

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

<b>DATA/HORÁRIO:</b>	04/11/2016 - 08:00 às 16:00
<b>LOCAL:</b>	Av. Getúlio Vargas, 1300 - Bairro Goiabeiras - Cuiabá - MT
<b>ELABORADO POR:</b>	Gláucia de Miranda Rodrigues

CONSELHEIROS		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS	Centro-Oeste	P
FÁBIO D'AFONSÊCA 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

COLABORADORES GVT E CONVIDADOS		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES	Secretária do Conselho	P
AMANDA DE FÁTIMA FERREIRA	Convidado da Prestadora	P
GILSON XAVIER FERREIRA	Convidada da Prestadora	P
SERGIO CAMPOS	Representante Anatel	P
LUCIDIO DE ARAUJO BASTOS	Convidado da Prestadora	P
MÔNICA MOREIRA DE MAGALHÃES	Convidado da Prestadora	Videoconferência
DÉBORA DE BORBA MAURO	Convidado da Prestadora	Videoconferência
DANIEL SCHIFFER	Convidado da Prestadora	Videoconferência
SABRINA CONOLLY	Convidado da Prestadora	Videoconferência

Situação: P - Presente    A - Ausente

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

**ASSUNTOS DISCUTIDOS**

**1. Abertura dos trabalhos, apresentação dos convidados e aprovação da 3ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 02 de setembro de 2016.**

**2. Eleições do Conselho de Usuários - Mandato 2017-2019.**

Os conselheiros Jairo Tomio Ishikawa, Paulo Henrique Rodrigues Ramalho e Cleiton Amaury da Cruz Dias foram reeleitos para o próximo mandato.

Todos já foram contatados e as documentações encaminhadas estão em conformidade.

Não temos, até a presente data, o calendário das reuniões dos conselhos que serão realizadas em 2017.

O conselheiro, Sr. Cleiton, solicitou melhorias no sistema de votação do Conselho de Usuários.

**3. Serviços de Valores Agregados.**

Os Conselheiros estão descontentes com os serviços de valores agregados cobrados erroneamente, a Vivo não cancela o serviço e joga a responsabilidade para terceiros. Alega que só consegue resolver pela Anatel e a empresa não devolve em dobro o valor já faturado. É feita inclusão do serviço sem a contratação por parte do cliente e, mesmo assim, há prestação do mesmo.

Este assunto foi abordado, por meio de videoconferência, pela área responsável da Telefônica, pelos Serviços de Valores Agregados, Daniel Schiffer, Debora de Borba Mauro e Sabrina Conolly.

Sr. Daniel, informou que tem 2 serviços: o cliente recebe a oferta por SMS ou por divulgação na empresa. Ressalta que, faz parte do processo a dupla confirmação e é feita em parceria com a Anatel.

Sr. Luccas trouxe mais de quarenta exemplos comprovando a real situação e entregou à secretária do conselho, a qual levará em mãos à área responsável da empresa.

A Sra. Helena, presidente do Conselho, informa que esse tema não é pontual.

Sr. Reinaldo, ressalta que é patente que o problema é sistêmico e sugere trabalhar com a dupla confirmação para terceiros, confirmar por mensagem qualquer cobrança (informando valor) e oficializar a Anatel para que tome providências.

O que está acontecendo, segundo os Conselheiros (com exemplos), o SVA mudou a forma de contratação, ele já é atribuído sem ser requisitado e o cliente fica responsável em descadastrar.

Sr. Cleyton salientou que conversou com alguns usuários e concluiu que a forma como a mensagem chega ao consumidor não é clara.

Dr. Lucídio, da Telefônica, informou que não há um número alto de reclamações no "Reclame Aqui" em relação a esse tema.

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

### 4. Atendimento pelo Call Center.

A reclamação sobre o mal atendimento nos Call Centers é recorrente desde o início do mandato deste Conselho de Usuários.

Tempo de atendimento até a opção de atendente é muito longo;

Melhor treinamento dos atendentes.

Os conselheiros solicitaram a possibilidade de inserir no APP Meu Vivo e site a opção “Me ligue”.

### 5. Serviço Vivo Freedom.

O serviço Vivo Freedom foi descontinuado no dia 28 de outubro de 2016 e todos os clientes da GVT que possuíam esse serviço receberam carta referente ao desligamento Freedom.

O serviço foi descontinuado por estratégia da cia e não houve substituição.

No momento, não temos produtos similares em nosso portfólio.

Os conselheiros solicitaram que retirem do site da Vivo o produto Freedom, tendo em vista que este serviço não mais existe.

Sugeriram também que adequem o Freedom para o TU Go Fixo.

### 6. Má qualidade da rede GVT em Cuiabá/MT.

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.

Tem mantido contatos frequentes com o conselheiro, Sr. Jairo, e colocou-se à disposição de todos para os esclarecimentos necessários.

*JAIRO SELECIONA PLANO DE INVESTIMENTO DA EMPRESA PI CUIABÁ E MAPA CADASTRO.*

### 7. Parceria Vivo e Terceiros - Contratação sem Anuência do Consumidor.

Tema será abordado, por meio de videoconferência, pela área responsável pelos Serviços de Valores Agregados Monica Moreira de Magalhães, Debora de Borba Mauro, Daniel Schiffer e Sabrina Conolly.

### 8. Índice de Satisfação do Cliente.

- O Índice de Satisfação do Cliente apresenta melhora nos últimos dois meses e abrimos uma importante distância comparada com a concorrência.
- Devemos atuar com o olhar do Cliente em tudo o que fizermos e para reforçar o nosso compromisso com o Cliente, todas as áreas estão envolvidas no Plano de Qualidade.
- Ainda temos um grande desafio para atingir a nota de dezembro e somente com o compromisso de todos, será possível alcançá-la.

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

- As empresas que mais crescem e são admiradas têm como características comum serem inovadoras, com processos e produtos simples, transparentes e com alta performance.
- Qualidade e Respeito ao Cliente estão incorporados em tudo o que fazemos e a satisfação dos Clientes é um reflexo de tudo isso.

Os conselheiros desejam saber separadamente, ou seja, clientes GVT e clientes Vivo.

A presidente do Conselho, Sra. Helena, solicita que no próximo mandato, divulguem em cada região, pesquisa referentes aos serviços.

### 9. Posicionamento referente a solicitações pendentes.

- **Velocidade da Internet em Goiânia.**

Sr. Pitágoras informou a secretária do conselho, o nº de duas linhas telefônicas que retratam o problema de internet em Goiânia.

Acionamos o Gerente de Operações da Região de Goiânia, Marcelo Duarte, para verificar o que estava ocorrendo na região, e constatou-se tratar-se de casos pontuais.

- Linha Telefônica 62 -3091-2483 - Velocidade contratada 10Mbps.

Realizada troca de tomada oxidada, revisada a rede interna e foram trocados os micro filtros.

Após manutenção todos os parâmetros ficaram dentro do permitido para velocidade contratada.

Utiliza na rede um PC, três notebooks, uma impressora WI FI e três celulares smartphone, totalizando oito equipamentos conectados simultaneamente.

Foi explicado que ocorre lentidão no serviço de dados pela quantidade de equipamentos conectados simultâneos e as aplicações utilizadas.

- Linha Telefônica 62 3086-0556 - A rede externa estava com oxidação, afetando clientes da área.

Executado reparo na rede externa, monitoramos pelos sistemas da VIVO e não há evidências de quedas.

- Linha Telefônica 62 3926-4648 - O serviço apresenta melhor desempenho após a última visita da Telefônica.

- **Portal Conselho de Usuários.**

As atas já estão disponibilizadas no site desde o dia 10 de outubro, no portal do Conselho de Usuários.

- **Serviço Híbrido**

Não está prevista a descontinuação do produto híbrido, ele permanece sendo oferecido normalmente em determinadas regiões (RJ e ES). A mudança das cidades pode ser alterada a qualquer momento, conforme estratégia de negócio de TV.

Não temos previsão de migração dos clientes híbrido para a tecnologia DTH.

A funcionalidade de migração (híbrido para DTH e DTH para híbrido) está disponível nas operações de atendimento ao cliente da VIVO2

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

Temos 55 canais pagos HD's na região Centro Oeste (todos disponíveis no Pacote Full HD Futebol).

• **Mudança do Sinal SD para HD**

O Conselheiro, Sr. Fábio, sugeriu realizar pesquisa/levantamento, através da página do cliente (e da TV), de quais canais cada assinante deseja que seja substituído o sinal SD por HD.

A pesquisa pode ser realizada pela tela da TV ou no site da empresa.

No texto de apresentação da pesquisa deve-se deixar claro que é apenas uma pesquisa e que não obriga a operadora a seguir a sequência da votação.

Cada CPF só poderá votar uma vez.

Informamos que a proposta já foi levada à Gerência de Produto Pay TV.

Dependemos de desenvolvimento sistêmico e no momento não está no escopo da empresa.

• **Sistema Operacional Mac OS**

O Sr. Heleno salientou que ligou no atendimento 10315 e foi informado que não poderia dar suporte ao cliente porque o sistema operacional que ele utilizava era MAC OS, o qual não é homologado pela empresa.

A atendente disse que só poderia dar suporte se o sistema operacional fosse Windows.

Informamos que quando o roteador do cliente é Vivo, a empresa fornece o suporte independente do sistema operacional, entretanto caso o roteador não seja da empresa, o cliente é orientado a contatar um serviço particular.

• **Propaganda Vivo Fibra.**

Os serviços descritos são sujeitos à viabilidade técnica de cada região. Para consulta de disponibilidade e mais informações acesse [vivo.com.br](http://vivo.com.br) ou vá até uma loja Vivo.

• **Contratos GVT**

Os contratos da GVT encontram-se disponíveis no site da Telefônica Vivo - Histórico de Contratos e Regulamentos Vigentes.

• **Vivo TU Go**

O TU Go pode ser usado pelos clientes Vivo (pessoa física) móvel Pré, Pós e Controle.

O aplicativo TU Go permite que, por meio do uso do seu smartphone, PC, tablet ou outro dispositivo compatível e com o software adequado, o usuário possa:

- Comunicar-se por intermédio de chamadas de voz com números fixos e móveis;
- Enviar e receber mensagens de texto (SMS);
- Ouvir as mensagens de voz da Caixa Postal recebidas por meio do Aplicativo em seus dispositivos.

Com o TU Go, só precisa se conectar à internet 3G/4G ou Wi-Fi para começar a falar e enviar mensagens pelo seu Vivo.

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

Todas as informações podem ser encontradas no site [www.vivo.com.br/tugo](http://www.vivo.com.br/tugo)

**10. Assuntos Diversos.**


O conselheiro Fábio parabenizou a Telefônica Vivo pela iniciativa do celular mais sustentável - selo Eco Rating.  
Encerra-se o mandato do conselheiro 2014-2016

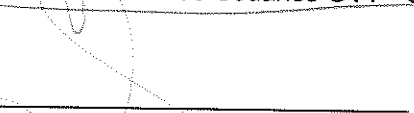


**Encerramento**

Sem mais, encerrou-se a reunião.

  
FÁBIO D'AFONSÊCA BEZERRA


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

  
HELENO R. MAFFUCCI G DA COSTA

  
JAIRO TOMIO ISHIKAWA

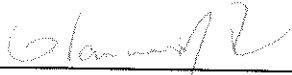
  
PITÁGORAS LACERDA DOS REIS

  
REINALDO DOS SANTOS

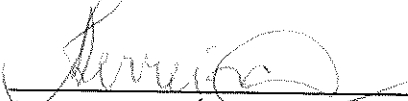
  
SAULO FERREIRA ROCHA  
(Vice-Presidente do Conselho de Usuários GVT - Centro-Oeste)



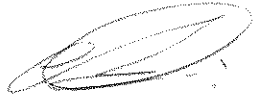
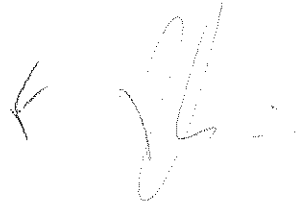
**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**



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



AMANDA DE FÁTIMA FERREIRA  
(Convidada da Prestadora)



CLÁUDIA AMADOR DA CRUZ DIAS  
CONSELHEIRA

