R MAFFUCCI G DA COSTA	Centro-Oeste	P
JAIRO TOMIO ISHIKAWA	Centro-Oeste	P
PITÁGORAS LACERDA DOS REIS	Centro-Oeste (Representante Entidade)	P
REINALDO DOS SANTOS	Centro-Oeste	P
SAULO FERREIRA ROCHA	Centro-Oeste	P

Situação: P – Presente A – Ausente

CONVIDADOS DA PRESTADORA		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
FLÁVIO HENRIQUE NAHON OTONI	Convidado da Prestadora	P
JOANA MÜLLER	Secretária do Conselho	P
FERNANDO LUIZ TESTA	Convidado da Prestadora	P

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

LUCIMARMORAIS SIQUEIRA	Convidado da Prestadora	P
MARCUS BRUNETTI	Convidado da Prestadora	P
SELMA VALDETE GORDIJO	Representante da Anatel	P

Situação: P – Presente A – Ausente

SUGESTÕES DA PAUTA

❖ **PERÍODO INTEGRAL (09:00 às 14:00)**

1. Aprovação da 8ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 06 de novembro de 2015;
2. Apresentação dos conselheiros e dos demais convidados;
3. Eleição para Presidente e Vice-Presidente;
4. Debate com o Representante do Regulatório, Marcus Brunetti a respeito da Fusão GVT e Vivo;
5. Início explanação do Gerente da cidade de Brasília-DF, Lucimar Moraes Siqueira sobre as sugestões do roteiro técnico;
6. Debate com Representante do serviço *Freedom*, Flavio Henrique Nahon Otoni;
7. Apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho;
8. Assuntos diversos;
9. Encerramento da reunião.

ASSUNTOS DISCUTIDOS

1. Aprovação da 8ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 06 de novembro de 2015;

Conselheiros passarão via e-mail para a secretária incluir algumas informações na ata, sendo assim, ficou definido que na próxima reunião assinarão o documento ratificado.

2. Apresentação dos conselheiros e dos demais convidados;

3. Eleição para Presidente e Vice-Presidente;

Houve a eleição da atual **Presidente** (HELENA GONÇALVES LARIUCCI) e do **Vice-Presidente** (SAULO FERREIRA ROCHA) conforme votação dos conselheiros presentes.

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

4. Debate com o Representante do Regulatório, Marcus Brunetti, a respeito da Fusão GVT e Vivo;

Marcus Brunetti informou sobre a incorporação que está ocorrendo na data de hoje, 01/04/2016 e que a partir do dia 15/04/2016 a marca GVT será extinta.

O representante comentou a respeito da junção dos Conselhos que existe uma coerência/sinergia com os dois Conselhos: Vivo e GVT.

Helena e Fábio comentaram que as demandas do Conselho da GVT não serão as mesmas do Conselho da Vivo, pois ocorrerá divergência entre os dois conselhos, caso seja fundido (um Conselho apenas).

Selma comentou que nas próximas reuniões o encontro dos dois conselhos seria em parceria para tentarem trazer melhorias, trabalhando em conjunto e possuindo 2 secretários nas reuniões e 2 atas separadas.

Sugestão 01: Sinergia entre secretários, aumentar o tempo da reunião.

Helena informou que é importante que faça uma reunião com Presidente e Vice-Presidente dos conselhos da GVT e Vivo de cada região, sugerindo o dia 10/04/2016 (domingo) no período da tarde após às 17h00, haja vista que todos estarão em Brasília-DF para o Fórum de Presidentes junto a ANATEL dia 11/04/2016.

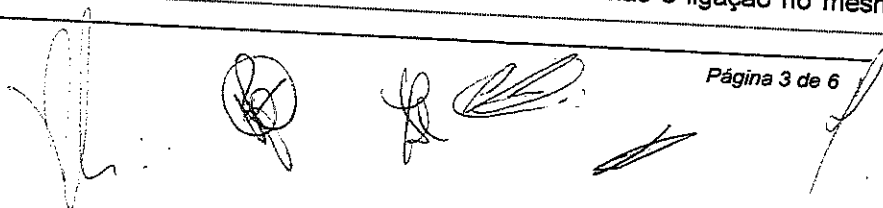
Reinaldo informou que o conselho está preocupado com os usuários da GVT na transição e acha importante manter o acompanhamento destes, pois perderá a especificidade das demandas com reuniões conjuntas dos dois conselhos (GVT e Vivo), solicitando que seja aberta umas 3 horas a mais de reunião dos Conselhos, exclusivas para tratar das demandas da transição GVT, sem se confundir com a pauta comum GVT + Vivo.

Fábio discorda da reunião prévia (aumentar número de dias para o debate), mas concorda com a Helena para fazer a reunião com Presidentes e Vice-Presidentes.

Marcus Brunetti informou que a Extraordinária não vai acontecer neste primeiro momento, e que a reunião é utilizado o método por vídeo conferência.

Questionamento 01: Como funcionarão os planos a partir do dia 15/04/2016?

Reinaldo: Voltou a questionar se "a GVT não usa critérios comerciais a títulos de viabilidade técnica para upgrade de velocidade internet, pois conhece caso de cliente antigo que solicitou aumento de velocidade e foi informado não haver disponibilidade técnica no momento e, no mesmo dia, na mesma rua (casas vizinhas e ligação no mesmo



ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

armário) foi solicitado e instalado a velocidade maior, para um cliente novo que adquiriu Telefone + TV + Banda Larga. Aparentemente, a GVT reserva pontos para novos clientes por critério comercial e denega a expansão para clientes atuais, supostamente por critérios técnicos."

Questionamento 02: Porque o cliente precisa ter o computador para testar?

Sugestão 02: No atendimento telefônico perguntar ao cliente se é permitido técnico no prédio no final de semana.

Jairo: Foi relatado que a fibra passa em frente do endereço comercial do consumidor, todavia não é possível conectá-lo a internet, sem qualquer justificativa, além de terem feito um downgrade sem consultar o consumidor. Sr. Jairo informou que este caso já foi objeto de atendimento por parte da área técnica da GVT.

Sugestão 03: após visita técnica, que seja encaminhado contato (e-mail) para que o cliente possa avaliar o atendimento técnico (nota: 0 a 10).

Sugestão 04: correspondência por escrito uma espécie de cartilha, principais dúvidas antes e depois para todos os clientes.

Questionamento 03: os clientes GVT que utilizarão o CSP 15 após o dia 02 de abril, será cobrado algum valor a mais ou será o mesmo procedimento quando utilizava o CSP 25?

Informado aos conselheiros que as condições comerciais contratadas e valores para os pacotes de minutos para ligações de longa distância serão mantidos. Para empresas, os valores contratados para as chamadas de longa distância permanecem os acordados.

Mesmo com estas informações repassadas aos conselheiros, o Marcus Brunetti verificará a veracidade.

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

5. Início explanação do Gerente da cidade de Brasília-DF, Lucimar Moraes Siqueira, sobre as sugestões do roteiro técnico;

O Gerente da cidade, Lucimar Moraes Siqueira explanou a respeito de como funciona o fluxo de visitas técnicas (instalação e defeito).

Foi tirado várias dúvidas com os membros e mostrou-se a disposição caso precisem de alguma informação.

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

Sugestão 05: Que após a visita técnica que seja encaminhado contato (e-mail) para que o cliente possa avaliar o atendimento técnico. O Conselho ressalta que é necessário fazer um estudo da sugestão encaminhada no item 7 da reunião em 07/08/2015 na cidade de Cuiabá (disponível em <https://assine.vivo.com.br/conteudos/regulamentos/lp/conselhodeusuarios/reunioes/reuniao-07-2015-01.pdf>).

6. Debate com Representante do serviço Freedom, Flavio Henrique Nahon Otoni;

Flávio explanou a respeito de como funciona o serviço *Freedom*, suas funcionalidades e comentou a respeito dos sistemas operacionais: IOS, ANDROID e Windows Phone.

Sugestão: que inclua uma informação no App Store sobre a limitação do serviço nos aparelhos com iOS ao baixar o aplicativo *Freedom*.

Sugestão: Teste de campo real, uma versão beta. Flavio fará os testes nos aparelhos com iOS.

7. Apresentação pela GVT do feedback acerca das sugestões do Conselho;

Secretária encaminhou via e-mail, na data 13/04/2016 as pendências respondidas sobre as sugestões e questionamentos.

8. Assuntos diversos;

Fernando Testa apresentou os principais focos de investimento (2016 à 2018) da Telefônica para o futuro:


- Cidades com Ultra Banda Larga;
- Cobertura 4G;
- Renovação da Rede Fixa em SP;
- Qualidade Móvel a nível nacional;
- Incentivo à inovação tecnológica.

Conselheiros ficaram cientes que a Anatel realizará o II Fórum do Conselho de Usuários no dia 11/04/2016, na cidade de Brasília – DF, nesta oportunidade os Presidentes e Vice-Presidentes das 4 regiões (Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul) deverão estar presentes.

Encerramento

Sem mais, encerrou-se a reunião pela Sra. Helena, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

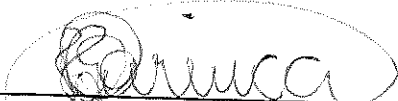
ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016




CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS



FÁBIO D'AFONSÉCA BEZERRA



HELENA GONÇALVES LARIUCCI
(Presidente do Conselho de Usuários GVT - Centro-Oeste)



HELENO R MAFFUCCI G DA COSTA

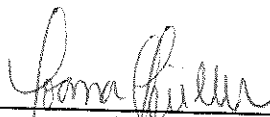


JÁIRO TOMIO ISHIKAWA

PITÁGORAS LACERDA DOS REIS

REINALDO DOS SANTOS

SAULO FERREIRA ROCHA
(Vice-Presidente do Conselho de Usuários GVT - Centro-Oeste)



JOANA T MÜLLER
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)