

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

5DATA/HORÁRIO:	15/05/2020 - 09h:00 às 13h:00	
LOCAL:	Videoconferência - Microsoft Teams	
TIPO:	Videoconferência - Microsoft Teams	
CONSELHEIROS		
NOME	REPRESENTANTE	SITUAÇÃO
Andrea Munhós Ferreira Barroso	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES	V
Ronan Gomes Nogueira	Procon Câmara de Brumadinho	V
André Yooiti Muramoto	Procon Municipal de Jaborandi	V
Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior	Procon Municipal de Sorocaba	V
Herica Correa Souza	Procon Municipal de Vitória	V
Renato de Araujo Cid Santa Rita	Proteste Associação de Defesa dos Consumidores	V
Dalton Moreira Meireles Bandeira	Usuário	A
Everton Soares Ferreira	Usuário	V
Jaqueline Ribeiro Beluzo	Usuário	V
Luiz Fernando Paolieri Tornizielo	Usuário	V
Renato Aparício Ferreira de Souza	Usuário	V
Ulisses Damas Couto	Usuário	V
COLABORADORES TELEFÔNICA E CONVIDADOS		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
Gláucia de Miranda Rodrigues	Secretária do Conselho	V
Angela Margarida Ramos Dos Santos	Secretária do Conselho	V
Assunta Vieira de Campos	Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor	V
Antonio Marcos dos Santos	Gerente Institucional	V
Maria Tereza Ali Pelicano David	Gerente de Proteção de Dados	V
Ricardo Tavares Machida	Gerente de Projetos	V
Andreza Lemos Cignachi	Representante Anatel	V

Situação: P - Presente A - Ausente V - Videoconferência

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online, em virtude da pandemia da Covid-19, e contamos com a participação de 11 (onze) membros do conselho e da representante da Anatel.

O conselheiro Dalton, informou após a reunião, que não pôde participar porque teve um imprevisto.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Doação do Código de Defesa do Consumidor em braile para os Procons que participam do Conselho.

(Ronan, representante do Procon de Brumadinho).

Informamos que a solicitação está sob análise, no entanto, os CDC's estão disponíveis em todas as lojas de Atendimento da Vivo.

- Medidas adotadas pela companhia durante a pandemia do Covid-19.

Em 15/04, encaminhamos para o conhecimento de todos os Conselheiros, as ações que a Telefônica está adotando, durante o período da pandemia do COVID-19.

Informamos o link <https://www.vivo.com.br/para-voce/comunicados/tecnologia/iniciativas-vivo-covid-19> para que conhecessem nossas iniciativas e dicas que ajudam a melhorar a rotina dos clientes e dos colaboradores.

Após a apresentação das ações da Covid-19, Renato questionou:

- Existe colapso no sistema, visto a quantidade de uso considerando o aumento devido ao isolamento.

Esclarecemos que existe um trabalho coordenado entre as Operadoras, através de um compromisso com a Anatel no qual há a adoção de planos de ação para que os serviços de telecomunicações permaneçam funcionando, mesmo com a grande mudança de perfil de uso.

- Como é de conhecimento de todos, os idosos procuram mais atendimento nas lojas físicas. A vivo está olhando de alguma forma diferenciada esse público?
- É possível saber se aumentou o volume de atendimento a idosos no call center nesse período.

Houve um aumento de procura pelo call center em relação a situações que poderiam ser solucionadas em loja, como troca de chip. No início da pandemia houve, de forma geral, uma continuidade do atendimento de banda larga, tendo em vista que o perfil de uso mudou muito.

Encaminhamos, por e-mail, os materiais com as ações da Vivo durante a pandemia:

- Guia de boas práticas para prevenção à Covid-19;
- Lista de canais que estão liberados até 31/05/2020;

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

- Lojas com atendimento Drive Thuru (o atendimento é através do WhastsApp apenas para vendas e a entrega por meio do drive-thuru).

- O que já foi feito em Parelheiros de melhorias - zona rural (Conselheiro Everton)

Convidamos o Gerente Institucional, Antonio Marcos, que informou que a telefonia celular no Brasil teve início em meados dos anos 1990, tomando vulto a partir de 1998, com a privatização dos serviços de telecomunicações.

A primeira legislação de ordenamento para instalação de antenas no município de São Paulo foi em 2004, com a Lei municipal nº 13.756/2004. Na época existia apenas os serviços de voz e mensagem, o que não demandava um número maior de antenas.

Com o avanço da tecnologia, e a disponibilidade de serviços de voz, dados e Streaming, somando-se a isso o acelerado aumento no número de usuários, torna-se necessário a instalação de uma quantidade cada vez maior de antenas.

Face a isso, em 2013 foi apresentado pelo Ver. José Américo, o Projeto de Lei 751 que dava novo tratamento a instalação de antenas no município de São Paulo, várias agendas foram realizadas com lideranças na Câmara Municipal visando o trâmite do PL, no entanto, o mesmo encontra-se parado no Legislativo.

Em 2019 foi aberta na Câmara Municipal de São Paulo, CPI das Antenas onde busca identificar as antenas instaladas em desacordo com a legislação vigente que é de 2004.

O conselheiro Everton, aproveitou a oportunidade para se colocar à disposição da empresa e ressaltou que encaminhará ofício, solicitando uma visita à Câmara Municipal de SP para tratar do tema Leis de Antenas.

Encaminhamos por e-mail as informações solicitadas sobre o Projeto de Lei.

- Lei Geral de Proteção de Dados (Renato, representante da Proteste).

Convidamos a Gerente de Proteção de Dados, Maria Tereza e o Gerente de Projetos, para contextualizar a Lei.

A Lei traz conceitos que visam orientar a sociedade sobre os agentes de tratamento, classificação de dados, tratamentos e reportes de uso.

Os sistemas foram avaliados sob o ponto de vista de privacidade dos dados e vulnerabilidades encaminhadas a um *roadmap* de ações na frente de Segurança da Informação.

Toda capacitação e comunicação para multiplicar o conhecimento sobre a LGPD e treinar todos os colaboradores Vivo, estão sendo viabilizadas pela frente de *Change Management*.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Por fim, solicitamos que encaminhem perguntas ao e-mail do conselho sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, em virtude do curto tempo para perguntas.

Importante ressaltar que, na fala da representante da Anatel, o conselheiro Everton, informou da dificuldade de consultar as “Consultas Públicas” no site da Anatel. Andreza disponibilizou o link <https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=3470528&pub=original&filtro=1&documentoPath=347052.pdf>.

Questionamentos sobre a realização do Fórum Anual dos Conselhos foram direcionados à Andreza, porém respondeu que está adiado, mas ainda sem informação se será suspenso.

Sugestões para a próxima reunião

- Procon Municipal de Sorocaba

- **Levar na próxima reunião o tema “Descomplicando a Tecnologia”.**

Encaminhamos, por e-mail, planilha com as lojas da Vivo que possuem a ação “Descomplicando a Tecnologia”, lembrando que devido a pandemia o projeto está suspenso, e quando for retomado divulgaremos o cronograma.

- Conselheiro Everton

- **Conhecer o Vivo Labs.**
- **Fazer um Boletim, a exemplo do que a Anatel encaminha mensalmente.**
- **Projeto para não desligar a linha de estudantes.**

- Proteste

- **Os idosos procuram mais atendimento nas lojas físicas. A vivo está olhando de alguma forma diferenciada esse público?**
- **Continuar o Tema LGPD na próxima reunião, por ser de interesse de todos e importante no atual momento.**
- **Projeto Guru da Vivo para trazer as novas tecnologias que estão sendo utilizadas.**
- **Trazer apresentações nas reuniões com temas relevantes.**

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

Enfatizamos que todos os temas da pauta devem ser encaminhados com as informações necessárias. Pedimos ainda, que assuntos tratados na reunião e que não estejam na pauta, sejam inseridos na próxima pelo demandante do assunto.

Reforçamos que a pauta deve ser encaminhada para o e-mail do Conselho, impreterivelmente, no prazo de até 15 dias antes da reunião ordinária.

Obteremos o de acordo de todos, por e-mail, para colocarmos a ata na página do Conselho.

Sem mais, encerrou-se a reunião

Presidente: Renato de Araújo Cid Santa Rita
Proteste Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Vice-Presidente: Fernando Tornizielo

Entidades:

Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES
Representante: Andrea Munhós Ferreira Barroso

Procon Câmara de Brumadinho
Representante: Ronan Gomes Nogueira

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

Procon Municipal de Jaborandi

Representante: André Yooiti Muramoto

Procon Municipal de Sorocaba

Representante: Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior

Procon Municipal de Vitória

Representante: Herica Correa Souza

Usuários:

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Renato Aparício Ferreira de Souza

Ulisses Damas Couto

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

Representantes da Empresa responsáveis pelo Conselho de Usuários:

Assunta Vieira de Campos

Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor

Gláucia de Miranda Rodrigues

Angela Margarida Ramos dos Santos