

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES GVT - REGIÃO SUL

1. Data, Hora e Local:

Região: Sul

Cidade: Curitiba - PR

Data: 11/11/2014

Endereço: R. Barão do Rio Branco, 546 - Centro, Curitiba - PR.

Tipo: Presencial

Horário: 09:00 às 17:20

2. Presenças

2.1 Presença Conselheiros:

- ✓ ALUCIR BIASI
- ✓ ANA CAROLINA DOS SANTOS SILVA DE JESUS (Não Compareceu.)
- ✓ EGLER FERNANDO MAFFEI (Não Compareceu.)
- ✓ JOSÉ RICARDO BRAIDA DOS SANTOS (Não Compareceu.)
- ✓ TOBIAS TROMM
- ✓ JOEL SANCHES JUNIOR
- ✓ ELIANE CARMANIM LIMA (Não Compareceu.)
- ✓ LIZANDRO LUIZ
- ✓ LUIZ ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA
- ✓ LINDOMAR MAXIMIANO Não Compareceu 3ª Ausência consecutiva não houve posse

2.2 Presença Mesa:

- ✓ Marcelo Ferreira da Silva – Coordenador Projeto Conselho de Usuários GVT
- ✓ Samara K L Santos – Secretaria Conselho de Usuários GVT

2.3 Presença Convidados Prestadora:

- ✓ Ana Claudia Marçal – Jurídico GVT
- ✓ Raphael Minikovski - Qualidade

3. Convocação

Formas de convocação realizada:

- Via mensagem eletrônica (e-mail)
- Via contato telefônico

4. Ordem do Dia e deliberações

4.1 ATA Original repassada ao Grupo:

09:00 - 12:00H - Início

Abertura dos trabalhos, com leitura e aprovação da ata da reunião anterior;
Discussão e aprovação do Regimento Interno;
Definição local e data das próximas reuniões;

12:00H - 14:00H – Almoço

14:00H - 16:30H - Volta do Almoço

Resposta da GVT sobre os itens sugeridos na reunião anterior;

- Cobrança

- Instalação:

Sugiro trazer um representante que domine o assunto para ações do tipo vendas agentes autorizados e técnico orientado para sanar dúvidas sobre o *checklist*;

Reparos;

Assuntos gerais;

Encerramento / Confraternização da nossa última reunião do ano de 2014.

4.2 Início Reunião:

Chamada realizada confirmando os presentes.

Inicia-se se a reunião com as informações trazidas pelo grupo:

Pontos importantes a serem discutidos incluindo as visitas dos representantes trazidos pelo grupo para explanação dos itens abordados com o Sr. Tobias.

Abordado o tema de inclusão do conselho aos projetos do grupo em início de desenvolvimento para avaliação e incluí-los como *beta tester* em determinados portfólios.

Início da Pauta

A discussão sobre a criação do regimento dados o quórum da reunião com 4 participantes, como a pauta foi disseminada entre os membros todos estavam cientes do conteúdo pertinentes a discussão.

Informado que a questão de pauta é definida pelo próprio conselho.

Discorreu se sobre o cargo de Presidente do conselho regional Sul e vice-presidência.

Item 1 - Leitura e apresentação da ATA e avaliação dos itens em conjunto

- Questionado Itens, informado ao conselho de que a ATA deve ser alterada no envio prévio e assinada na reunião ordinária.
- Foram informados de que deveriam ter solicitado as visões de relatório solicitadas em reunião anterior, pendente de envio do conselho.
- Sr. Alucir informa sobre a coerência entre pauta anterior e discussão dos itens listados na ATA.
- Sr. Marcelo Ferreira (Grupo GVT) informa sobre trazer as informações da maneira que for solicitada pelo Conselho, os assuntos das reuniões não estavam conectados e no volume de atingimento de uma ação que impacte e seja relevante aos consumidores finais.
- Sr. Alucir sugere trabalhar nas 3 primeiras frentes, sugere foco e visão. Resumir os itens tratados e trabalhar de forma mais assertiva. Sobre a importância de gerar ações relevantes.

- Sr. Luis discorre sobre a ideia de funcionamento e conduta de andamento de reunião que com a experiência e expertise adquiridas no decorrer das reuniões irá facilitar o trabalho.
- Sr. Marcelo Ferreira (Grupo GVT) se dispõe a apresentar novamente os itens de relatórios internos apresentados na reunião anterior para melhor análise dos que estão presentes na 4ª reunião ordinária. A visão macro de processo para buscar melhorias em cenários de “problema” deve ser direcionada a resultados com ações específicas.
- Sr. Alucir questiona o Grupo sobre qual ponto deve ter atuação e merece o foco do conselho.

Sr. Marcelo Ferreira (Grupo GVT) expõe várias frentes de validação, porém reafirma que o Grupo não pretende intervir nas ações e controle de ações que está designada ao conselho questionar e propor melhorias aos consumidores.

Sr. Alucir discorre sobre a importância do primeiro contato com a central de relacionamento.

Coloca em votação o direcionamento do foco para atendimento

Qual principal tópico deve ser tratado relacionado ao atendimento? Sugere aos conselheiros presentes que seja a próxima pauta da reunião.

Por unanimidade dos membros do conselho decidiu-se que a área de tratamento será o atendimento CRM e seus principais aspectos.

Grupo sugere trazer uma proposta com os principais motivos relacionados a atendimento com o modelo já apresentado pelo Marcelo com estratificação de atendimento.

- Sobre sugestão do Sr. Tobias em reunião anterior sobre disponibilizar em site a árvore de URA foi apresentado pelo Grupo as dificuldades que poderiam ser geradas com a disponibilização via Portal, portanto a ideia de disponibiliza-la foi impossibilitada nesse momento.
 - Item A da ATA anterior será tratado na próxima reunião.
 - Informado pelo Sr. Alucir sobre pontos estratégicos do Grupo que não são divulgados.
 - Informado novamente sobre item da ATA referente à reunião anterior *welcome call* e atingimento dos novos compradores sobre as características desse processo dentro do grupo e a forma de trabalho que minimiza falhas de vendas.
 - Sugerido que a secretária envie um e-mail sobre as informações de contato de emergência e planos de saúde.
 - Informado novamente sobre o item da reunião anterior cartão de crédito e a inviabilidade desse processo atualmente no GRUPO.
 - Relacionado a contratos da operadora informados que estão divulgado no site www.gvt.com.br/contratos e serão verificados pelo Conselho.
 - Sr. Joel questiona sobre dados de contrato se existe um contrato base em caso de *up* ou *down*, Dra. Claudia Grupo GVT informa sobre dados contratuais e seus aditivos.
 - Sobre o item canal GVT TV apresentado como proposta pelo Sr. Tobias, item será trazido na primeira reunião de 2015. Trazer para a nossa TV uma maneira criativa de apresentação aos consumidores.
- Sr. Tobias discorre também sobre abrir plataforma de desenvolvedores para o serviço de TV. Informa sobre o momento que remete aos desenvolvimentos de aplicativos móveis.
- O Grupo GVT Sugere internalizar o assunto e seguir com um possível projeto em Marketing.
- Selecionar os itens de melhoria do Sr. Tobias e realizar uma exposição relacionada aos itens criativos.
 - Informado sobre papéis e suas definições dentro da resolução 623/2013.

- Definido que o envio da ata pós reunião será feito em 07 dias corridos para envio da secretaria e em seguida mais 07 dias para retorno do conselho através do presidente e vice presidente.
- A secretária deve encaminhar o regimento interno para aprovação do mesmo. Este item estará disponível na ATA desta para validação de todos.

Item 2 – Regimento Interno Sul/ Construção

Firmou-se o documento válido:

GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA., com sede na cidade de Maringá, Estado do Paraná, na Rua João Paulino Vieira Filho, 752, inscrita no CNPJ sob o nº 03.420.926/0001-24, doravante denominada “GVT” ou “Prestadora” e ASSINANTE, institui-se, por meio deste Regimento Interno (“Regimento”) o CONSELHO DE USUÁRIOS (“Conselho”) da GVT, em conformidade com o Contrato de Concessão, os termos de autorização dos serviços supramencionados e os respectivos regulamentos e a Lei 8.078, de 11/09/1990, (Código de Defesa do Consumidor – CDC), no que não conflitar com as normas específicas de telecomunicações, de acordo com as disposições abaixo.

Capítulo I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Para fins deste Regimento aplicam-se as definições contidas na resolução 623 de 18 de outubro de 2013.

Capítulo II

DOS OBJETIVOS E FINALIDADE

Art. 2º O Conselho de Usuários, integrado por usuários e por entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações. Desprovido de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Parágrafo Único - O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços prestados pelo Grupo/Prestadora dentro dos limites da resolução 623/2013 da Anatel.

Art. 3º Para fins do presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento, o ano de atividades do conselho de usuários coincide com o ano civil.

Capítulo III

DA CONSTITUIÇÃO, COMPOSIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 4º. O Conselho será composto por, no mínimo 6 (seis) e no máximo, 12 (doze) membros, que serão eleitos através de voto secreto, conforme estabelecido em Edital, sendo:

I – 06 (seis) entidades que possuam dentre suas finalidades a defesa dos interesses e direitos dos consumidores, devidamente representadas; e

II – 06 (seis) usuários de serviços de telecomunicações e residentes na região de implementação do Conselho de Usuários

Parágrafo único. Caso não seja atingido o quórum mínimo previsto nos incisos deste artigo, as vagas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria.

Art. 5º - Considerando que a representação nos Conselhos é exclusivamente voluntária, não será destinada qualquer remuneração aos seus membros.

Art. 6º - Para investidura no cargo de Conselheiro será necessária assinatura do termo de posse.

Art. 7º Deverá ser divulgado o resultado da eleição com a apresentação dos candidatos eleitos com suas respectivas quantidades de votos.

Art. 8º - O mandato dos membros do Conselho cessará automaticamente:

I - na hipótese de renúncia formal;

II - no término do mandato;

III - nos casos de destituição por impedimento legal;

IV - 02 (duas) faltas consecutivas ou 03 (três) faltas alternadas, ambas injustificadas;

V - por comportamento condenável, conforme fixado no artigo 17 deste regimento interno.

Parágrafo único: As justificativas para as faltas serão analisadas e aprovadas pelo Conselho considerando-se a situação de cada membro.

Art. 9º O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I - Presidente;

II - Vice-presidente; e

III - Secretário.

§ 1º. A GVT deve indicar o secretário do Conselho dentre os seus funcionários, detendo a prerrogativa de substituição a qualquer tempo, a qual será comunicada aos membros do Conselho.

§ 2º. É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da GVT, exceto para o exercício do cargo de secretário.

Art. 10 - O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho serão eleitos dentre seus membros, através de voto secreto, quando houver mais de um candidato.

Art. 11 - Os mandatos dos cargos de Presidente e Vice-Presidente possuem duração de 01 ano, sendo permitida a reeleição por mais um mandato, exceto no primeiro ano de mandato que será inferior.

Art. 12 - A eleição do Presidente e do Vice-Presidente ocorrerá na primeira reunião ordinária de cada ano, sendo que o candidato mais votado será declarado Presidente e o segundo lugar assumirá a Vice-Presidência.

Parágrafo único – Em caso de empate na mesma data será realizado um segundo turno entre os candidatos empatados.

Art. 13 – A apuração da votação será realizada pelo secretário e na presença de todos os membros do Conselho de Usuários, sendo comunicado o resultado de imediato, mediante acompanhamento de um membro do Conselho.

Art. 14 - Em caso de empate na votação para presidente ou por inexistência de interessados para este cargo, caberá a realização de sorteio para definir o candidato eleito.

CAPÍTULO IV – DO MANDATO DOS MEMBROS DO CONSELHO

Art. 15 - Os membros do Conselho terão mandato de 03 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.

§1º. Em caso de vacância, a respectiva vaga será preenchida pelo prazo remanescente, por um suplente eleito, observada a ordem de votação, preferencialmente na respectiva categoria.

§2º. O mandato dos eleitos em 2014 terá vigência até 31 de dezembro de 2016, conforme previsto no artigo 26 da Resolução 623 de 18 de outubro de 2013.

II - DA SUBSTITUIÇÃO DOS MEMBROS

Art. 16 - Ocorrendo impedimento ou ausência do Presidente do Conselho este será substituído pelo Vice-Presidente. Na ausência do Vice-Presidente, o Presidente será substituído por outro membro Conselho, a ser escolhido por meio de sorteio.

III – DA DESTITUIÇÃO

Art. 17 Qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e fundamentada.

I – Serão concedidos os direitos de defesa no prazo de até 15 dias antes da reunião, mediante manifestação formal, por escrito e encaminhado ao Presidente do Conselho.

II – Considera-se comportamento inadequado:

- a) tratar os demais membros com desrespeito;
- b) usar sua condição de membro do conselho para tentar qualquer espécie de privilégio junto ao grupo GVT;
- c) perpetrar qualquer espécie de atitude passível de questionar a sua idoneidade;
- d) ser membro do conselho e, ao mesmo tempo, ser funcionário, sócio, representante ou prestador de serviço da GVT;
- e) qualquer outro comportamento que o conselho, por maioria simples, considere condenável;

Art. 18 - A destituição na forma acima dar-se-á por voto favorável da maioria dos membros do Conselho presentes na assembleia, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a consequente destituição.

Art. 19 - Ocorrendo a destituição do conselheiro e não existindo suplente, deverá ser realizada uma eleição para escolha do novo conselheiro caso não seja mantido o número mínimo de Conselheiros exigidos pela Resolução Anatel 623/2013 e neste Regimento, que permanecerá no respectivo cargo pelo restante do mandato do conselheiro destituído.

CAPÍTULO VI

DA VIGÊNCIA

Art. 20 - A vigência do Conselho será por período indeterminado.

CAPÍTULO VII

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 21 - São atribuições do Conselho de Usuários:

- I – propor alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários;
- II – propor atividades e cooperar com a GVT no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como aos seus direitos e deveres;
- III - conhecer da legislação e da regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;
- IV - realizar até quatro reuniões ordinárias por ano;
- V - aprovar as pautas e atas das reuniões.

Art. 22 - São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:

- I - participar das reuniões, atendendo à convocação do presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho;
- II - apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor assuntos que julgar pertinentes;
- III - levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes;

Art. 23 - São atribuições do presidente:

- I - coordenar os trabalhos do Conselho;
- II - convocar os membros do Conselho para as reuniões e presidi-las;
- III - exercer o voto de minerva nas reuniões;
- IV - representar o Conselho;
- V - consolidar a ata e encaminhar à Secretária no prazo de até 7 dias do recebimento da ata da última reunião.

Art. 24 - São atribuições do vice-presidente:

I - exercer atividades inerentes à condição de membro; e

II - substituir o presidente nas suas ausências e nos seus impedimentos legais e formais.

Art. 25 – Em conformidade com a Regulamentação:

São atribuições da GVT:

I – coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;

II – apresentar ao Conselho de Usuários, até a data da próxima reunião ordinária, relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas;

III – destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho;

IV – designar funcionário para fazer a interface entre Conselho de Usuários e Grupo e participar das reuniões na condição de Secretário; e,

V – encaminhar, após cada reunião, as atas das reuniões dos Conselhos de Usuários e os relatórios de análises e de providências que foram entregues ao Conselho por ocasião da reunião, à Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), que dará conhecimento ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

Parágrafo único. O Grupo é obrigado a fornecer todas as informações necessárias à execução das atividades do Conselho de Usuários, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, ou de caráter estratégico, excetuando-se, neste último caso, as informações que tenham relação direta com a verificação do cumprimento de obrigações, relacionadas com os direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedido pela Anatel ou contrato de concessão, ato de designação, ato ou termo de permissão, de autorização de serviço, de autorização de uso de radiofrequência e de direito de exploração de satélite.

Art. 26 - São atribuições do Secretário:

I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho;

II - expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;

III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que deverão ser encaminhadas aos membros do Conselho no prazo de até 7 dias após a assembleia, e que deverão ser publicadas na página da GVT na Internet;

IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página da GVT na Internet;

VI - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho.

Parágrafo único. É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho.

CAPÍTULO VIII

DAS REUNIÕES

Art. 27 - O Conselho reunir-se-á exclusivamente de forma presencial, ordinariamente, uma vez a cada três meses, e extraordinariamente, quando necessário.

Art. 28 - As reuniões do Conselho deverão ser convocadas por meio hábil, com, no mínimo, 20 (vinte) dias de antecedência, devendo a convocação conter a ordem do dia, com as matérias a serem deliberadas na respectiva reunião.

Art. 29 - Os trabalhos do Conselho a cada reunião obedecerão à seguinte ordem:

I – Leitura da ata da reunião anterior;

II – Assinatura da ata da reunião anterior;

III – Apresentação e discussão das matérias constantes da pauta;

IV – Organização de pauta preliminar para próxima reunião.

Art. 30 - Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho em até 30 dias anteriores a assembleia sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

Art. 32 - Representantes da GVT poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade e estratégias àqueles inerentes.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 33 - Ficará a cargo da GVT as despesas necessárias à operacionalização do Conselho.

Art. 34 - A GVT arcará com todas as despesas para a realização das reuniões do Conselho de Usuários, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizará instalações adequadas para suas reuniões, na forma do art. 24 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623/2013.

Art. 35 - A GVT ficará responsável pela elaboração, manutenção e atualização da página do Conselho na sua página na Internet, que deve conter, pelo menos, as seguintes informações:

I – nome e qualificação dos membros do Conselho;

II – regimento interno, plano anual de atividades, relatório anual de atividades, calendário anual de reuniões com suas respectivas pautas e atas;

III – endereço postal e eletrônico do Conselho.

Art. 36 - Este Regimento somente poderá ser alterado por proposição enviada ao Presidente do Conselho, responsável por dar ciência aos demais membros, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data da respectiva reunião de apreciação do pleito, exigida votação de pelo menos 2/3 dos integrantes do Conselho.

O presente regimento fica aprovado na 3ª. Reunião Ordinária do Conselho entrando em vigor a partir de 11/11/2014.

Item 3 - Calendário 2015

- 10/03 Balneário Camboriú
- 12/05 Balneário Camboriú
- 18/08 Balneário Camboriú
- 10/11 Balneário Camboriú

Item 4 - Assuntos Diversos

- Solicitado que a secretária notifique ao **Sr. LINDOMAR MAXIMIANO KSZYVY** que este não tomará a posse por ter faltado as 03 reuniões ordinárias a que foi convocado.
- Trazido como especialista de Engenharia em dados pelo Grupo Sr. Fabio Vinicius para sanar duvidas e internalizar situações desse tipo.
- Sr. Tobias questiona a questão de cabeamento e possíveis níveis de qualidade para instalação e qual o custo dos valores de cabeamento e se vale o retrabalho em instalação.
Grupo informa que Será internalizada a questão de cabeamento.
- Sr. Tobias questiona *check list* de instalação e a possibilidade de receber uma cópia. Área de regional e acessos.
Grupo informa que será trazido na próxima reunião.
- Questionado sobre IP ser alterado em 48 h
Grupo informa que é uma questão de segurança o *restart* da sessão PPOE.
Informado ao conselho que para necessidades desse tipo a operadora disponibiliza o item para contratação de IP fixo adequando a necessidade do cliente.
- Sr. Marcelo (Grupo GVT) informa sobre o foco atendimento e Sr. Alucir explana da experiência própria em relação ao consumidor e a necessidade atendida em um primeiro contato com a resolutividade voltada para qualidade.
Com o foco a garantir a entrega do que é oferecido no atendimento
- Sr. Alucir questiona sobre a auditoria e seu desenvolvimento em cadeia, qual a característica de ação. Sugere conferencia e auditoria em 100% dos atendimentos e a assertividade no que foi prometido e se foi resolvido
Grupo informa que existe auditoria, porem não se aplica a 100% das chamadas.
- Sr. Alucir solicita ao Grupo trazer a forma de monitoramento dentro do atendimento. Escolher um tema macro e seu monitoramento. Como ações de mitigação. Incluir piloto para ação e trazer ao conselho na próxima reunião.
- Sr. Tobias sugere transferir a ligação com o primeiro atendente em conferência para que desta forma seja explicado ao próximo atendente o que está ocorrendo. Explica que desta forma haveria redução em transferências indevidas, pois antes de transferir o cliente seria necessário questionar se a próxima área realmente é a correta para continuar o atendimento. Além disso haveria uma entrega do cliente para o próximo atendente e não uma simples transferência.
- Sugerido pelo Sr. Alucir uma nova modalidade de *welcome call* voltado a reparo, proposta de atendimento ao prazo.
Sr. Tobias informa que essa prática em outras operadoras geram uma ligação automática e se a GVT poderia ao menos mandar um e-mail de pesquisa de satisfação.
Sr. Alucir informa que a experiência via e-mail é de baixa aderência.

- Encontrar uma forma de mitigar na raiz para que evite a reincidência ou mais reclamações.
- Informado que em relação aos técnicos existem os próprios e os terceiros para os funcionários próprios a forma de monitoramento é diferenciado com *feedbacks* diretos já os terceirizados tem o degrau de formalizar a empresa terceira que fara o *feedback* aos seus funcionários dentro das políticas da GVT.
- Grupo informou que irá internalizar e trazer ao Conselho, se existe ações e quais são para o item escolhido Atendimento CRM, quais são as ações em top 5, explanando sobre causas e efetividade das ações.
- Sr. Tobias informa que questão *Wi-Fi* deve ser avaliada como o retorno da senha para a original após ocorrer a troca de modem na casa do cliente, visto a situação comentada pelo Sr. Alucir em experiência que passou com a GVT. Solicita verificar se a informação consta em *check list* e *script* de atendimento.
- Sr. Tobias questiona se existe plano de treinamento para transformar técnicos de campo em *multi skill*.
Grupo informa que hoje o trabalho é feito por especialidades e técnicos treinados.
- O Grupo trouxe especialista da área de canais eletrônicos Bruno Siqueira demonstrando alguns itens de *reports* do cliente diretamente relacionado a URA e canais eletrônicos.
Apresentado novo fluxo de URA
Demonstra a inteligência nas alterações e explicou sobre os serviços que são trazidos com as opções.
Informou que as mensagens e vocalizações da URA que dão informações do tipo que foi verificado que é necessária alguma ação, são informações que de fato foram verificadas instruções a serem seguidos.
- Foram convidados os conselheiros a testarem novos projetos para darem o ponto de vista do consumidor. Apresentado o App Mobile e Atendimento SMS.
Enviar um e-mail a todos os conselhos parte da apresentação e a solicitação de participação como *beta testers* e seus termos de responsabilidade.

5. Encerramento

Para finalizar a reunião Sr. Alucir agradece a presença de todos e cita que embora não tenha havido nesta reunião uma quantidade expressiva de membros presentes na Reunião ordinária, a qualidade dos assuntos tratados é excelente, dentro do escopo do conselho de Usuários e suas definições.

- Sugere que o Grupo suporte um estímulo aos conselheiros já que a função não é remunerada.

Usuários:

ALUCIR BIASI

(Presidente do Conselho de Usuários Região SUL)

TOBIAS TROMM

JOEL SANCHES JUNIOR

LIZANDRO LUIZ

LUIZ ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA

Mesa (GRUPO):

Marcelo Ferreira Da Silva

Coordenador do Grupo de Trabalho nomeado pela GVT

Samara Kalliny Leite Santos

Secretária do Conselho GVT