

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA

TEMA PRINCIPAL:	Indicadores, Fusão GVT/Vivo.
DATA/HORÁRIO:	19/06/2015 – 09:00 às 12:00
DURAÇÃO:	3 horas
LOCAL:	Hotel Mercure - Rua dos Navegantes, 1.706 - Boa Viagem - Recife
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Joana T Müller

CONVOCAÇÃO

Formas de convocação realizada:

- Via mensagem eletrônica.
- Via contato eletrônico.

CONVIDADOS

NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
ADENILDO BATISTA	Nordeste	A
BRUNO FREITAS BARBOSA	Nordeste	P
CICERO GARROZI	Nordeste	P
DOUGLAS ALVES MEDEIROS	Nordeste	A
EDUARDO MARTINEZ SEGURA	Nordeste	A
FLÁVIO ARAGÃO XIMENES	Nordeste	A
GLAUCO ESTÁCIO GONÇALVES	Nordeste	P
JOSEANO DE SANTANA LIMA	Nordeste	A
JULIO CESAR ARAUJO MONTE	Nordeste	P
LUCIELLY MOREIRA GOMES BRASIL	Nordeste	A
MATHEUS ROMARIO DE BARROS PORTO	Nordeste	P
PAULO SERGIO DOS SANTOS FERNANDES	Nordeste	P
INAJARA A ANTONINI	Coordenadora do Projeto	P
JOANA T MÜLLER	Secretária do Conselho	P
FREDERICO J R TRIGUEIRO	Convidado Prestadora	P

Situação: P – Presente A – Ausente

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA

SUGESTÕES DA PAUTA

Não houve Pauta.

ASSUNTOS DISCUTIDOS

❖ PERÍODO MANHÃ:

Iniciou-se a reunião às 09:20 com os membros presentes na segunda chamada.

Os Membros solicitaram para a próxima reunião os **indicadores atualizados no mesmo modelo** que foi encaminhado pelo Grupo GVT (Sr. Marcelo) no mês de Dezembro (membro encaminhou o modelo do indicador na data 19/06/2015) para o e-mail da secretária.

Sugestão dos membros: Atendente informar para o cliente no atendimento sobre a **fatura proporcional** (quanto ao período de apuração) referente algum **desconto concedido, alteração de plano, cancelamento, etc.**

Sr. Frederico foi questionado sobre a fusão das empresas GVT / Vivo e tecnologia GPON onde foi passado algumas informações esclarecendo as dúvidas dos membros.

Membros sugeriram a possibilidade de o cliente ter a **opção de escolha dos canais sobre o Pacote de TV** (cliente customizar o seu pedido).

Membros sugeriram um **canal de denúncia do desvio de conduta da GVT ou terceiros**, para que tenha um meio do cliente encaminhar uma reclamação sobre algum funcionário da GVT.

Conselheiros elogiaram sobre o canal Consumidor.gov que é muito efetivo, pois no outro dia já trataram o caso.

Grupo GVT apresentou aos conselheiros o novo fluxo de reembolso, passagens e também os indicadores do canal Consumidor.gov.

Membros sugeriram **adiantamento do reembolso** ou até mesmo um cartão pré-pago e que tenha parceria com alguma empresa de táxi. Grupo GVT informou que foram levadas para a área responsável e informaram que o que se aplica é a mesma Política praticada pelos colaboradores.

Sr. Cícero e Sr. Glauco entregaram as cartas manuscritas solicitando a renúncia formal ao mandato deste Conselho, para que seja convocado os próximos 2 membros.

Informado aos conselheiros que o Sr. Joseano desistiu do Conselho de Usuários da GVT (conforme e-mail recebido pela secretária no mês de junho de 2015).

Encerramento

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



BRUNO FREITAS BARBOSA

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA

CICERO GARROZI

GLAUCO ESTÁCIO GONÇALVES

JULIO CESAR ARAUJO MONTE

MATHEUS ROMÁRIO DE BARROS PORTO

PAULO SERGIO DOS SANTOS FERNANDES

INAJARA A ANTONINI
(Coordenadora do Projeto)

JOANA T MÜLLER
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)