

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

DATA/HORÁRIO:	22/06/2021 - 09h00 às 13h00	
LOCAL:	Videoconferência - Microsoft Teams	
TIPO:	Videoconferência - Microsoft Teams	
CONSELHEIROS		
NOME	REPRESENTANTE	SITUAÇÃO
Lorrainy Magalhães	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES	V
Jéssica Junia Parreiras Maciel	Procon Câmara de Brumadinho	A
André Yooiti Muramoto	Procon Municipal de Jaborandi	V
Cristiane Bonito Rodrigues	Procon Municipal de Sorocaba	A
Cristiana Vieira Santos	Procon Municipal de Vitória	V
Mariana Costa Rinaldi	Proteste Associação de Defesa dos Consumidores	V
Dalton Moreira Meireles Bandeira	Usuário	V
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
Assunta Vieira de Campos	Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor	V
Angela Margarida Ramos Dos Santos	Secretária do Conselho	V
Gláucia de Miranda Rodrigues	Secretária do Conselho	V
Luciene da Silva Dutra	Analista de Relacionamento Sênior	V
Silvania Silvia dos Santo	Superintendente do Procon de Contagem/MG	V
Albino Cesar Dudeque Pianovski	Especialista Telecom	V
Octavio Penna Pieranti	Representante Anatel	V
Filipe de Araujo Vieira	Superintendente do Procon da Bahia e Presidente da Associação Brasileira dos Procons	V
Eduardo Cerqueira Dias	Consultor de Assuntos Regulatórios	V
Marcos Aurelio Da Silva	Gerente Experiência do Cliente	V
Rui Barbosa de Souza	Representante Anatel	V

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

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online e contamos com a participação de 09 (nove) membros do conselho. Tivemos as ausências injustificadas dos representantes do Procon Municipal de Sorocaba, Procon Câmara de Brumadinho e Renato Aparício Ferreira de Souza.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Participação do Octavio Pieranti da Anatel.

Octavio iniciou informando que o diálogo com os Conselhos de Usuários é feito pela superintendência de Relações com Consumidores, mais especificamente pela gerência de Satisfação e Educação para o Consumo, Fábio Koleski. Octavio coordena a área que lida com as instâncias de participação social relacionadas à defesa do consumidor, ou seja, Conselho de Usuários e CDUST, além das interações institucionais com Entidades de Defesa do Consumidor e da parte de Educação do Consumo.

Os Conselhos de Usuários mudaram ao longo dos últimos anos, apresentam uma gestão mais comprometida com os resultados relacionados aos serviços de telecomunicações. Foram feitas uma série de atividades, como apresentações para o Conselho, mais recentemente Telemarketing, fiscalização regulatória, Consulta Pública do Novo Regulamento Geral de Defesa dos Consumidores, abertura para o diálogo e no final de 2019 foi aprovada a nova norma dos Conselhos de Usuários, esse novo modelo entra em vigor no início de 2023 e o próximo processo eleitoral já será conduzido com o novo modelo, e além disso algumas regras do dia a dia dos Conselhos de Usuários já entraram em vigor desde janeiro deste ano.

Em agosto, teremos o Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários à distância, no mesmo formato do ano anterior, que permite a participação de muitos membros dos Conselhos.

Falou sobre algumas sugestões que os Conselhos poderiam avançar, como fazer constar em ata proposições que evidencie o trabalho que vem sendo feito, fazer um acompanhamento sistemático, a exemplo do Telemarketing, da LGPD e outros temas que tenham interesse para deixar um relatório para a próxima gestão.

Parabenizou o Conselho pelo desempenho das atividades e com quórum sempre elevado. Ressaltou que o Conselho da Vivo da Região Sudeste é reconhecido historicamente por funcionar muito bem, sempre participativo e engajado. A representante da Proteste questionou ao Octavio se ele recomendaria algum formato sobre criar um histórico dos pedidos/acompanhamentos para o próximo mandato. Sugeriu que definissem um ou dois temas que queiram acompanhar até o fim da gestão, definição de um relator por tema e pautem esses temas em todas as reuniões, solicitando que a Operadora se manifeste em cada um deles.

O presidente do Conselho salientou que o novo formato, nacional, terá uma dificuldade grande de um usuário conseguir alcançar uma das cinco vagas e em todas as reuniões sugere que a Vivo que monte um Conselho Regional, com reuniões à distância.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Octavio explicou que vários dos temas e problemas enfrentados pelos Conselhos de Usuários já eram nacionais, a garantia de participação que não afastasse usuários, entidades de defesa do consumidor e incorporasse outras entidades que foram surgindo no setor de telecomunicações que podiam agregar, preservando com tudo isso uma representação nacional, além disso existia uma defesa que as entidades representavam um número maior de pessoas que os usuários individualmente, sendo necessário dar vazão a um maior valor da participação de entidade. Reunidas todas essas ponderações, a Anatel ficou com um trabalho de mediar um novo formato e informou que as prestadoras que quiserem podem montar suas instâncias de participação regionalizadas.

- Quais ações a Vivo fez junto aos colaboradores no período e pós pandemia?

(Conselheiro Ulisses)

Os colaboradores administrativos ficaram 100% trabalhando em home office, no Call Center, colocamos 100% da área de atendimento próprio trabalhando em home office. Também atuamos com os parceiros que nos atendem para que as operações de atendimento fossem feitas pelo maior número de profissionais em suas casas. Tivemos mais de 10 mil colaboradores, entre diretos e indiretos, trabalhando em home office, visando o cuidado com a saúde e bem-estar dos colaboradores e manter a boa experiência dos clientes com a marca. No caso específico dos terceiros, toda essa mobilização foi extremamente importante não só para quem está em casa, mas também para quem está na operação, pois conseguimos manter todas as exigências dos órgãos de saúde.

Além do home office, disponibilizamos o serviço de Pronto Atendimento Virtual-Telemedicina aos colaboradores próprios e seus dependentes do plano de saúde podendo realizar consulta online, por uma equipe médica especializada. Importante ressaltar que, as lojas de atendimento ao cliente foram abertas gradativamente, conforme os decretos municipais e estaduais, e a nossa preocupação não foi apenas com o colaborador, mas também com os consumidores que vão presencialmente às lojas, trabalhamos no sentido de ter toda a sinalização de distanciamento e a disponibilização de álcool em gel, além do uso de máscaras.

A Fundação Telefônica, realizou doações de respiradores e insumos hospitalares. Disponibilizamos o link da Fundação Telefônica com o informe social de 2020.

<https://fundacaotelefonicavivo.org.br/acervo/baixeo-informe-social-2020-da-fundacao-telefonica-vivo/>

- Qual a visão da Vivo para a entrada do 5G.

Convidamos o especialista em telecomunicações, Albino, para falar sobre telefonia celular, onde a demanda é cada vez maior e o investimento é constante. O mercado de Telecom no Brasil corresponde a 75% do mercado de Telecom no país. No ano passado a Telefônica investiu quase 8 bilhões de reais, sendo que 81% foram em redes.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Os sites ou ERB's - Estações Rádio Base são compostas por equipamentos, estrutura vertical, que pode ser uma torre, um poste, um edifício e as antenas celulares que são vistas nas cidades, nas rodovias.

Há mais de 300 leis estaduais e municipais que restringem a implantação de ERB's.

Com a chegada do 5G, imagina baixarmos um filme em alta definição em apenas um minuto, ou fazer uma reunião por chamada de vídeo sem falhas na conexão, sem travar a imagem ou o som.

1 milhão de conexões por km², tende a acelerar o desenvolvimento de tecnologias, como a Internet das Coisas (IoT), inteligência artificial, tecnologia agrícola, telemedicina, veículos autônomos e *machine learning*. Nesse cenário, o potencial da rede 5G não estará apenas em melhorar a conectividade para as pessoas, mas permitir a comunicação entre os objetos, o que pode transformar decisivamente os serviços e espaços urbanos.

- Relatório da Vivo sobre instalações de Antenas no Sudeste, plano para 2021 e 2022.

(Conselheiro André)

O serviço móvel está presente em 99,6% dos municípios nos estados da região Sudeste.

Quantidade de obras realizadas até maio de 2021: 199 sites novos e 2353 portadoras.

Quantidade de obras planejadas até dezembro de 2021: 310 sites novos e 1312 portadoras.

Cabe ressaltar, que sites novos, na grande maioria, nascem com pelo menos uma portadora de tecnologia 3G e uma com tecnologia 4G. As portadoras são equipamentos que transmitem novas frequências em sites já existentes e melhoram a qualidade do sinal e cobertura.

- Como a Telefônica tem controlado o serviço de telemarketing ativo nos casos de consumidores que se cadastraram em algum serviço de bloqueio de ofertas.

(Conselheiro Ulisses)

Convidamos o consultor de Assuntos Regulatórios, Eduardo, para esclarecimentos sobre o Não Me Perturbe. Está sendo feito um trabalho em conjunto com a Anatel e a Conexis, associação que representa todas as operadoras de telecomunicações, que visa algumas mudanças no Não Me Perturbe para diminuir ligações indesejáveis.

A partir de junho, o parceiro só vai receber pela venda se o telefone estiver na listagem que a operadora enviou no mailing.

Foi elaborado um aditivo ao contrato prevendo essa condição sobre o pagamento do comissionamento, apenas da listagem validada/divulgada pela operadora e não haverá remuneração para quem vender para usuário que não esteja no mailing. O jurídico já aprovou este aditivo, agora estamos abordando os nossos parceiros e acreditamos que este adendo no contrato será o grande inibidor dessas ligações.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

A Conexis está fazendo uma cartilha em parceria com as operadoras e a Anatel para uma maior divulgação do Não Me Perturbe.

Estamos acompanhando o número de reclamações e de fato há reclamações relacionadas ao serviço de telecomunicações, mas o cliente também está sendo importunado com telemarketing de oferta de empréstimo consignado e até oferta de auxílio funeral.

Aproveitamos para ressaltar que a reunião que a Anatel realizou no dia 27 de maio, sobre o Telemarketing, foi bastante produtiva, reiterando a importância do tema Não Me Perturbe e as ações que as Operadoras estão realizando para minimizar o problema das ligações indesejáveis.

Solicitamos a participação do Conselho do Sudeste nas reuniões da Anatel, que estão abertas a todos os conselheiros. Há muitas trocas de informações, onde a Anatel permite que todos se manifestem.

- Ouvidoria

Marcos Aurelio, gerente na ouvidoria da Vivo, iniciou a apresentação mostrando o volume de reclamações/dia útil, saímos de um patamar de 3,3 mil/dia útil de reclamações no primeiro trimestre de 2020, para 6,7 mil/dia útil em maio/2021. O crescimento se acelera a partir do 4º trimestre de 2020, decorrente das divulgações realizadas em linha com a RQUAL em diversos canais, como:

- Inclusão da página da “ouvidoria” como primeiro item na busca do Google como “Ouvidoria Vivo”.
- Informação da Ouvidoria no menu Reclamação da URA Vivo: Antes do Atendimento, menu Reclamação:
*“Se você já acionou um dos nossos canais e não teve sua solicitação resolvida, você pode falar com a nossa Ouvidoria no número 08007751212.
O horário de atendimento é de Segunda a Sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.
Importante que tenha aguardado o prazo de atendimento da sua solicitação e tenha em mãos o número do protocolo.
Agora aguarde para seguirmos....”*
- Revisão da página da Ouvidoria.
- Incentivo da Ouvidoria na Ura Anatel: Antes do Atendimento, menu Reclamação:
“Se você é cliente da Claro, Oi, Vivo, Tim e Sky, é necessário que você reclame primeiro na ouvidoria de sua operadora, após decorrido o prazo fornecido para solução de sua demanda e seu problema não foi resolvido, você poderá reclamar neste canal, informando o número do protocolo de sua reclamação na ouvidoria”
- Link Ouvidoria Rodapé Site Vivo.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Observa-se uma tendência de redução no volume de reclamações na Anatel, que conversa com o crescimento da Ouvidoria, ou seja, os clientes passaram a acessar mais o nosso canal de Ouvidoria, deixando de reclamar na Anatel, além de estarmos capturando clientes que não reclamam na Anatel.

Temos uma resolutividade de 97% nas reclamações registradas na Ouvidoria e 3% das reclamações que passam pela ouvidoria e vão para a Anatel, com nota de satisfação fornecida pelo cliente logo que encerra o atendimento na Ouvidoria de 4,6, na escala de 1 a 5.

Para que possamos atender nosso o cliente cada vez melhor, nos próximos 2 anos, iremos investir ainda mais na Ouvidoria, como em novas ferramentas, atendimento multicanal, relatórios e capacitação:

- Ilha de Certificação: Ligamos para o cliente que nos forneceu notas 1 e 2 e para o que não forneceu nota após ser atendido pela Ouvidoria.

A operação que entra em contato, não é a mesma que atende o cliente, o representante não sabe a nota que recebeu. A ilha de certificação tem um incentivo diferente para tentar reverter a satisfação do cliente. E após a certificação é enviada uma nova pesquisa por e-mail, e observamos que a nota de satisfação melhora.

- Sistema Workflow: Gestão da resolutividade, com fluxo de *escalation* e acionamento proativo com status para o cliente.

Para reclamações que não conseguimos resolver online, a ferramenta irá integrar vários sistemas e permitirá maior gestão nas solicitações, monitoramento dos processos e SLAs. Assim teremos, controle de 100% das solicitações registradas, maior garantia de cumprimento do prazo, escalonamento para casos críticos e relatórios para melhoria de processos.

Lembrando que 85% das demandas da Ouvidoria, são tratadas de forma online.

- Atendimento *Omnichannel*: Ampliação de novos canais de atendimento como formulário do Meu Vivo, interações via WhatsApp e humano.
- URA (Unidade de Resposta Audível): Revisão da URA com criação de novos relatórios e funcionalidades como status do prazo de um processo.
- Humano: Ampliar a autonomia dos nossos colaboradores e capacitá-los em novas ferramentas.

- Relatório dos principais ofensores registrado contra a Vivo e qual o plano de ação para redução.

(Conselheiro André)

Apresentamos os números de reclamações registradas no Consumidor.gov.br, Procon, Ouvidoria e Anatel com os temas reclamados, bem como o índice de resolutividade no Procon, que é medido através da baixa das CIPs (Carta de Informação Preliminar) tratadas no Sindec, e hoje as baixas são classificadas como acordo, encerramento e

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

reclamação. A classificação reclamação é o que determina a variável da resolatividade. A baixa ocorre manualmente e é natural que muitos consumidores não retornem ao Órgão nos casos em que foi resolvida a sua solicitação. Alguns Procons costumam baixar as Cartas de Informações Preliminares após 90 dias da data da abertura, podendo chegar até 180 dias, outros baixam com 30 dias da abertura da solicitação.

Ressaltamos que a plataforma Consumidor.gov.br, possibilitou mostrar aos consumidores que existe o diálogo para resolução do conflito entre consumidor e fornecedor, pois apesar da plataforma ser gerenciada pela Senacon e Procons, o diálogo é realizado diretamente com o consumidor, diferente da reclamação registrada no Procon que tem o representante do Órgão como mediador.

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.

- Como a Vivo verá a manutenção de um novo modelo de conselho para o ano de 2023 em diante.

(Conselheiro Luiz Fernando)

Entendemos a preocupação com o fim da regionalização dos Conselhos e levamos o tema para a Alta Direção da Empresa.

Hoje, estamos nos preparando para o novo formato de Conselho, inclusive já realizando adequações e melhorias no sistema do processo eleitoral.

- Tem alguma informação adicional, importante, pós início da LGPD, informação acontecida após a nossa última reunião.

Atualizamos a quantidade de e-mails recebidos, que são tratados conforme esclarecido na reunião anterior, sendo: 148 via caixa DPO e 3 através do Centro de Privacidade, com corte em 31/05, os quais contemplam pedidos de exclusão dos dados, reclamações de ações de marketing e dúvidas sobre o tratamento de dados.

Reforçamos que, 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.

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Luiz Fernando, sugeriu que caso tenhamos algo novo para mostrar sobre a LGPD, até mesmo de ofício recebido, seja incluído pela própria Vivo, sem a necessidade de o conselho colocar o tema em toda pauta.

Concluídos os temas pautados, o conselho apresentou algumas sugestões para a próxima reunião:

Conselheiro Everton, sugeriu que seja realizada reunião extraordinária para que não ocorra um acúmulo de pautas em uma única reunião, e que as apresentações realizadas em reunião possam ser enviadas aos conselheiros, para que os mesmos possam rever, em um momento posterior, porque as vezes é necessário revisar algum tema específico.

Esclarecemos que, as reuniões extraordinárias são realizadas para tratar um tema específico e urgente.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 16/07/2021, 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 do Conselho

Procon Municipal de Jaborandi

Representante: André Yooiti Muramoto

Vice-Presidente do Conselho

Entidades:

Mariana Costa Rinaldi

Proteste Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES

Representante: Lorrainy Magalhães

Procon Municipal de Vitória

Representante: Cristiana Vieira Santos

Usuários:

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Ulisses Damas Couto

Dalton Moreira Meireles Bandeira

Ausências:

- Representante do Procon Municipal de Sorocaba
- Representante do Procon Câmara de Brumadinho
- Renato Aparício Ferreira de Souza

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
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

Secretária do Conselho

Angela Margarida Ramos dos Santos

Secretária do Conselho