

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

5DATA/HORÁRIO:	21/08/2020 - 09h00 às 13h00	
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 Torniziolo	Usuário	V
Renato Aparício Ferreira de Souza	Usuário	A
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
Maria Tereza Ali Pelicano David	Gerente de Proteção de Dados	V
Ricardo Mascarenhas Lopes Caçado	Gerente Institucional MG e Centro-Oeste	V
César Ballaminut	Gerente de Logística	V
Filipe de Araujo Vieira	Superintendente do Procon da Bahia e Presidente da Associação Brasileira dos Procons	V
Renata Ruback	Assessora Jurídica do Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro (Procon Carioca)	V
Rodrigo Tritapepe	Diretor de atendimento do Procon-SP	V
Cristiano da Silva Dilli	Representante Anatel	V
Lívia Caruline dos Santos Lima de Sá	Representante Anatel	V
Fabrcio Guimarães Madruga Lopes	Representante Anatel	V
João Vicente de Aragão da Costa	Representante Anatel	V
Susana Festner dos Santos	Representante Anatel	V

Situação: P - Presente A - Ausente V - Videoconferência

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online e contamos com a participação de 10 (dez) membros do conselho. Tivemos a ausência justificada, após reunião, do conselheiro Dalton Moreira Meireles Bandeira e a ausência injustificada do conselheiro Renato Aparício Ferreira de Souza.

O Diretor de Relações Institucionais, Enylson Flávio Martinez Camolesi deu boas-vindas a todos conselheiros e uma breve explanação sobre as iniciativas da Vivo durante a pandemia da Covid-19, ressaltando a importância do Conselho de Usuários principalmente pela proximidade da companhia junto a sociedade civil e seus clientes, para que a mesma possa compreender cada dia mais a complexidade de uma operação de Telecomunicações, intensa em investimento e ainda com muitos desafios a serem superados. E que estarmos reunidos nessa parceria com os Conselhos, pensando no consumidor e nas melhores práticas e plataformas para atendê-lo, é um sinal de que estamos na direção certa.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Qualidade de sinal em Carmópolis de Minas - MG.

Convidamos o Gerente Institucional, Ricardo, que iniciou sua participação informando que o município de Carmópolis de Minas é atendido pela Telefônica com as tecnologias 2G (GSM-VOZ), 3G (WCDMA) e 4G (LTE), por meio de 03 Estações Rádio Base (ERBs), provendo cobertura móvel na área urbana da sede municipal.

Esclarecemos que, realmente a região sofria com diversas variáveis que afetavam a qualidade da prestação do serviço a nossos clientes. Contudo houve grandes esforços e investimentos, demandando tempo de execução de ações como instalação de novos sites e da tecnologia 4G (LTE), que ocorreram entre agosto/2019 e junho/2020, conseguindo assim melhoras significativas para a localidade como um todo.

- Lei Geral de Proteção de Dados - Continuidade da 2ª reunião ordinária.

Convidamos novamente a Gerente de Proteção de Dados, Maria Tereza, que reforçou o conceito da lei que visa orientar a sociedade sobre os agentes de tratamento, classificação de dados, tratamentos e reportes de uso. E que o principal objetivo da legislação é aumentar os requisitos de Privacidade e Segurança dos dados pessoais dentro das organizações.

A LGPD se aplica a qualquer pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado que realize tratamento de dados pessoais, ou seja, exerça atividades em que se utilizam dados pessoais. Tratamento de dados é qualquer tipo de operação realizada com dados, como por exemplo, coleta, utilização, armazenamento, processamento, compartilhamento, transferência etc.

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Esclarecemos que, 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 e 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*.

- Explicar as razões do aumento no número das reclamações da internet fixa (dados Anatel).

A Gerente Institucional, Assunta, apresentou um comparativo de todos os serviços fixos da Vivo, e como o link encaminhado pelo Conselho é o da Anatel, expôs a quantidade de registros que houve junto à Anatel no ano de 2020 comparando o mesmo período de 2019. Observa-se que tivemos redução de reclamações em telefonia fixa e TV por assinatura, no entanto, houve um aumento no número de reclamações nos serviços de Banda Larga, aumento este que está atrelado à busca de acesso ao tráfego de internet fixa, em virtude da Pandemia.

A busca por entretenimentos aumentou demasiadamente, como a *Netflix, Amazon Prime, Globo Play, games* e vídeos, pessoas em home office fazendo videoconferências e alunos em teleaula, sendo que, na mesma banda larga que o usuário possui, está sendo utilizada simultaneamente para entretenimento, trabalho e educação, o que de fato gerou um crescimento de dados.

Ao longo de 2020 a Vivo apresentou resultados positivos nos principais indicadores do serviço de Banda Larga medidos pela Anatel, como cumprimentos de prazos de reparo, de instalação e de velocidade média contratada de *download*).

Principais Ações:

- Intensificada a gestão de agendamento em função das dificuldades impostas pela pandemia (COVID-19);
- Estabelecimento de frentes de “war room” com acompanhamento do comportamento da rede para antecipar ações de ampliações já previstas, com todos nossos recursos disponíveis, bem como otimizando os existentes;
- Revisão do Processo de Cotas garantindo atendimento aos nossos Clientes.

- Apresentação da Anatel sobre Fiscalização Regulatória (A pedido da Anatel).

Lívia Caruline, representante da Anatel, iniciou sua apresentação contextualizando o projeto estratégico de promover a Cultura Responsiva na Fiscalização Regulatória de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações.

O objetivo é divulgar a atuação responsiva (fiscalização regulatória), provocar o debate/colher opiniões, mostrar resultados para os consumidores, apresentar técnicas/instrumentos/estratégias responsivas e permitir ajustes nos processos (retroalimentação).

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Ressaltando o Planejamento Estratégico da Anatel no período 2015-2024: Modernização da fiscalização, sistematização de análise e acompanhamento da prestação do Serviço e montagem de um projeto único e constituição de equipe para Análise de Impacto Regulatório (AIR).

A Anatel adota, prioritariamente, a identificação de indícios de descumprimento e o sancionamento por meio da instauração e instrução de Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADOs) que têm se mostrado morosos e com altos custos de processamento e a aplicação de multas pela Agência não incentiva as prestadoras infratoras a modificarem suas condutas para atuar em conformidade com a regulamentação.

Com as conclusões do Relatório de Análise do Impacto Regulatório, a Anatel percebeu que precisava traçar um novo caminho, atuar de uma maneira mais assertiva, então pensou-se na Fiscalização Regulatória com as premissas de simplificação procedimental, foco no resultado, flexibilidade, redução do custo regulatório, garantia de qualidade; eficiência e atuação responsiva (Teoria da Regulação Responsiva). Essa teoria é o equilíbrio da intervenção estatal + técnicas de persuasão + sanções que propõe o estabelecimento prévio de objetivos baseados em evidências; atuação flexível de modo a se adequar aos cenários e à responsividade dos stakeholders e o uso de técnicas que vão da persuasão até a punição.

- Possibilidade de ter um controle mais rigoroso pela devolução dos produtos (exemplo modems).

Convidamos o Gerente de Logística Reversa, César Ballaminut, que iniciou sua participação informando que no início de setembro todos verão a campanha da Vivo “Recicle com a Vivo e faça a diferença para um mundo mais sustentável”. Lançamos um movimento para estimular o consumo consciente e a sustentabilidade, na campanha Recicle com a Vivo, convidamos a sociedade a refletir sobre as ações necessárias para tornar o mundo mais sustentável e incentivamos o descarte correto do lixo eletrônico, que pode ser feito diretamente nas nossas lojas, ou seja, dar a destinação adequada aos lixos eletrônicos (celulares, cabos, baterias, tablets, notebooks e modems). São mais de 1.400 pontos de coleta por todo o Brasil, incluindo lojas próprias, revendas e nossos principais prédios administrativos.

Os materiais recolhidos têm dois destinos, um é o acondicionamento e o outro é a reciclagem.

A Vivo foi a pioneira no setor a implantar um programa de logística reversa, e oferecer aos clientes e não clientes a facilidade de descartar celulares e acessórios, como também de devolver modems e decoders em nossos pontos de venda.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 18/09/2020, após essa data caso não ocorram considerações, aprovamos a minuta e a inclusão da ata na página do Conselho.

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

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

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

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020
REGIÃO SUDESTE**

Usuários:

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Ulisses Damas Couto

Ausências:

Dalton Moreira Meireles Bandeira

Renato Aparício Ferreira de Souza

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

Secretária do Conselho

Angela Margarida Ramos dos Santos

Secretária do Conselho