

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

5DATA/HORÁRIO:	23/03/2021 - 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
Jéssica Junia Parreiras Maciel	Procon Câmara de Brumadinho	V
André Yooiti Muramoto	Procon Municipal de Jaborandi	V
Cristiane Bonito Rodrigues	Procon Municipal de Sorocaba	A
Denize Izaita Pinto	Procon Municipal de Vitória	A
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	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
Luciene da Silva Dutra	Analista de Relacionamento Sênior	V
Jessica Cristina Ferracioli	Consultora DPO da Diretoria de Compliance	V
Fernando Guinzani	Gerente de Segurança da Informação	V
Sérgio Nunes Stefano	Gerente de Segurança da Informação	V
Anderson Mota de Andrade	Gerente de Construção de Redes	V
Fernando da Silva Silverio dos Santos	Consultor Controle de Operações Financeiras	V
Daniela Rodrigues Viana	Consultora de Estratégia de Cobrança	V
Leia Dal Ri Sebrian	Consultora de Assuntos Regulatórios	V
André Pereira Martins	Representante Anatel	V

Situação: P - Presente A - Ausente V - Videoconferência

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 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 as ausências injustificadas, dos representantes dos Procons Municipais de Sorocaba-SP e Vitória-ES e dos conselheiros Dalton Moreira Meireles Bandeira e Renato Aparício Ferreira de Souza.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Sobre a LGPD, números de soluções ou solicitações de direito e as dificuldades, resumo de como está sendo tratado junto à Telefônica.

A consultora Jéssica Ferracioli da diretoria de *Compliance*, iniciou informando que a frente de atendimento foi criada com objetivo de garantir o exercício dos direitos aos titulares de dados pessoais. Temos os canais nos quais tratamos as solicitações e dúvidas relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais: Centro de Privacidade (<https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>), e e-mail (DPO.br@telefonica.com).

Recebemos até o momento 78 acionamentos via e-mail e 3 através do Centro de Privacidade, os quais contemplam pedidos de exclusão dos dados, reclamações de ações de marketing e dúvidas sobre o tratamento de dados.

A Companhia se preparou para as adequações legais contidas na LGPD desde agosto de 2018 e conta com uma equipe própria e multidisciplinar dedicada na governança e no atendimento aos titulares de dados pessoais.

- Segurança dos cadastros de e-mails dos usuários, o que o consumidor deve fazer? O que a Telefônica fez e irá fazer para garantir o não envio destes boletos falsos pela internet?

Os gerentes de Segurança da Informação Fernando Guinzani e Sérgio Stefano, iniciaram sua participação esclarecendo que a fraude é um desvio do processo, uma enganação. Destacou três pontos importante que o usuário precisa saber sobre o boleto falso:

- E-mail - O e-mail fraudulento normalmente é particular, não é uma operação especial. As extensões dos e-mails fraudulentos têm a extensão @gmail, @hotmail, @yahoo e o usuário precisa fazer essas verificações ao receber.
- Corpo do e-mail - Os e-mails fraudulentos se assemelham, no entanto, a Vivo ao enviar as faturas sempre coloca o nome do cliente no início, e o fraudador colocar o e-mail no lugar do nome.
- Boleto - No boleto falso não tem nome e endereço do cliente e nem a identificação do número. Ao realizar o pagamento, sempre confira se o seu nome, endereço e números de telefone aparecem no boleto.

Comparando o boleto falso com o verdadeiro, o usuário precisa verificar se consta o nome e endereço no alto da fatura, logo abaixo o número do telefone e na parte inferior em cima do código de barras o nome do cliente.

Certifique que ao lançar o pagamento, a Telefônica é a beneficiária e não PAGSEGURO ou outros nomes aleatórios.

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

A Conta Digital Vivo Móvel é enviada somente através do endereço eletrônico contadigitalvivo@vivo.com.br

A Conta Digital Vivo Fixo é enviada somente através do endereço eletrônico contadigital@vivo.com.br

Reforçamos a importância de educar o usuário sobre a verificação do boleto.

O gerente de Segurança da Informação, Fernando, apresentou todos os planos de comunicação para conscientização do cliente: Informativo via SMS e Fatura; informativo nos canais (material informativo para call center e canais de vendas); no site da Vivo há uma seção específica sobre dicas antifraude/boletos falsos; e-mail marketing com dicas para a segurança dos clientes Vivo; régua Vivo *Crush* (informação para novos clientes com dicas “Sua Segurança é da nossa conta”) e a campanha multisetorial #FiqueEsperto .

São ações para tentar reduzir o risco de fraude e reforçamos a importância de educar o usuário sobre a verificação do boleto.

O conselheiro Luiz Fernando sugeriu que ao encaminhar a fatura dos serviços da móvel, obrigue o cliente a inserir os três primeiros dígitos do CPF, idêntico ao envio das faturas dos serviços da fixa.

Juliana, representante da Proteste, informou que a Associação é muito requisitada para falar sobre o tema fraude, neste sentido, convida o gerente Fernando para fazer uma iniciativa nas redes sociais, a exemplo das *lives* semanais que a Proteste realiza.

O conselheiro Ulisses sugeriu a Vivo que adotasse os mesmos sistemas de segurança das instituições financeiras, qual seja, uso de token sincronizado com aplicativo da VIVO, uma vez que ser cliente vivo digital é uma opção, o que faz presumir que o cliente tem conhecimento técnico suficiente para utilização do recurso.

O gerente Sérgio aproveitou a oportunidade para solicitar aos conselheiros, qual seria a melhor forma de receberem as informações, comunicações e dicas sobre o tema em questão.

- Atendimento ao cliente fixo. Experiência vivida recentemente como usuário.

O conselheiro Luiz Fernando relatou que o telefone fixo estava sem funcionar devido a uma forte chuva em Campinas, aguardou dois dias para contatar a nossa central de relacionamentos e se deparou com a dificuldade de fazer um agendamento. A visita foi marcada para o dia seguinte e o técnico não compareceu, ficando sem telefone por uma semana, somente no final de semana o telefone voltou a funcionar normalmente e com uma qualidade melhor.

A atendente da Vivo manteve contato com o cliente três vezes para saber se tinha resolvido o problema. Elogiou o pós-atendimento para confirmação do funcionamento, no entanto, ninguém da Telefônica ligou para dar maiores informações com relação ao não funcionamento da linha.

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

- Debate e proposta do nosso conselho para a nova resolução da Anatel, onde acaba com os conselhos regionalizados.

Solicitam que a Vivo permaneça com os Conselhos Regionais, tendo em vista a aprovação da Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, que a partir do ano de 2023 o Conselho será Nacional. Ressaltam maior representatividade com o Conselho Regional, com reuniões à distância e realizadas a cada três meses.

Informamos que levaremos o tema para a Alta Direção da Empresa.

O representante da Anatel, André, informou que pautará esse assunto junto à gerência de Satisfação e Educação para o Consumo, expondo a preocupação com o fim da regionalização dos Conselhos.

Enviamos a todos o Manual Operacional aprovado em 08/01/2021, após as deliberações do Grupo por consenso entre Anatel e Operadoras e, na falta dele, após o devido debate técnico, os conflitos foram decididos pelos representantes da Anatel.

- Como estão os projetos de implantação de fibra ótica no solo, demanda do Rio de Janeiro, situação de vários locais em obras e com buracos.

O gerente de Construção de Rede, Anderson Mota, apresentou as obras que estão sendo realizadas no Rio de Janeiro, informando que as valetas são fechadas em até 48 horas mantendo as pedras portuguesas.

Citou que tivemos problemas no final de 2020 e em algumas ocasiões ocorreram demora no fechamento das valetas, mas que já está normalizado.

- Informativo de contas pagas do ano de 2020 para os consumidores fixo e móvel.

Convidamos a consultora de Estratégia e Cobrança, Daniela Viana, que iniciou esclarecendo que o consumidor tem direito à Declaração de Quitação Anual de Débitos, conforme a Lei Federal nº 12.007/2009. Esta declaração atesta o pagamento dos serviços pagos durante todo o ano anterior e todas as empresas prestadoras de serviços públicos ou privados são obrigadas a emitir e encaminhá-la ao consumidor. A lei prevê que o prazo para envio da Declaração Anual de Quitação de débitos é até 31 de maio, referente ao ano anterior.

Fernando Silvério apresentou um exemplo de fatura mostrando o campo de informações importantes, onde é incluída a informação referente à Declaração de Quitação Anual de Débitos.

- Cliente Fidelizado há muitos anos, exigências e sem nenhuma vantagem para clientes muito antigo.

Luiz Fernando iniciou sua fala informando que é um cliente Vivo há mais de 20 anos, nunca mudou de operadora, e hoje qualquer serviço solicitado informa que a fidelidade é de um ano. Por que a Telefônica não tem um plano diferenciado com os consumidores que são fiéis a sua operadora?

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Convidamos a consultora de Assuntos Regulatórios, Leia Sebrian, que informou que hoje temos ofertas diferenciadas para clientes que solicitam. No entanto, levamos a sugestão desse conselho para a área de marketing que se comprometeu a analisar, porém não será possível atender a curto prazo.

Aproveitando a presença do regulatório, o conselheiro Everton salientou que os aparelhos oferecidos pela Vivo são muito caros comparando a lojas comerciais. Qual é a regra que a Vivo tem para estabelecer os preços dos aparelhos. Informamos que esse assunto será tema da próxima reunião.

- Informação de como foram as reclamações de usuários do ano anterior (2020), e quais foram as principais reclamações e ações da Telefônica.

Apresentamos os números de reclamações registradas no Consumidor.gov, Procon, Ouvidoria e Anatel com os temas reclamados e as principais ações da empresa visando a experiência do cliente:

- Trabalho contínuo por meio do programa DNA Vivo, programa que permeia a empresa toda com foco no ciclo de vida do cliente baseado em 4 princípios: Confiável, Fácil, Encantador e Eficiente.
- Termômetro DNA - Programa baseado na satisfação dos clientes através de uma pesquisa, os resultados são acompanhados de forma online, o que proporciona uma análise mais ágil para que possamos atuar em falhas de processos.

Todos nossos esforços estão voltados à satisfação dos clientes e por meio do programa DNA e termômetro DNA, conseguimos avaliar pontos de melhorias através dos comitês de trabalhos que envolvem a alta direção da empresa. Na próxima reunião faremos uma apresentação do programa DNA.

- Eleição do Presidente e Vice-Presidente para 2021.

O conselheiro Luiz Fernando Paolieri Torniziolo foi eleito a Presidente por unanimidade de votos.

O representante André Yooiti Muramoto, do Procon Municipal de Jaborandi, foi eleito a Vice-Presidente por maioria de votos, sendo o resultado: 2 (dois) votos para a representante da Proteste Associação de Defesa dos Consumidores, Juliana Moya Rios Ferreira Silva e 5 (quatro) votos para André Yooiti Muramoto.

O conselheiro, Everton Soares Ferreira, optou em não votar, justificando não conhecer os candidatos.

Esclarecemos a forma de eleição para Presidente e Vice-Presidente.

- Decisão e definição com orientação sobre as faltas dos conselheiros, sem justificativas, nas reuniões do conselho. Orientação para este exercício.

O presidente Luiz Fernando iniciou abordando as constantes faltas dos conselheiros nas reuniões *on line*.

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Considerando o art. 15, inc. III, do Regimento Interno, em caso de duas ausências injustificadas em reuniões seguidas do Conselho de Usuários, mediante formalização ao e-mail do Conselho.

Conforme levantamento realizado nas atas de reuniões, informamos que:

- Na 2ª Reunião ordinária - Dalton justificou a ausência, após a reunião, alegando ter tido um imprevisto.
- Na 3ª Reunião ordinária - Dalton justificou a ausência, após a reunião, alegando ter tido um imprevisto.

Renato Aparício não justificou a ausência.

Na - 4ª Reunião ordinária - Dalton, Jaqueline e Renato Aparício, não justificaram a ausência.

Neste sentido, em comum acordo com todos os membros presentes nesta reunião, ficou consensado que o Presidente Luiz Fernando, manterá contato, individualmente, com os conselheiros Dalton e Renato Aparício, para obter informações se ambos pretendem continuar no conselho, uma vez que os dois já têm duas faltas seguidas nas reuniões.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 08/04/2021, 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.

Luiz Fernando Paolieri Tornizielo - Presidente Interirno

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

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Procon Câmara de Brumadinho

Representante: Jéssica Junia Parreiras Maciel

Procon Municipal de Jaborandi

Representante: André Yooiti Muramoto

Usuários:

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Ulisses Damas Couto

Ausências:

- Representante do Procon Municipal de Sorocaba
- Representante do Procon Municipal de Vitória
- 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

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Gláucia de Miranda Rodrigues

Secretária do Conselho

Angela Margarida Ramos dos Santos

Secretária do Conselho