

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

DATA/HORÁRIO:	18/11/2016 - 09:00 às 14:00
LOCAL:	Rua Américo Brasiliense, 400 - Centro - Ribeirão Preto/SP
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Gláucia de Miranda Rodrigues

CONSELHEIROS

NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
ADILSON MARTINS TOLEDO	Sudeste	A
CLAUDIO DA SILVEIRA SOARES	Sudeste	P
FABIO LUIS GREGÓRIO DE SOUZA	Nordeste	A
FELIPE AUGUSTO ANDRADE GUIMARÃES	Sudeste	P
GUILHERME NAZZATO	Sudeste	A
MARCELO SAMPAIO	Sudeste	A
THIAGO HENRIQUE DE CARVALHO	Sudeste	A
WILLIAM LIMA ROCHA	Sudeste	P

COLABORADORES GVT E CONVIDADOS

NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES	Secretária do Conselho	P
JOSÉ SALIONI	Convidado da Prestadora	P
CLAUDIONOR DE SOUZA	Convidado da Prestadora	P

Situação: P - Presente A - Ausente

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

ASSUNTOS DISCUTIDOS

1. Abertura dos trabalhos com a participação do Conselho da Vivo.

2. Informações da Tecnologia FWT.

Foi realizada apresentação aos conselheiros sobre a tecnologia FWT.

Explicações sobre o produto

Melhorias

3. Informações sobre os primeiros aparelhos com selo Eco Rating - Celular mais sustentável na Vivo.

Acabam de chegar às lojas e revendas Vivo os primeiros aparelhos com selo Eco Rating.

A Telefônica Brasil, por meio da marca Vivo, protagoniza no Brasil a implantação do selo de impacto ambiental para celulares, similar aos já popularizados por eletrodomésticos.

Agora nossos clientes podem comparar os impactos ambientais e sociais na hora de comprar um celular novo e tomar uma decisão mais consciente.

Nesta primeira fase do projeto, quatro fabricantes assumiram este compromisso e estão lançando celulares com o selo Eco Rating: Alcatel, LG, Samsung e Sony.

Os aparelhos já estão disponíveis em nossas lojas, revendas e no site para comercialização.

4. Explicação sobre o Vivo a Praça.

O projeto Vivo a Praça tem como meta principal estimular a transformação das comunidades, por meio da revitalização de espaços públicos, especialmente praças, em conjunto com a comunidade que define o que considera mais adequado em termos de reformas, instalação de equipamentos e jardinagem.

O projeto é resultado da parceria entre a Vivo e o Instituto Elos, especializado em tecnologias sociais de mobilização comunitária.

Ocupar o espaço público e se apoderar dele, é isso que o Vivo a Praça promove.

Por meio de uma metodologia de mobilização comunitária, o projeto estimula populações das imediações de grandes praças urbanas a se conhecer e se compreender como comunidade. A partir disso, adultos, crianças e idosos são convidados a revitalizar as praças de suas comunidades, percebendo quais são as necessidades de cada local, captando os recursos necessários e colocando a mão na massa.

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

Já foram entregues 10 praças neste ano:

- Praça Elis Regina - São Paulo
- Praça Arlindo Rossi - São Paulo
- Praça Nossa Senhora Aparecida - São Paulo
- Praça Benedicta Cavalheiro - São Paulo/SP
- Praça Kisao Tokita - São Paulo/SP
- Praça Arnaldo Figueiredo - Campo Grande/MS
- Praça Poeta Clodoaldo de Alencar - Aracaju/SE
- Praça General Ernesto Geisel - João Pessoa/PB
- Praça Dr. Luis Trevisani - São Paulo/SP
- Praça Mirante de Conquista - Vitória/ES

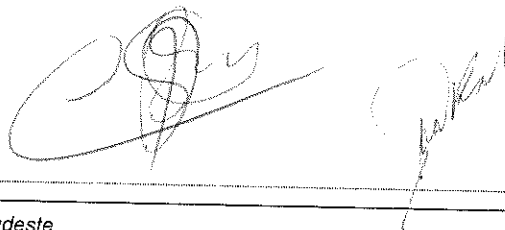
Próximas praças em 2016:

- Praça Ilha de Deus - Recife/PE
- Praça Monte Verde - Votuporanga/SP
- Conjunto Carminha - Maceió/AL

5. Índice de Satisfação do cliente

- O Índice de Satisfação do Cliente apresenta melhora nos últimos dois meses e abrimos uma importante distância comparada com a concorrência.
- Devemos atuar com o olhar do Cliente em tudo o que fizermos e para reforçar o nosso compromisso com o Cliente, todas as áreas estão envolvidas no Plano de Qualidade.
- Ainda temos um grande desafio para atingir a nota de dezembro e somente com o compromisso de todos será possível alcançá-la.
- As empresas que mais crescem e são admiradas têm como características comum serem inovadoras, com processos e produtos simples, transparentes e com alta performance.
- Qualidade e Respeito ao Cliente estão incorporados em tudo o que fazemos e a satisfação dos Clientes é um reflexo de tudo isso.

Os conselheiros desejam saber separadamente, por produto, o índice de satisfação dos clientes.



ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

6. Visita à Central de Telefonia Fixa

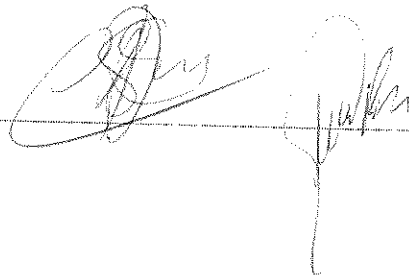
Demonstração dos equipamentos de telefonia fixa na central de Ribeirão Preto, com foco nos investimentos realizados para melhoria do serviço e aumento de velocidade da internet banda larga.

7. Assuntos Diversos

Encerra-se o mandato do Conselho de Usuários 2014-2016.

A eleição para o novo mandato já ocorreu (disponível no site da Vivo a relação dos candidatos).


As documentações entregues (categorias usuários e entidades) estão sendo analisadas e posterior homologação das respectivas votações.



ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

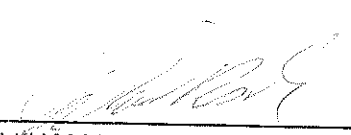
Encerramento

Sem mais, encerrou-se a reunião.



CLAUDIO DA SILVEIRA SOARES

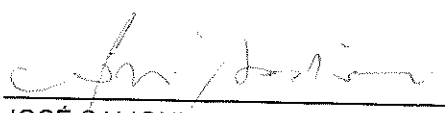
FELIPE AUGUSTO ANDRADE GUIMARÃES



WILLIAM LIMA ROCHA



GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)



JOSÉ SALIONI
(Consultor Institucional Regional)