

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>DATA/HORÁRIO:</b>  | 02/09/2016 - 09:00 às 16:00                                |
| <b>LOCAL:</b>         | Avenida Afonso Pena, nº 2386, 9º Andar - Campo Grande / MS |
| <b>TIPO:</b>          | Presencial   |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Gláucia de Miranda Rodrigues                               |

| <b>CONSELHEIROS</b>          |                                       |                 |
|------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| <b>NOME</b>                  | <b>REGIÃO</b>                         | <b>SITUAÇÃO</b> |
| CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS  | Centro-Oeste                          | A               |
| 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               |

| <b>COLABORADORES GVT E CONVIDADOS</b> |                         |                 |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>NOME</b>                           | <b>FUNÇÃO</b>           | <b>SITUAÇÃO</b> |
| GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES          | Secretária do Conselho  | P               |
| AMANDA DE FÁTIMA FERREIRA             | Convidada da Prestadora | P               |
| GILSON XAVIER FERREIRA                | Convidado da Prestadora | P               |
| ADEMIR AUGUSTO SILVA DE SOUZA         | Convidado da Operadora  | P               |
| VERA LÚCIA B. M. SIEBURGER            | Representante da Anatel | P               |

Situação: P - Presente A - Ausente

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

**ASSUNTOS DISCUTIDOS**

❖ **PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)**

1. **Abertura dos trabalhos e aprovação da 2ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 03 de junho de 2016.**

2. **Apresentação da nova secretária do Conselho de Usuários e dos demais convidados.**

A secretária do Conselho, Renata, desligou-se da empresa e a nova secretária, Gláucia, conduzirá as próximas reuniões do Conselho da GVT (3ª e 4ª Ordinárias).

3. **Problemas técnicos - velocidade da GVT em Goiânia**

A Presidente do Conselho, Sra. Helena, iniciou a reunião informando que depois da Fusão Vivo/GVT houve uma queda negativa dos serviços, que é nítida e perceptível por todos os usuários, em questão de qualidade em todos os sentidos: atendimento, prestação de serviços.

Sr. Pitágoras informou que a internet teve queda drástica de qualidade em Goiânia (era unânime que a GVT era a melhor internet do mercado) e hoje se compara com as outras operadoras. As reclamações são frequentes, os usuários não conseguem exercer mais suas atividades no dia a dia porque a velocidade da internet é baixa e a queda de sinal é constante.

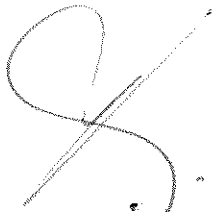
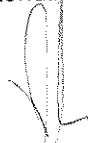
Os demais conselheiros também têm a mesma impressão, inclusive o Sr. Jairo, conselheiro do Mato Grosso, ressaltou que o problema não foi a fusão, foi porque a GVT não parou de vender e não investe mais na rede com a instalação de novos armários e outro problema é que não chega a velocidade comprada pelo cliente.

Sr. Heleno ressaltou que o problema está na infraestrutura da Vivo, a exemplo do que ocorreu em Águas Claras/DF, onde haviam caixas subterrâneas que estavam inundadas, acarretando interferências no serviço de internet.

**Sugestão:** Ação pró ativa por parte da empresa, fazer fiscalização.

Sra. Helena e Sr. Fábio salientaram que as pessoas estão pagando um valor altíssimo por um serviço que não está funcionando adequadamente e que a empresa tem uma visão macro, sendo função do conselho de usuários dizer que não está funcionando.

O Sr. Jairo pede que a empresa dê um prazo de atendimento para o cliente, que seja transparente.



**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

O Sr. Gilson Xavier Ferreira, Gerente de Operações, informou que a Telefônica está trocando equipamentos, atualizando com frequência e que compartilha a rede com outras operadoras. Foram tiradas várias dúvidas dos membros do conselho e colocou-se à disposição caso precisem de alguma informação.

Sr. Pitágoras informou que vai encaminhar à secretária do conselho alguns contatos de Goiânia para que se façam uma análise na região, devido os serviços da Prestadora.

O conselheiro, Sr. Reinaldo, debateu informando que o problema é geral, não são casos pontuais, estão vendendo abaixo do contratado, instabilidade do serviço, não chega a 50% do que é contratado, a exemplo do município inteiro de Dourados/MS.

O Gerente da Telefônica Vivo, Sr. Gilson, esclareceu que em Dourados, a rede é nova, os equipamentos são novos, fibras bem distribuídas, entretanto, podem ocorrer rompimentos causados por outras empresas que interferem nos serviços de telefonia.

**4. FREEDOM**

A Sra. Helena, aproveitou para enfatizar sobre a possibilidade do retorno do serviço Freedom (serviço gratuito da GVT) que conseguia fazer ligação usando a linha fixa no celular.

Sr. Heleno respondeu que tem um serviço similar ao Freedom, que é o Vivo TU Go.

Na próxima reunião do Conselho de Usuários traremos maiores informações sobre o Vivo TU GO.

**5. Negativa de atendimento para aparelhos MAC**

Sr. Heleno informou que teve um problema no roteador e entrou em contato no atendimento 10315.

Foi instruído pela atendente a reiniciar o computador e foi informado que não poderia dar suporte ao cliente porque o sistema operacional MAC OS não era homologado pela empresa.

Não temos posicionamento sobre o assunto, traremos na próxima reunião.

**6. Posicionamento acerca da propaganda do Vivo Fibra**

Propaganda enganosa com a Vivo Fibra.

Sr. Fábio informa que no site da Vivo e nas propagandas falam que Vivo é Fibra e há muitos locais que não tem fibra. Ressaltou que fibra é acima de 100 megas e em Goiânia não tem fibra. O nome do produto não pode ser Vivo Fibra.

**7. Pesquisa de Satisfação**

A Presidente do Conselho, Sra. Helena, pede que conste em ata, como que a empresa está avaliando a satisfação do cliente após a fusão.

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

❖ **PERÍODO TARDE (14:00 às 17:00)**

**8. Mau atendimento pelo Call Center - Desconhecimento pelo atendente**

Todos os conselheiros ressaltaram o mau preparo do Call Center. Os usuários têm a impressão que há um despreparo por parte do atendente (falta de informações).

Sr. Pitágoras iniciou a reunião, no período da tarde, informando que os atendentes do Call Center não têm conhecimento de todos os serviços, parecem não ter os dados necessários para ajudar o cliente e passam a orientação que “vai alterar a configuração sistêmica”, que no primeiro momento alcança o esperado, mas logo o serviço volta a ficar ruim.

Fernando Testa, representante da empresa, informou que a GVT tinha dois Call Centers de mão-de-obra própria em Curitiba, que foram aumentados. Temos Call Center em Maringá e Fortaleza, este inaugurado há 2 meses, também com mão-de-obra própria, com 1800 posições e ilhas especializadas.

Ressaltou também que a empresa está focando em várias frentes (qualidade e rede) e que um dos pilares da empresa é o atendimento de mão-de-obra própria. O custo da mão-de-obra é altíssimo mas a perceptividade é muito grande. Os Call Centers possuem monitoria contínua, locais com médico, laboratório, psicólogo, sala de descanso, refeitório, lanchonete.

Uma aposta que a empresa está fazendo e que tem dado resultado no atendimento de mão-de-obra própria (‘turnover’ baixíssimo, plano de carreira, crescimento profissional). Treinamento a atendentes para um segmento específico.

A empresa possui indicadores internos de qualidade e que passam pela Anatel e havendo irregularidades a empresa é multada pela Agência Reguladora. A Anatel fiscaliza in loco o atendimento nos Call Centers.

Sr. Jairo questionou como são produzidos os scripts dos atendentes. Percebe-se que o procedimento do atendente não é padrão, há divergências de informações. Fernando Testa informou que o script é padronizado, único e nacional e há monitoração constante nos Call Centers.

Sr. Reinaldo está insatisfeito com o longo tempo de espera para entrar no atendimento da URA, demanda mais de 2 minutos.

Foi proposto convidar para o próximo Conselho, a Gerente de Relacionamentos para fazer uma apresentação sobre o atendimento da Telefonica Vivo e assim dirimirmos todas as dúvidas.

## ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

Sr. Jairo questionou os prazos de reparo que são muito longos, onde a Sra. Vera, Gerente da Anatel Regional, informou que os prazos são estabelecidos pela Anatel, sendo: pessoa física (48 horas), pessoa jurídica (24 horas) e serviços emergenciais (12 horas) e ratificou que toda e empresa é regulada pela Anatel.

Sr. Fábio comentou que somente um técnico foi em sua casa e não culpou o atendimento da central pela demora. Geralmente, os técnicos ficam aproximadamente 30 minutos na casa do cliente esperando o atendente da central da Telefônica dar um retorno de “baixa” no serviço. A impressão que passa aos usuários é que não há comunicação na empresa.

### 9. Usuários / Site

Sr. Heleno comentou que todas as funcionalidades do site são quebradas e o Sr. Fábio aproveitou para manifestar a sua insatisfação também com o site da vivo, perdeu a senha e não consegue recuperar pelo smartphone. A funcionária da central afirmou que só é possível recuperar em desktop ou notebook.

Informado pelo Sr. Fernando Testa, sobre o novo Aplicativo APP Meu Vivo (móvel), destacando as novas funcionalidades que o cliente possui para consulta, tais como: Consulta de Consumo de Dados, Gerenciamento de Faturas (conta digital e 2ª via), Atendimento Virtual “Fale com a Vivi”, Agendamentos para Atendimento em Lojas, Operações de Recarga, Compra de Pacotes Adicionais, Configurações de Aparelho e Acesso ao Vivo Valoriza. Foi mencionado ainda, sobre a funcionalidade do “meu Vivo”, via internet, em local seguro e logado pelo cliente, onde ele tem acesso a todas as suas informações e serviços com a empresa, podendo inclusive, acessar remotamente a funcionalidade “Vivi”, onde se registra solicitações e reclamações, gerando protocolos de atendimento, que são disponibilizados aos clientes por meio de SMS e e-mail.

### 10. Contrato GVT

A Presidente, assim como os demais conselheiros não conseguem ter acesso ao contrato da GVT (TV, internet e fixo).

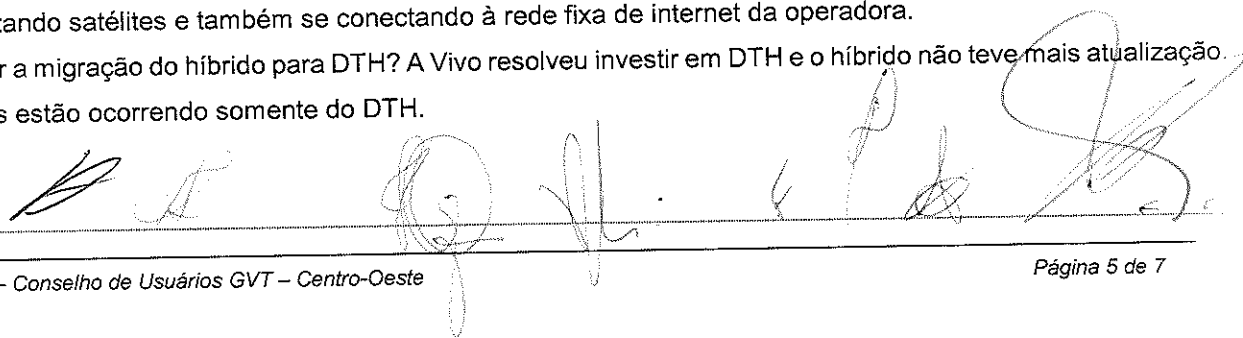
Na próxima reunião do Conselho de Usuários traremos maiores informações sobre esse tema.

### 11. Serviço Híbrido

Sr. Fábio deseja saber se vão extinguir o serviço híbrido de TV da GVT, o qual é ofertado através de uma tecnologia híbrida, utilizando satélites e também se conectando à rede fixa de internet da operadora.

Como vai ser a migração do híbrido para DTH? A Vivo resolveu investir em DTH e o híbrido não teve mais atualização.

As melhorias estão ocorrendo somente do DTH.



**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

Todos os casos de conhecimento dos conselheiros tiveram que entrar pela Anatel para serem migrados do híbrido para DTH. Os clientes não conseguem fazer essa alteração por meio da Operadora, sem que haja alteração contratual.

Os novos contratos da Vivo já estabelecem franquia de dados no serviço fixo. Os clientes serão prejudicados pelo abandono e migração para o novo serviço. A Anatel ainda não decidiu mas a Vivo não tirou a franquia do contrato. Na próxima reunião do Conselho de Usuários traremos maiores informações sobre esse tema.

**12. TV HD**

Sr. Fábio ressaltou que a TV da Vivo tem preço muito alto

O canal TRU TV deixou de ser HD em junho de 2016, e no site está sendo vendido como HD.

**Sugestão:** Realizar pesquisa entre os clientes que possuem o serviço TV Vivo para saber quais canais cada cliente tem preferência em HD (sugestão da estrutura enviada por e-mail para a operadora.)

**13. Banda Larga Fixa - Franquia**

Sr. Fábio fica indignado com a empresa por continuar vendendo o serviço de banda larga prevendo um pacote com franquia.

A Sra. Vera da Anatel informou que a franquia está suspensa pela Anatel.

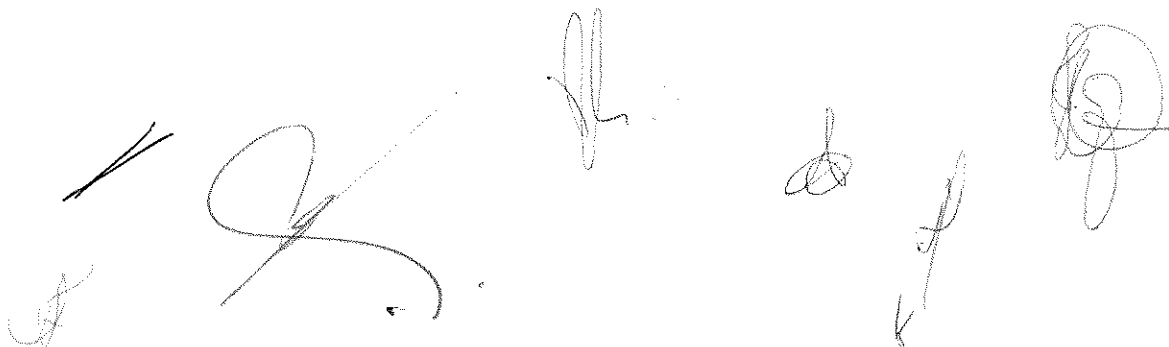
Os conselheiros solicitam a retirada de cláusula da pendência enquanto não estiver definido.

Levantar os contratos novos da Vivo quanto à franquia de banda larga.

**14. Assuntos diversos**

Os conselheiros GVT e Vivo acordaram a próxima reunião, conforme a data e local abaixo:

| Região       | Data       | Cidade      | Reunião      |
|--------------|------------|-------------|--------------|
| Centro-Oeste | 04/11/2016 | Cuiabá - MT | 4ª Ordinária |




**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

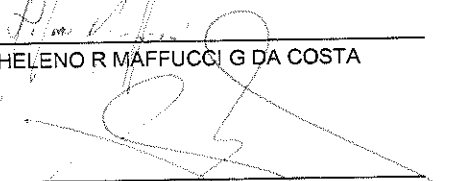
**Encerramento**

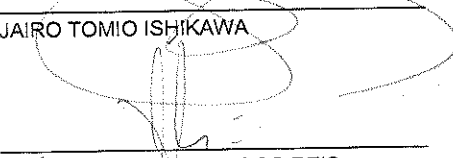
Sem mais, encerrou-se a reunião pela Sra. Helena, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

  
FÁBIO D'AFONSÊCA BEZERRA


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

  
HELENO R MAFFUCCI G DA COSTA

  
JAIRO TOMIO ISHIKAWA

  
PITÁGORAS LACERDA DOS REIS

  
REINALDO DOS SANTOS

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

  
GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES  
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)

  
AMÂANDA DE FÁTIMA FERREIRA  
(Convidada da Prestadora)