

**ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016**

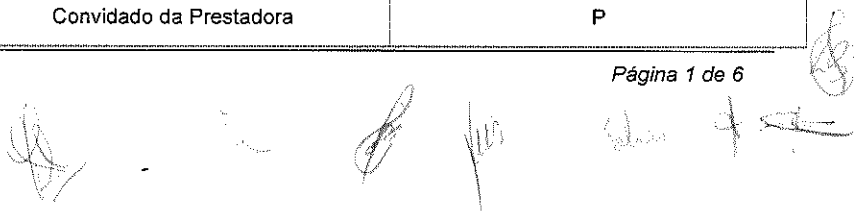
<b>TEMA PRINCIPAL:</b>	Eleição do Presidente e Vice-Presidente, Explanção do convidado da Prestadora, Informações sobre a virada da marca.
<b>DATA/HORÁRIO:</b>	08/03/2016 – 09:00 às 16:00
<b>DURAÇÃO:</b>	4:30
<b>LOCAL:</b>	Hotel Mercure Centro – Rua Felipe Schmidt 1.102 - Centro, Florianópolis SC
<b>TIPO:</b>	Presencial
<b>ELABORADO POR:</b>	Joana T Müller

<b>CONVOCAÇÃO</b>
Formas de convocação realizada: - Via mensagem eletrônica. - Via contato eletrônico.

CONSELHEIROS		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA	Sul	P (Posse)
ALICIA KELLER FELSKY	Sul	P
ALUCIR BIASI	Sul	P
ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER	Sul	P
ELIANE CARMANIM LIMA	Sul	P
JOEL SANCHES JR	Sul	A (Renúncia)
LIZANDRO LUIZ	Sul	A
LUIS ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA	Sul	P
RAPHAEL BRESSAN	Sul	P
TOBIAS TROMM	Sul	P
VASCO AMARO RASSIER	Sul	P

Situação: P – Presente A – Ausente

COLABORADORES GVT		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
JOANA MÜLLER	Secretária do Conselho	P
ARLINDO PINTO	Representante da Anatel	P
BRUNO SIQUEIRA CAMARGO	Convidado da Prestadora	P



**ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016**

FERNANDO COELHO	Representante da Anatel	P
FERNANDO LUIZ TESTA	Convidada da Prestadora	P
RODRIGO MENON	Convidado da Prestadora	P

**SUGESTÕES DA PAUTA**

❖ **PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)**

1. Abertura dos trabalhos e aprovação da 8ª ata da Reunião Ordinária realizada em 10/11/2015;
2. Posse do novo conselheiro ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA;
3. Eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho;
4. Início explanação URA com Bruno Siqueira Camargo (Coordenador de Canais Eletrônicos) da área de Qualidade e Atenção ao Cliente;
5. Apresentação relatório GVT – Instalação, Qualidade Serviço e Cobrança;

❖ **PERÍODO TARDE (13:30 às 15:30)**

6. Pendências GVT;
7. Assuntos Diversos;
8. Encerramento.

**ASSUNTOS DISCUTIDOS**

❖ **PERÍODO MANHÃ:**

1. Abertura dos trabalhos e aprovação da 8ª ata da Reunião Ordinária realizada em 10/11/2015.

**2. Assunto: Posse do novo conselheiro ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA**

Sr. Alexssandro foi empossado na data 08/03/2016. Solicitado a cópia dos documentos (RG e CPF). Conselheiro encaminhou os documentos via e-mail, na data 11/03/2016.

Após as boas-vindas ao novo conselheiro, ao qual foi solicitado que se apresentasse, o Sr. Alucir se despediu da Presidência do Conselho de Usuários Região Sul, agradecendo a participação e colaboração de todos os integrantes durante os dois mandatos que presidiu. Desejou que o novo ou nova presidente tenha muito sucesso e se colocou a disposição em auxiliar na nova gestão.

### ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

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

Foi realizada a eleição:

- **Presidente:** ALICIA KELLER FELSKY
- **Vice Presidente:** ALUCIR BIASI

#### 4. Assunto: Início explanação URA com Bruno Siqueira Camargo (Coordenador de Canais Eletrônicos) da área de Qualidade e Atenção ao Cliente

O Convidado da Prestadora, Bruno Siqueira Camargo (Coordenador de Canais Eletrônicos) explicou sobre o funcionamento da URA, para que servem os canais eletrônicos e o que mudará nos canais de atendimento e relacionamento após o dia 15 de abril de 2016.

#### 5. Assunto: Apresentação relatório GVT – Instalação, Qualidade Serviço e Cobrança

O relatório solicitado na reunião anterior foi encaminhado via e-mail aos conselheiros, nas datas 01/12/2015 e 11/03/2016.

❖ **PERÍODO TARDE (13:30 às 15:30)**

#### 6. Assunto: Pendências GVT

Foi realizada a apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho das reuniões passadas.

#### 7. Assuntos Diversos

O Conselheiro **JOEL SANCHES JR** solicitou a renúncia do mandato eletivo de conselheiro da GVT, conforme Art. 8º - II do respectivo Regimento Interno. O Conselho lamentou muito a desistência do conselheiro Joel, pessoa que se dedicou muito e tinha participação ativa perante o Conselho.

Houve a exclusão de 2 conselheiros: **EGLER FERNANDO MAFFEI** e **JOSÉ RICARDO BRAIDA DOS SANTOS**.

**Solicitação:** Convocar 2 suplentes para a próxima reunião.

Conselheiros informaram que caso algum conselheiro vir a renunciar ou a ser excluído futuramente, o Grupo deverá convocar o suplente automaticamente.

Conselheiros optaram por permanecer com a Reunião Extraordinária (4 regiões) na data 29/04/2016 em São Paulo.

## ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

Conselheiros sugeriram as datas e os locais das 2 próximas reuniões. Cientes de que as sugestões serão encaminhadas ao setor de compras para a devida validação e aprovação:

▪ **2ª Reunião Ordinária**

Data: 10/05/2016

Cidade: Porto Alegre RS

▪ **3ª Reunião Ordinária**

Data: 09/08/2016

Cidade: Curitiba PR

**Solicitação:** Convidar Presidente ou Diretor para participar da Reunião Extraordinária com as 4 regiões ou na Reunião Ordinária em Curitiba.

Sr. Alucir informou que quando contatou o Presidente Jefferson da região Sul do Conselho de Usuários da Vivo, em 2015, foi para se aproximar no interesse dos usuários de Telecom, conforme decisão do Conselho GVT, e não no intuito de impor a fusão dos dois Conselhos.

Conselheiros gostariam da participação ativa dos representantes da Anatel para as demais reuniões no ano de 2016 e sugeriram que submetam a Anatel Brasília celeridade nas respostas quando houver alguma demanda cabível.

Ressaltaram sobre a importância do Conselho e informaram que estão preocupados com a GVT após a fusão.

**Questionamento:** Como serão tomadas as medidas (prazo do contrato) na GVT sobre a questão da franquia de dados?

**Questionamento:** Quais são as regras de descontos (ressarcimentos) incluídos na fatura?

**Questionamento:** Qual a regra do PID?

**Questionamento:** Qual a regra do prazo de agendamento de defeito? Quando o cliente solicita a visita técnica de um defeito. Conselheiros informaram que não poderiam ter resposta pronta informando a data conforme a agenda do atendente/técnico.

**Solicitação:** Sr. Alexssandro passará os dados via e-mail para a secretária para verificarmos o caso da questão da URA podendo estar mal configurada, pois recebe a mensagem automática sobre alguma problema que ocorre com uma determinada região.

**ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016**

**Solicitação:** Preparar um Case da nota de avaliação quando a resposta for "não".

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

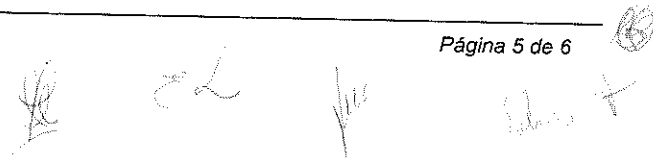
Conselheiros agradeceram e pediram para constar em ata sobre a hospedagem ter sido no mesmo local da reunião e elogiaram o Hotel (boa localização e estrutura).

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.

**Encerramento**

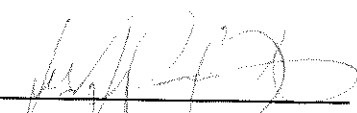
Sem mais, encerrou-se a reunião pela Sra. Alícia, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

  
\_\_\_\_\_  
ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA  
\_\_\_\_\_  
ALICIA KELLER FELSKY  
\_\_\_\_\_  
ALUCIR BIASI

**ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016**

  
\_\_\_\_\_  
ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER

  
\_\_\_\_\_  
ELIANE CARMANIM LIMA


  
\_\_\_\_\_  
LUIZ ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA

  
\_\_\_\_\_  
LUIZ ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA

  
\_\_\_\_\_  
TOBIAS TROMM

  
\_\_\_\_\_  
VASCO AMARO RASSIER

  
\_\_\_\_\_  
JOANA MÜLLER

  
\_\_\_\_\_  
RAPHAEL CAESARI