

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020  
REGIÃO SUDESTE**

<b>5DATA/HORÁRIO:</b>	24/11/2020 - 09h00 às 13h00	
<b>LOCAL:</b>	Videoconferência - Microsoft Teams	
<b>TIPO:</b>	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
Thiago Borges Nascimento	Procon Municipal de Sorocaba	V
Herica Correa Souza	Procon Municipal de Vitória	V
Juliana Moya Rios Ferreira Silva	Proteste Associação de Defesa dos Consumidores	V
Dalton Moreira Meireles Bandeira	Usuário	A
Everton Soares Ferreira	Usuário	V
Jaqueline Ribeiro Beluzo	Usuário	A
Luiz Fernando Paolieri Tornizielo	Usuário	V
Renato Aparício Ferreira de Souza	Usuário	A
Ulisses Damas Couto	Usuário	A
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
Luciene da Silva Dutra	Analista de Relacionamento Sênior	V
Maria Tereza Ali Pelicano David	Gerente de Proteção de Dados	V
Renata Mandelbaum Altman	Gerente de Projetos Sociais	V
Jean Felipe da Silva	Gerente de Planejamento de Expansão de Rede Fixa	V
Rui Barbosa de Souza	Representante Anatel	V

Situação: **P** - Presente    **A** - Ausente    **V** - Videoconferência

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online, presidida pelo Vice-Presidente, Luiz Fernando Paolieri Tornizielo. Contamos com a participação de 08 (oito) membros do conselho, tivemos a ausência justificada, do conselheiro Ulisses Damas Couto e as ausências injustificadas dos conselheiros Dalton Moreira Meireles Bandeira, Jaqueline Ribeiro Beluzo e Renato Aparício Ferreira de Souza.

Abaixo, seguem as mudanças dos representantes das Entidades:

- Proteste - Juliana Moya Rios Ferreira Silva substitui Renato de Araujo Cid Santa Rita;
- Procon Municipal de Sorocaba - Thiago Borges Nascimento substitui Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior.

Deu-se início aos temas da pauta:

- **No site da Vivo tem um comunicado CGU sobre o julgamento administrativo 00190.106166/2019-67. Sugiro levar este tema ao conselho para explicar o ocorrido e o impacto dessa decisão ao consumidor.**

(Representante da Proteste)

A Vivo colaborou ativamente nas investigações com a CGU. Não houve irregularidade por parte da empresa assim como, não houve nenhum benefício. A multa aplicada foi no valor mínimo, mesmo tendo todas as evidências que não houve benefícios para a Vivo e ressaltamos que não houve prejuízo aos consumidores.

- **Lei Geral de Proteção de Dados - Foco no atendimento do cliente e pedidos dos usuários. Quais os canais que foram criados (site, call center, e-mail?). Como serão tratados esses pedidos internamente? Quais são os prazos de resposta? Há indicação da DPO na política de privacidade? Somente os usuários logados terão acesso aos pedidos? Como que o não cliente poderá estabelecer esse contato, se receber uma ligação de marketing ativo? Como está a implementação LGPD com os parceiros, franqueados etc.? Estão todos treinados? Há um sistema de controle que não seja contratual?**

(Representante da Proteste)

A gerente de Proteção de Dados, Maria Tereza, iniciou sua fala com o atendimento ao titular cliente, informando que a forma mais segura de permitir que o titular cliente conseguisse os seus dados fosse através de uma plataforma online. A área de TI inicia um desenvolvimento sistêmico para permitir que todos os sistemas da Vivo possam alimentar uma plataforma que fosse acionada em área logada com login e senha. O artigo da Lei onde diz que precisa fornecer a informação de forma imediata e segura, a Vivo atendeu através do desenvolvimento da plataforma. O colaborador também consegue imediatamente nos nossos sistemas internos todas as informações.

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Por questões de segurança, o atendimento a ex cliente *prospect* ocorre de forma *offline*, através do preenchimento do formulário de consulta de dados, com reconhecimento de firma por autenticidade e envio para a caixa postal, essa foi a única forma de garantir que o ex cliente *prospect* fosse ele mesmo, mitigando a fraude.

Se ainda tiver alguma dúvida sobre a Política ou sobre o tratamento de dados pessoais realizado pela Vivo, ainda temos contato pelo e-mail [dpo.br@telefonica](mailto:dpo.br@telefonica).

Conscientização e treinamento, são temas muito dinâmicos, e todos os colaboradores próprios já fizeram *e-learning*, com 93% de adesão, *live* interna somente para colaboradores e pílulas que acontecem a cada 2 / 3 semanas (lembretes / orientações). Com os fornecedores fizemos uma intranet para revenda e porta a porta, e até o momento tivemos 92% de revendas treinados e 91% de porta a porta, ainda está em andamento, chegaremos a 100%. No caso de campo, só treinamos os multiplicadores distribuídos em nossos parceiros. Call Center é um público muito importante, temos uma parcela de Call Center próprio, mas grande parte é de terceiros e 100% já foram orientados. A DPO já fez várias apresentações em diversas áreas da empresa e também um workshop com os fornecedores com um foco maior de explicação.

Todas as informações da Política de Privacidade estão no site da Vivo link <https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>.

Caso notem algum incidente que viole ou comprometa a segurança das informações, ou se suspeitar de informações recebidas em nome da Vivo, entrar em contato com a nossa equipe de Resposta a Incidentes de Segurança (CSIRT) [csirt.br@telefonica.com](mailto:csirt.br@telefonica.com).

**- Listar os principais programas sociais incentivados pela VIVO, em especial programas que tenham como objetivo a inclusão digital de crianças e adolescentes.**

(Representante da Proteste)

A gerente de Projetos Sociais, Renata, apresentou as ações da Fundação Telefônica que tem o compromisso de fazer da educação uma pauta prioritária para o país, desenvolvendo projetos que têm como base o potencial humano e que utilizam a tecnologia como instrumento a favor da inclusão e da cultura digital.

Projetos para Educadores: Aula Digital e Escola Digital.

Projetos para Estudantes: Pense Grande para empreender, Pense Grande conteúdo multimídia, Pense Grande Digital e 42 São Paulo.

Programa de Voluntariado: Ações Locais - Estimula os colaboradores a realizarem atividades voluntárias durante todo o ano; Game do Bem - Plataforma online e gamificada de voluntariado digital e Acervo - Diversos conteúdos disponíveis gratuitamente, acesse <http://fundacaotelefonicavivo.org.br/acervo/>.

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Iniciativas na Região Sudeste: Rio de Janeiro - Houve a disseminação da temática de empreendedorismo social por meio do projeto Se vira! e Pense Grande Digital nas organizações da sociedade civil: Coletivo Aprendiz (CIEDS), Instituto Jelson da Costa Antunes (IJCA), ACM Rio e outros. Além disso, ações voltadas à provisão de insumos hospitalares/respiradores no território.

Espírito Santo - A rede possui a plataforma customizada do Escola Digital. como formações de professores à distância voltadas para inovação na educação pelo projeto Escolas Conectadas e possui parceria com o Pense Grande na trilha formativa do Se Vira digital com a Secretaria Vice-Governadoria do Espírito Santo. E além disso, foram desenvolvidas ações voltadas à provisão de insumos hospitalares/respiradores no território. Atuação Municipal em Guarapari.

Minas Gerais - A rede estadual de Minas Gerais, possui plataforma customizada da pela Rede Escola Digital, que oferta formação EAD para docentes pelo projeto Escolas Conectadas e realizou oficina do Pense Grande Digital em parceria com a ASSPROM e Rede Cidadã. Além disso, houveram iniciativas voltadas à segurança alimentar no território. Atuação municipal em Divinópolis, Santa Rita do Sapucaí e Juiz de Fora.

São Paulo - Oferta de cursos de inovação na Educação com Instituições de Ensino, UNDIME SP e a rede municipal de Santo André pelo projeto Escolas Conectadas, adesão Programaê! e realização do Pense Grande Digital e Se vira! em Organizações da Sociedade civil: Pró-Morato, SENAC, CIEE, Instituto Leo Social, entre outros. A execução de projetos referentes a Semana dos voluntários FTV em diversos municípios do estado e ações voltadas à segurança alimentar e provisão de insumos hospitalares/respiradores no território durante a pandemia.

Além disso, o estado não faz parte do ecossistema tecnológico da Rede Escola Digital, mas integra a rede.

Acompanhe a Fundação: [fundacaotelefonicaativo.org.br](http://fundacaotelefonicaativo.org.br).

**- Falar sobre Vivo Fibra. Vantagens, áreas, investimento e custo para o usuário (será mais caro?). Qual a área de abrangência? Em quais áreas já foram instaladas Fibra e quais serão as próximas áreas?**

(Representante da Proteste)

Convidamos o gerente Jean, responsável pelo planejamento e expansão da fibra, que fez um *overview* do serviço fibra na região Sudeste, começando por São Paulo, onde a Telefônica é a Concessionária do Serviço da Fixa e temos cobertura de Banda Larga no estado todo, e estamos com 127 cidades atendidas com fibra e 36 atendidas por cobre, ou seja, levamos fibra até o armário de rua e do armário até a casa do cliente levamos cobre, conseguindo chegar até 50Mbps de velocidade; no Espírito Santo - 08 cidades atendidas com fibra de 07 por cobre; em Minas Gerais - 31 cidades atendidas com fibra de 07 por cobre e no estado do Rio de Janeiro, 07 cidades atendidas com fibra e 07 por cobre.

## ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020 REGIÃO SUDESTE

Cabe ressaltar que no ano de 2020, crescemos o número de cobertura em SP 24%, ES 8%, MG 24% e RJ 11%. Em 2021, também teremos um crescimento acelerado.

**- Existem condições de clientes fiéis e que nunca mudaram de operadora vivo ter condições diferenciadas. Há programas de fidelidade? (móvel e fixa)**

(Conselheiro Luiz Fernando Paolieri Tornizielo)

Solicitamos informações adicionais ao conselheiro para que pudéssemos internalizar o tema e assim foi feito. O cliente que nunca mudou de operadora, é fidelizado à Vivo há anos, devido à qualidade, cobertura e o atendimento, e hoje qualquer serviço solicitado, informa que a fidelidade é de um ano, porém sua fidelização com a Vivo é mais de 20 anos e é adimplente. A Telefônica poderia ter outra visão com esses consumidores que são fiéis a sua operadora, até porque eles são multiplicadores dos serviços. Por que não ter um tratamento diferenciado? No plano família todos os números precisam estar no CPF do titular, e quando aparece uma promoção de aparelho, só pode ser um equipamento por CPF e com fidelização. Informamos que todos os planos têm uma regulamentação, neste sentido, esse tema será pauta da próxima reunião.

**- Definição de datas das reuniões em 2021.**

Foi discutida e aprovada a agenda de reuniões, conforme abaixo, podendo ser alterado o local da reunião, caso seja necessário, com antecedência de 30 (trinta) dias úteis da reunião, condicionado a anuência da maioria simples dos Conselheiros e disponibilidade de agenda da Prestadora.

Data da Reunião	Local
23/03/2021	São Paulo/SP
22/06/2021	Belo Horizonte/MG
28/09/2021	Vitória/ES
30/11/2021	Rio de Janeiro/RJ

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 08/12/2020, após essa data caso não ocorram considerações, aprovamos a minuta e a inclusão da ata na página do Conselho.

Sem mais, encerrou-se a reunião

---

Vice-Presidente: Luiz Fernando Paolieri Tornizielo

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020  
REGIÃO SUDESTE**

Entidades:

---

Juliana Moya Rios Ferreira Silva

Proteste Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

---

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: Thiago Borges Nascimento

---

Procon Municipal de Vitória

Representante: Herica Correa Souza

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2020  
REGIÃO SUDESTE**

Usuários:

---

Everton Soares Ferreira

Ausências:

Dalton Moreira Meireles Bandeira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Renato Aparício Ferreira de Souza

Ulisses Damas Couto

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