

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



|                |   |
|----------------|---|
| DATA/HORÁRIO:  | 19/08/2016 - 09:00 às 16:00   |
| LOCAL:         | Av. Dario Lopes dos Santos 2.197 - Bairro Jardim Botânico - Curitiba - PR |
| TIPO:          | Presencial  |
| ELABORADO POR: | Gláucia de Miranda Rodrigues  |

| CONSELHEIROS                        |        |                 |
|-------------------------------------|--------|-----------------|
| NOME                                | REGIÃO | SITUAÇÃO        |
| ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA       | Sul    | A (justificada) |
| ALICIA KELLER FELSKY                | Sul    | P               |
| ALUCIR BIASI                        | Sul    | P               |
| ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER | Sul    | P               |
| ELIANE CARMANIM LIMA                | Sul    | P               |
| LUIS ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA       | Sul    | A (justificada) |
| RAPHAEL BRESSAN                     | Sul    | P               |
| TOBIAS TROMM                        | Sul    | P               |
| VASCO AMARO RASSIER                 | Sul    | P               |

| COLABORADORES GVT E CONVIDADOS |                         |          |
|--------------------------------|-------------------------|----------|
| NOME                           | FUNÇÃO                  | SITUAÇÃO |
| GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES   | Secretária do Conselho  | P        |
| LAIANA ELISA DE SOUZA          | Convidada da Operadora  | P        |
| ASSUNTA CAMPOS                 | Convidada da Operadora  | P        |
| ANA CRISTINA DOSSA             | Convidada da Operadora  | P        |
| PAULO ROBERTO TOBIAS           | 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 06/06/2016.**
2. **Apresentação da nova secretária, que conduzirá as próximas reuniões (3ª e 4ª Ordinária) 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 Ordinária). Novamente o Conselho manifesta que a constante troca de secretariado prejudica o andamento dos trabalhos, especialmente após a fusão não houve migração gradativa.

3. **O Representante da Anatel, Sr. Tobias, ressaltou que as reuniões do conselho são de natureza consultiva.**

As reuniões são realizadas para tratar de assuntos referentes aos serviços de telefonia (qualidade do atendimento, bem como, formulação de sugestões e de propostas de melhorias).

Casos pontuais, como foi ressaltado pela Sra. Eliane (segurança nas proximidades do hotel e falta de frigobar no apartamento) deverão ser levados diretamente à secretária do conselho, tendo em vista não ser o foco principal da reunião.

Esclareceu o Sr. Tobias que a presença de um representante da Anatel no Conselho é para observar, sendo somente ouvinte.

Os conselheiros ressaltaram, ter a impressão, que a Anatel não lê as atas do Conselhos e não participa ativamente mesmo quando solicitados.

4. **Consequências da fusão Telefônica Vivo e GVT**

Conselheiros informaram que depois da fusão os serviços pioraram.

Os Conselheiros, Sr. Vasco e Sra. Alicia, informam alguns números exemplificativos de linhas telefônicas de SC e RS (47 3041-0543, 48 3065-6805, 53 3025-5954 e 53 3029-0180) para que se faça uma análise na região, devido à má qualidade dos serviços da Prestadora. A Telefônica é quem solicitou dados para amostragem.

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



Informado pela Vivo aos conselheiros que há um alto índice de furto de cabos telefônicos no estado do Rio Grande do Sul, especificamente em Porto Alegre e Pelotas, e por isso estão ocorrendo elefos problemas. Ressaltou-se ainda, que os roubos são frequentes e que a Telefônica instala um cabo e em seguida o mesmo já é roubado.

Ressaltamos que, o constante furto de cabos além de provocar insatisfação aos clientes gera custos de reposição para a Telefônica.

Sra. Eliane sugeriu policiamento ativo no estado do Rio Grande do Sul.

Propomos levar no próximo conselho, se possível, o responsável pelo tema para que aborde mais sobre os problemas que estão ocorrendo no estado do Rio Grande do Sul sobre os índices de roubo.

**5. Velocidade - Internet**

Sr. Alucir enfatizou que a conexão da banda larga, após fusão GVT/Vivo, está caindo muito e que a péssima qualidade no serviço de Internet em Porto Alegre ultrapassou qualquer limite razoável, afirmando que a situação está crônica. Demais conselheiros também manifestaram relatos de usuários sobre as oscilações da banda larga, após essa fusão.

Foi esclarecido que a rede não mudou em consequência da fusão, o que ocorre é que há uma base nova de clientes na mesma rede.

Ainda, em decorrência da fusão Telefônica e GVT, a empresa está focando em várias frentes (qualidade e rede). A empresa está investindo na rede móvel (expansão do 4G) e na telefonia fixa (expansão da fibra).

**6. Fatura GVT-Vivo - Inclusão dos últimos cinco protocolos na conta telefônica.**

Informado que foi levada esta solicitação para a empresa e não obtivemos retorno.

## ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



### 7. Detalhamento do protocolo na internet

Informado pelo Sr. Fernando Testa, representante da empresa, sobre o novo Aplicativo APP Meu Vivo (móvel e fixo), 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.

Foi elogiada a iniciativa, mas que atende somente quem possui smart phones e não atende ao usuário de menor capacidade econômica.

### 8. Qualidade de Atendimento de Telefonia

Foi realizada em conjunto com o Conselho da Vivo, apresentação da Gerente de Relacionamentos da Telefônica Vivo, Sra. Assunta Campos, sobre o novo Plano de Qualidade na Empresa e Melhorias de Processos no Atendimento. Foram abordados diversos assuntos:

- Internalização do atendimento

A Vivo é uma empresa que preza pela qualidade na prestação dos serviços e atendimento ao cliente, para isso conta com uma Vice-Presidência de Qualidade e Atenção ao Cliente, com uma equipe dedicada para identificar a causa raiz dos problemas relatados pelos clientes através do atendimento.

Maior controle e gestão operacional sobre funcionários próprios.

- Plano de Qualidade

Um processo de transformação para uma cultura focada na satisfação dos clientes com os serviços oferecidos.

- Ações para divulgar e engajar todos os colaboradores da empresa

Aperfeiçoamento contínuo dos atendentes (treinamento).

Atendentes com maior senso de responsabilidade e compromisso.

Plano de Carreira.

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



Foi ressaltado pelo conselho a crença de que funcionários próprios, e em regra, tendem a ser melhor qualificados/treinados e que isso poderá efetivamente trazer melhorias.

**9. Reunião Extraordinária**

A Dra. Alcía solicitou uma reunião extraordinária, presencial, para um Fórum de debate com Procon, OAB, ONG, CADE, Professores da URG e usuários. E também, aproveitar para apresentar um relatório final sobre os trabalhos. Sugeriu filmagens da reunião.

Foi informado pelo Sr. Fernando Testa, representante da empresa, que a próxima reunião Ordinária poderá ser realizada em local interno da empresa, podendo ser convidado representante de Órgãos voltados à defesa dos interesses do consumidor.

Foi solicitado que a Presidente do Conselho formalize o convite e remeta previamente à Telefônica Vivo.

O Conselho da Vivo interferiu indevidamente que não concordava com a solicitação, sendo esclarecido pela Sra. Alcía que era a operadora quem deveria se manifestar e aprovar. Sr. Rupésio disse que reuniões extraordinárias são para casos emergenciais e extremamente relativos, o que não era o caso, sendo que o relatório das atividades mencionado deveria ser feito em reuniões ordinárias e que se não o fizeram era por ineficiência de gestão.

A Sra. Alcía, novamente manifestou que não cabe ao conselho vivo insultar os trabalhos do conselho GVT, que não tem conhecimento, e nem sobre as solicitações perante a operadora.

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



❖ PERÍODO TARDE (14:00 às 16:00)

**10. Visita Monitorada ao Centro de Atendimento de Curitiba**

Os conselheiros da Vivo e GVT visitaram o Call Center, localizado em Curitiba, à Rua Iapó, nº 1488 - Bairro Prado Velho, onde receberam informações técnicas sobre o Centro de Atendimento (quantidades de chamadas, posições de atendimento, como as chamadas são direcionadas após o atendimento na URA, Ilhas de Atendimento Específico etc.).

**11. Estabelecimento da próxima data.**

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

| Região | Data       | Cidade            | Reunião      |
|--------|------------|-------------------|--------------|
| Sul    | 11/11/2016 | Porto Alegre - RS | 4ª Ordinária |

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016




**Encerramento**

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

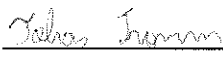
  
ALICIA KELLER FELSKY

  
ALUCIR BIASI

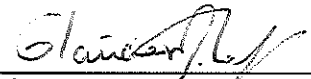
  
ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER

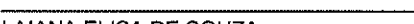
  
ELIANE CARMANIM LIMA

  
RAPHAEL BRESSAN

  
TOBIAS TROMM

  
VASCO AMARO RASSIERPEREIRA OLIVEIRA

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

  
LAIANA ELISA DE SOUZA  
(Representante Telefônica)