

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



TEMA PRINCIPAL:	Visita monitorada ao Call Center
DATA/HORÁRIO:	22/07/2016 – 09:00 às 13:00
DURAÇÃO:	4:00
LOCAL:	Av. Barão de Studart, 3333 - Dionísio Torres, Fortaleza - CE
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Renata L de Lima

CONVOCAÇÃO
Formas de convocação realizada: - Via mensagem eletrônica. - Via contato eletrônico.

CONSELHEIROS		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
MICHELE ALVES MARINHO	Nordeste	P
BRUNO FREITAS BARBOSA	Nordeste	A
DOUGLAS ALVES MEDEIROS	Nordeste	A
GILSON SOUSA SANTOS	Nordeste	P
JULIO CESAR ARAUJO MONTE	Nordeste	A
LUCIELLY MOREIRA GOMES	Nordeste	A
MATHEUS ROMARIO DE BARROS PORTO	Nordeste	P
PAULO SERGIO DOS SANTOS FERNANDES	Nordeste	A (Renúncia)

Situação: P – Presente A – Ausente

COLABORADORES		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
RENATA LOURENÇO DE LIMA	Secretária do Conselho	P
RICARDO CORREA FRANCA SILVA	Gerente Regional	P

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



GILBERTO STUDART GURGEL NETO	Representante da Anatel	P
------------------------------	-------------------------	---

SUGESTÕES DA PAUTA

❖ PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)

1. Iniciou-se a reunião com a Apresentação da estrutura do Call Center;
2. Visita monitorada a estrutura física do Call center;
3. Apresentação sobre o APP Vivo;
4. Informações sobre as Eleições do Conselheiro de Usuários;
5. Assuntos Diversos.

ASSUNTOS DISCUTIDOS

❖ PERÍODO MANHÃ:

1. Iniciou-se a reunião com a Apresentação da estrutura do Call Center

- ✓ Conveniência aos clientes, Canais de Atendimento, portfólio com as formas que o cliente pode realizar reclamações: URA, Portal, Redes Sociais, Mobile (App) e através de ligações, atendimento humano.
- ✓ Quantidade de chamadas, recebemos chamadas de todo Brasil, Móvel: 15MM chamadas/mês e FIXO: 7 MM chamadas/mês.
- ✓ Especializações do Atendimento fixo: Planejamento Controle/qualidade processos, Suporte Técnico de produtos, Atendimento geral, Empresarial e Negócios que é a retenção, para aquele cliente que quer deixar a empresa. Todas as nossas ligações são gravadas.
- ✓ Estrutura de Atendimento próprio – Pessoas, quantidade e perfil dos Colaboradores.
- ✓ Foco no cliente – Taxa de contatos, monitoramento preventivo, índice de reincidência, cliente que liga pelo mesmo motivo por mais de uma vez, alarme de monitoramento aciona a Engenharia, quando possui grande quantidade de chamada em determinado local. Resolução na primeira chamada, disponibilidade de ferramentas para o atendente, melhoria e automatização de processos e aperfeiçoamento contínuo dos atendentes, mínimo 1 mês de treinamento com provas ao final.
- ✓ Desenvolvimento do nosso time - trilha de carreira para os colaboradores, feedback, SEA (Selo de Excelência no Atendimento) e SEG (Selo de Excelência de Gestores), reconhecer os melhores, salas de descanso.

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



- ✓ Redes Sociais: Ranking 2016 da Socialbackers, empresa que monitora a imagem das marcas nas redes sociais.
- ✓ Revista Exame – Melhores do ano, a Vivo foi eleita a empresa do ano, foto do Presidente recebendo o prêmio.

2. Visita monitorada a estrutura física do Call center

Os Conselheiros foram convidados a conhecer a estrutura física do Call Center e visualizar na prática, todas as informações repassadas na apresentação. Apresentada as 6 salas de Treinamento para formação e inicial e reciclagem, área de RH e benefícios, salas de descanso. O horário de funcionamento do Call Center Fortaleza é de 6h a.m às 2h a.m, divididos em turnos, atende clientes de todo o Brasil, somente o Call Center localizado em Maringá que possui turno 24h.

Exibida a sala de feedback, salão dos atendentes, dos monitores para escuta de chamada, prédio possui 02 andares, demonstrado que o material de trabalho, cadeira, mesa, computador, encontram-se de acordo com as normas da ABNT para não prejudicar a saúde dos Colaboradores.

O Prédio possui um ambulatório médico, com médico clínico à disposição, toda estrutura de Enfermaria e também com médico Ginecologista e Nutricionista.

3. Apresentação sobre o APP Vivo

Informações sobre as funcionalidades do aplicativo VIVO, possibilita os clientes resolverem seus problemas com a empresa de forma digital. Objetiva melhor relacionamento e atendimento ao cliente.

- ✓ Consulta de consumo de dados;
- ✓ Gerenciamento de Conta, ex.: 2ª via de fatura;
- ✓ Atendimento virtual, "fale com a Vivi";
- ✓ Agendamento de Atendimento em loja;
- ✓ Operação de Recarga;
- ✓ Compra de Pacotes Adicionais;
- ✓ Configuração de Aparelhos;
- ✓ Acesso ao Vivo Valoriza.

[Handwritten signatures and initials]

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



4. Informações sobre as Eleições do Conselheiro de Usuários

Explicação sobre todas as etapas das Eleições do Conselheiro de Usuários Triênio 2017 a 2019

5. Assuntos Diversos

Os conselheiros GVT e Vivo acordaram as próximas reuniões, conforme as datas e locais abaixo:

Região	Data	Cidade	Reunião
Nordeste	20/10/2016	São Luis - MA	4ª Ordinária

Sugestão: O Conselheiro VIVO, Dr. Fábio solicitou verificar a viabilidade de prestar os serviços da rede fixa e internet por fibra, na localidade de bairro Santa Lúcia, pertencente ao Município de Maceió/AL;
O Vice-Presidente Gilson solicitou também verificar viabilidade na localidade de Areembepe, pertencente ao Município de Camaçari/BA e da Estrada do Côco na Região de Mata de São João.

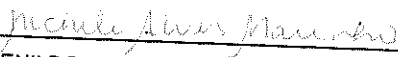
Solicitação: A Banda Larga Vivo Fixo teve uma considerável queda na sua qualidade, por interrupções e quedas de velocidade no Município de Salvador/BA.
O cliente encontra-se com falta de retorno por parte da operadora de viabilidade para aumento de velocidade do serviço de Banda Larga, O Conselheiro teve retorno que a equipe técnica não possui previsão de atendimento a sugestão, porém o mesmo solicitou revisão da solicitação.
Rever a resposta sobre a sugestão de disponibilidade de mecanismo através de pen drive ou compartimento no modem do cliente com estrutura de acesso à internet por meio da tecnologia 3G ou 4G, que o cliente continue conectado mesmo que temporariamente até que a rede fixa se restabeleça.
Verificar a postura de alguns atendentes que surpreende o cliente que deseja fazer readequação do plano, no fato que com a alteração do plano, passarão a ser internet franqueada, sendo incoerente com a Regulamentação, uma vez que tal definição ainda não foi definida pela Anatel.
Seja revisto a quantidade de volume de pacotes de internet ofertada para os futuros planos da Vivo, cujo a franquia em Gigabyte é muito pouco em relação ao consumo atual.

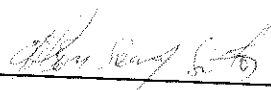
ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016

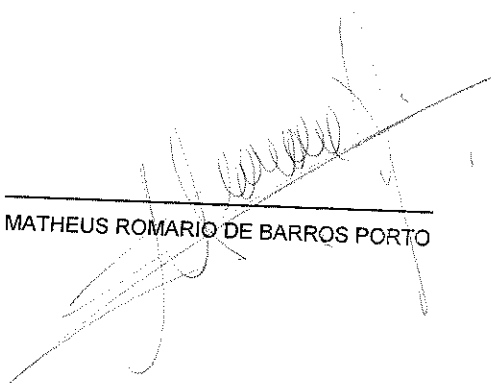


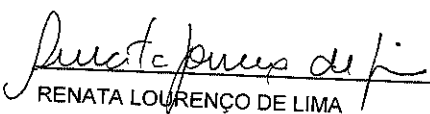
Encerramento

Sem mais, encerrou-se a reunião pelo Vice-Presidente do Conselho de Usuários da região do Nordeste, Dr. Gilson Sousa Santos.


ADENILDO BATISTA representado por Michelé Alves Marinho
(Presidente do Conselho de Usuários GVT - Nordeste)


GILSON SOUSA SANTOS
(Vice-Presidente do Conselho de Usuários GVT - Nordeste)


MATHEUS ROMÁRIO DE BARROS PORTO


RENATA LOURENÇO DE LIMA
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)