

# Relatório de análises e providências - Região Sudeste

CONSELHO DE USUÁRIOS - REGIÃO SUDESTE				
Reunião Ordinária	Data	Local	Solicitações	Encaminhamentos / Providências
2ª Reunião Ordinária	15/05/2020	Videoconferência	Doação do Código de Defesa do Consumidor em braille para os Procons que participam do Conselho.	Os CDC's em braille estão disponíveis em todas as lojas de Atendimento da Vivo. Está sob análise e retomaremos o tema
			O que já foi feito em Parelheiros de melhorias - zona rural.	Convidamos o Gerente Institucional, Antonio Marcoa, para os devidos esclarecimentos. O conselheiro Everton, por atuar na Câmara de SP, se colocou à disposição para agendar reuniões no Legislativo e corroborar na mudança da Lei de Antenas no município de São Paulo.
			Lei Geral de Proteção de Dados.	Convidamos a Gerente de Proteção de Dados, Maria Tereza, e o Gerente de Projetos, Ricardo Machida, para contextualizar a Lei. Solicitamos que enviassem perguntas ao e-mail do conselho sobre a Lei Geral de Proteção de Dados. Continuaremos o tema LGPD na próxima reunião, por ser de interesse de todos e importante no atual momento.
			Dificuldades de consultar as "Consultas Públicas" no site da Anatel.	A Anatel disponibilizou o link para facilitar as consultas.
			"Descomplicando a Tecnologia" para a Terceira Idade.	Convidaremos a área responsável pela ação nas lojas e o guru.
			Guia do Covid-19, canais de TV liberados, lojas reabertas e lojas drive thru.	Materiais encaminhados por e-mail aos conselheiros
			Fazer um Boletim, a exemplo do que a Anatel encaminha mensalmente.	As notícias veiculadas na Vivo e que são de interesse de todos, encaminhamos por e-mail ou pelo whatsapp.

**CONSELHO DE USUÁRIOS - REGIÃO SUDESTE**

Reunião Ordinária	Data	Local	Solicitações	Encaminhamentos / Providências
3ª Reunião Ordinária	21/08/2020	Videoconferência	Qualidade de sinal em Carmópolis de Minas - MG.	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 (continuação)	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.
			Quais as razões do aumento no número das reclamações da internet fixa (dados Anatel).	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.
			Apresentação da Anatel sobre Fiscalização Regulatória (A pedido da Anatel).	A 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).
			Possibilidade de ter um controle mais rigoroso pela devolução dos produtos (exemplo modem	Informamos 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). Em 01 de setembro, encaminhamos a todos os grupos do conselho o lançamento da campanha Recicle com a Vivo.

**CONSELHO DE USUÁRIOS - REGIÃO SUDESTE**

Reunião Ordinária	Data	Local	Solicitações	Encaminhamentos / Providências
4ª Reunião Ordinária	24/11/2020	Videoconferência	<p>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.</p>	<p>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.</p>
			<p>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?</p>	<p>Informamos 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. 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 fraudulência. Se ainda tiver alguma dúvida sobre a Política ou sobre o tratamento de dados pessoais realizado pela Vivo, ainda temos contato pelo e-mail <a href="mailto:dpo.br@telefonica.com">dpo.br@telefonica.com</a>. 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). Todas as informações da Política de Privacidade estão no site da Vivo link <a href="https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade">https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade</a>. 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) <a href="mailto:csirt.br@telefonica.com">csirt.br@telefonica.com</a>.</p>
			<p>Listar os principais programas sociais incentivados pela VIVO, em especial programas que tenham como objetivo a inclusão digital de crianças e adolescentes.</p>	<p>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 <a href="http://fundacaotelefonicavivo.org.br/acervo/">http://fundacaotelefonicavivo.org.br/acervo/</a>.</p>
			<p>Investimentos e abrangência do Vivo Fibra.</p>	<p>São Paulo - A Telefônica é a Concessionária do Serviço da Fixa e temos cobertura de Banda Larga no estado todo, 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;                      Espírito Santo - 08 cidades atendidas com fibra de 07 por cobre;                      Minas Gerais - 31 cidades atendidas com fibra de 07 por cobre;                      Rio de Janeiro, 07 cidades atendidas com fibra e 07 por cobre.                      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.</p>
			<p>Existem condições de clientes fiéis e que nunca mudaram de operadora vivo ter condições diferenciadas.</p>	<p>Solicitamos informações adicionais ao conselheiro para que pudéssemos internalizar o tema e assim foi feito. Informamos que todos os planos têm uma regulamentação, neste sentido, esse tema será pauta da próxima reunião.</p>