



3ª Reunião Ordinária 2026 Conselho de Usuários Vivo

Reunião 20.08

Presencial: Brasília / Digital: Híbrido

Conselho de Usuários - Ata Executiva

| Conselheiros

Participantes ⁽¹⁾				
✓ Presente	Ausente			
	☐ Justificado			
	☐ Injustificado			
✓ Giovani	✓ Bárbara	✓ Marinalva	☐ João Paulo	
✓ Edson	✓ Alex	✓ Mara	☐ Bernardo	
✓ Moisés	✓ Sérgio	☐ João Pedro		
✓ Aline	✓ Marcos	☐ João Vitor		
✓ Alexandre	✓ Sabrina			

| Prestadora e Convidados

Participantes				
Assunta	Ana Paula	Leonardo	Tatiana	
Angela	Veridiane	Marcos	Adriana	
Luciene	Gláucia	Nilson		

*** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA.
*** Clasificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

(1) Nomes Completos e suas respectivas representações constam no apêndice

Contextualização	Ações e ajustes que a empresa está implementando para evitar cobranças indevidas, facilitar a migração de serviços para fibra e prevenir a cobrança de multa por fidelização após o término do contrato.
Questionamento	Melhoria na conduta da empresa para evitar cobrança indevida Ajustes na política de migração de linha fixa metálica para tecnologia fibra Ausência de cobrança de multa por fidelização mesmo após término do prazo previsto em contrato
Abrangência	Nacional

| Esclarecimentos

Apresentados os volumes de reclamações registrados nos Procons a partir de agosto de 2025 e as ações que foram implementadas, e ainda estão previstas, para melhorias do indicador. As principais evoluções ocorreram nos temas de multa de fidelidade, Vale Saúde e migração cobre. Entre as ações implementadas estão a revisão na comunicação sobre fidelidade, revisão da página de contratação, investimentos na rede relacionados a furtos e vandalismo, priorização na tratativa técnica, entre outros. Há uma busca constante por novas oportunidades e melhorias contínuas. Os apontamentos tem como base dados nacionais, sem se restringir, portanto, ao Estado de São Paulo.

| Material de Apoio

Não se aplica

Conselho de Usuários - Ata Executiva – Tema 2

Contextualização	Cobrança antecipada de benefícios promocionais - YouTube Premium e Prime Vídeo
Questionamento	Como é realizado o controle do período de gratuidade; Em quais situações a cobrança pode ser antecipada; Como o consumidor é informado sobre o encerramento da promoção; Quais medidas a Vivo adota para corrigir cobranças indevidas;
Abrangência	Nacional

| Esclarecimentos

Para ser elegível à gratuidade, a linha e o e-mail não devem ter tido o serviço assinado, mesmo que a assinatura anterior tenha sido feita no parceiro. Se for a primeira contratação com um e-mail nunca utilizado, o cliente será elegível à gratuidade, caso contrário, o serviço será pago. Se o cliente cancelar a assinatura durante o período de gratuidade, perderá o benefício e uma nova contratação será tarifada. Em caso de inadimplência, o benefício pode ser cancelado ou suspenso. O cliente é notificado sobre o término da gratuidade com 15 dias de antecedência por SMS. Alegações de cobrança indevida serão analisadas pelos canais de atendimento ao cliente.

| Material de Apoio

Não se aplica

Conselho de Usuários - Ata Executiva – Tema 3

Contextualização	Segurança cadastral e proteção dos dados dos consumidores Inclusão indevida de linhas telefônicas
Questionamento	Esclarecimentos sobre os procedimentos adotados pela Vivo para inclusão de linhas e serviços em uma conta Quais mecanismos de autenticação são utilizados antes da inclusão de uma nova linha em um CPF; Como é validada a identidade do titular; Quais controles existem para evitar fraudes e inclusões indevidas; Como o consumidor é comunicado quando uma nova linha é vinculada ao seu cadastro. Como situações dessa natureza podem ocorrer; Qual o procedimento interno para investigação; Qual o prazo para exclusão das linhas indevidas e cancelamento das cobranças; Quais medidas preventivas estão sendo implementadas para evitar reincidências;
Abrangência	Nacional

| Esclarecimentos

Foram apresentadas informações sobre como a Vivo atua nos fluxos comerciais de novas contratações, migrações e portabilidade, além das próximas ações que a empresa implementará para fortalecer as camadas de segurança na confirmação de titularidade e no monitoramento de novas contratações.

| Material de Apoio

Não se aplica

Contextualização	Segurança de dados
Questionamento	A Vivo sofreu algum ataque ou vazamento de dados a partir de outubro/2025?
Abrangência	Nacional

| Esclarecimentos

Esclarecemos que não identificamos qualquer incidente de segurança ou evidência de vazamento de dados por parte da Vivo. A Vivo possui uma estrutura de segurança dedicada, com equipes, processos e ferramentas voltados à proteção das informações sob sua responsabilidade. Além disso, mantém monitoramento contínuo e adota medidas preventivas e corretivas para identificar e tratar eventuais riscos de segurança.

| Material de Apoio

Não se aplica

Contextualização	Cobertura – revisão de cobertura em bairros de Chapadão do Sul/MS
Questionamento	Devido à recorrência de reclamações dos consumidores deste município, registradas sob os protocolos 2026 2354 31 8046, 2026 2354 6914 95 e 2026 2354 75 1742, solicita-se à operadora que revise a cobertura que abrange os bairros Esplanada I, II, III, IV e V. P.S., CEP: 79.560-000 (Único).
Abrangência	Regional

| Esclarecimentos

Em Chapadão do Sul, a Vivo possui quatro sites (torres) na área urbana, oferecendo cobertura 2G, 3G, 4G e 5G. A exigência regulatória de cobertura se aplica apenas ao ambiente externo. Segundo o site oficial da Vivo, a região tem níveis reduzidos de cobertura 4G em ambientes internos e áreas distantes nos bairros Esplanada. Um estudo foi realizado e uma otimização dos sites próximos será feita para melhorar a cobertura, com previsão de conclusão até 31/08/2026. O foco é na tecnologia 4G, devido ao seu maior alcance. A melhoria será confirmada com validação em campo. A consulta sobre a área de cobertura da Vivo está disponível no site: [Cobertura Vivo](#).

| Material de Apoio

Não se aplica

Contextualização	Possibilidade de alteração no valor da diária de R\$100,00 de reembolso, para R\$150,00.
Questionamento	Retorno do pedido realizado na Reunião de Posse.
Abrangência	Nacional

| Esclarecimentos

Conforme informado previamente ao presidente, após análise e validação das áreas responsáveis, o valor da diária para alimentação foi ajustado de R\$100,00 para R\$150,00.

| Material de Apoio

Não se aplica

Conselho de Usuários - Ata Executiva - Tema 7

Contextualização

Em conformidade com Artigo 16, inciso V do regulamento 734/2020 Anatel

Questionamento

Quantidade de reclamações Anatel, Sindec e Consumidor.gov.
Quantidade de contatos nos canais de atendimento interno.

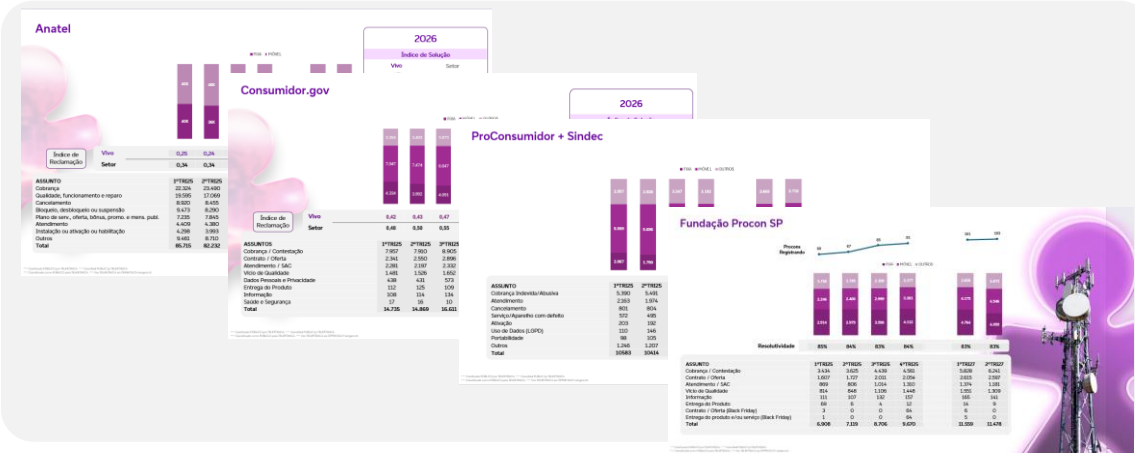
Abrangência

Nacional

| Esclarecimentos

Apresentamos o volume de reclamações registradas nos canais Anatel, Consumidor.gov.br, Sindec/ProConsumidor e Fundação Procon São Paulo. O material contempla a distribuição dos volumes por serviço, bem como os indicadores de índice de solução e nota de satisfação referentes à Anatel e ao Consumidor.gov.br. Por fim, foram apresentados os volumes de atendimentos nos canais internos.

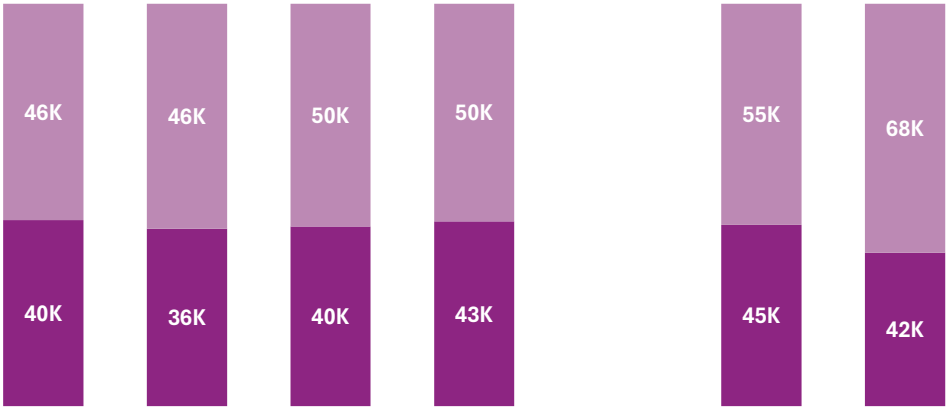
| Material de Apoio



*** Classificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA.
*** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.



■ FIXA ■ MÓVEL



Índice de Reclamação

Vivo	0,25	0,24	0,26	0,27	0,28	0,31
Setor	0,34	0,34	0,36	0,35	0,37	0,37

ASSUNTO	1ºTRI25	2ºTRI25	3ºTRI25	4ºTRI25	1ºTRI26	2ºTRI26
Cobrança	22.324	23.490	25.571	24.759	28.831	34.889
Qualidade, funcionamento e reparo	19.595	17.069	19.108	23.676	22.543	18.538
Cancelamento	8.920	8.455	9.896	9.624	11.101	12.796
Bloqueio, desbloqueio ou suspensão	9.473	8.290	8.393	7.309	8.412	10.455
Plano de serv., oferta, bônus, promo. e mens. publ.	7.235	7.845	8.720	8.139	7.623	11.091
Atendimento	4.409	4.380	4.859	4.773	5.195	5.882
Instalação ou ativação ou habilitação	4.298	3.993	4.552	5.095	5.607	5.201
Outros	9.461	8.710	9.412	9.729	10.294	11.281
Total	85.715	82.232	90.511	93.104	99.606	110.133

2026

Índice de Solução

Vivo

91%

Setor

92%

Satisfação com Atendimento

Vivo

3,5

★★★★★

Setor

3,6

★★★★★

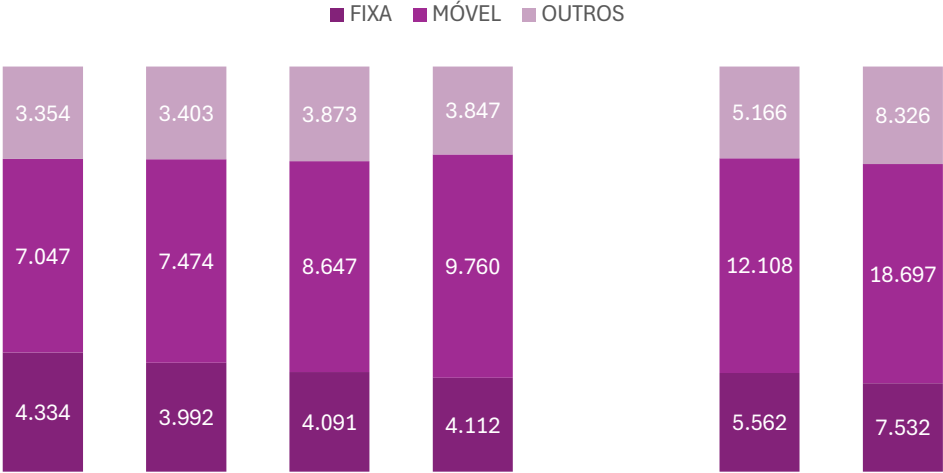
Prazo Médio de Resposta (dias)

Vivo

9

Setor

8



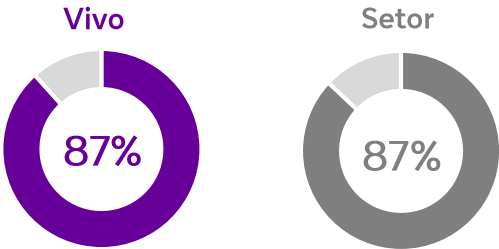
Índice de Reclamação

Vivo	0,42	0,43	0,47	0,51	0,65	0,97
Setor	0,48	0,50	0,55	0,54	0,65	0,83

ASSUNTOS	1ºTRI25	2ºTRI25	3ºTRI25	4ºTRI25	1ºTRI26	2ºTRI26
Cobrança / Contestação	7.957	7.910	8.905	9.203	12.337	20.826
Contrato / Oferta	2.341	2.550	2.896	3.279	3.790	5.214
Atendimento / SAC	2.281	2.197	2.332	2.374	3.029	4.191
Vício de Qualidade	1.481	1.526	1.652	1.923	2.373	2.606
Dados Pessoais e Privacidade	438	431	573	588	815	1.092
Entrega do Produto	112	125	109	200	324	364
Informação	108	114	134	139	141	239
Saúde e Segurança	17	16	10	13	27	23
Total	14.735	14.869	16.611	17.719	22.836	34.555

2026

Índice de Solução



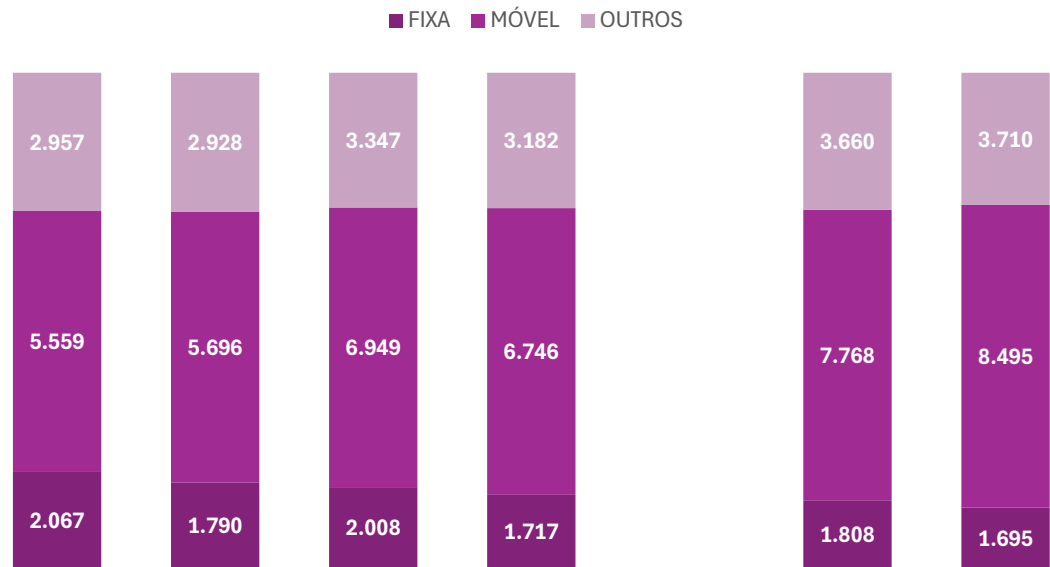
Satisfação com Atendimento



Prazo Médio de Resposta (dias)



ProConsumidor + Sindec



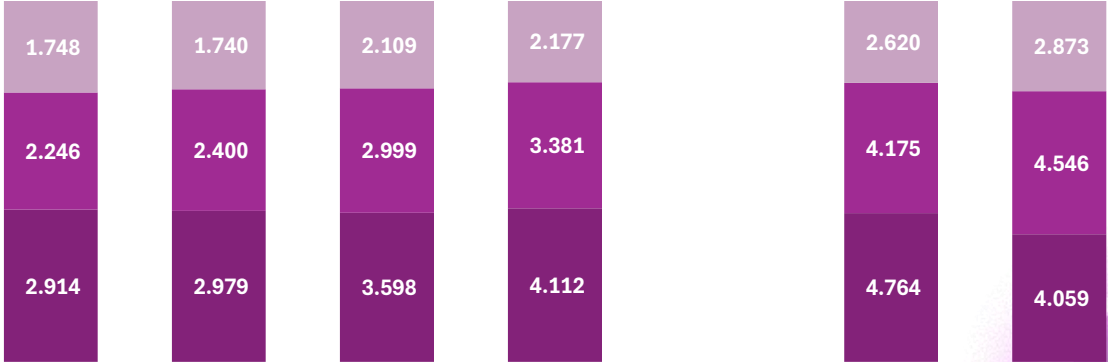
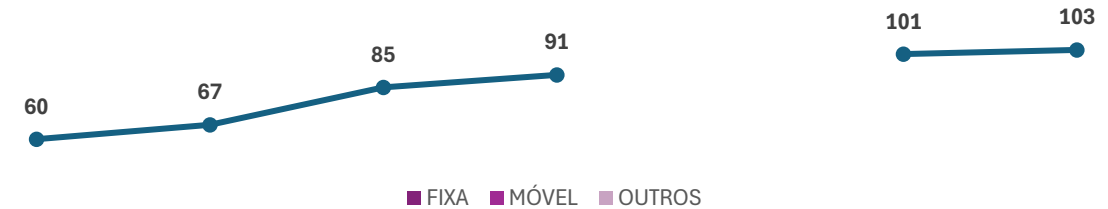
ASSUNTO	1ºTRI25	2ºTRI25	3ºTRI25	4ºTRI25	1ºTRI26	2ºTRI26*
Cobrança Indevida/Abusiva	5.390	5.491	6.539	6.335	7504	8180
Atendimento	2.163	1.974	2.371	2.145	2379	2450
Cancelamento	801	804	969	901	1020	1078
Serviço/Aparelho com defeito	572	495	519	556	654	473
Ativação	203	192	222	157	237	213
Uso de Dados (LGPD)	110	146	208	172	190	180
Portabilidade	98	105	104	111	123	125
Outros	1.246	1.207	1.016	1.268	1129	1115
Total	10583	10414	11948	11645	13236	13814



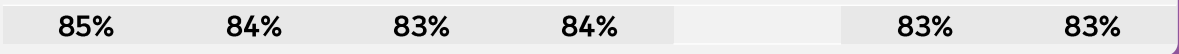
*** Classificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA.
*** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

Fundação Procon SP

Procons Registrando



Resolutividade



ASSUNTO	1ºTRI25	2ºTRI25	3ºTRI25	4ºTRI25	1ºTRI27	2ºTRI27
Cobrança / Contestação	3.434	3.625	4.439	4.561	5.828	6.241
Contrato / Oferta	1.607	1.727	2.011	2.054	2.615	2.597
Atendimento / SAC	869	806	1.014	1.310	1.374	1.181
Vício de Qualidade	814	848	1.106	1.448	1.551	1.309
Informação	111	107	132	157	165	141
Entrega do Produto	69	6	4	12	14	9
Contrato / Oferta (Black Friday)	3	0	0	64	6	0
Entrega do produto e/ou serviço (Black Friday)	1	0	0	64	5	0
Total	6.908	7.119	8.706	9.670	11.559	11.478

Próximos Temas

Questionamento

As ações apresentadas aos consumidores estão sendo mesmo efetivas? Como a Vivo pretende passar de uma forma mais clara as ações da empresa aos consumidores? Como os consumidores estão recebendo as informações no pós-vendas da empresa? – Aline/ Procon SP

Questionamento

Sugestão de enviar mensagens divulgando as Ouvidorias como é feito mensagem de vendas – Edson/Procon RS

Questionamento

Como funciona o canal do Whatsapp quando o cliente pede atendimento humano? – Bárbara/ Procon Dourados

Questionamento

No caso de aviso do término da gratuidade, ao invés de enviar apenas o SMS, enviar também whatsapp. Não limitar apenas o SMS, mas ter uma outra opção de aviso.

Questionamento

Vivo Pay - Validação do pedido de empréstimo, como é realizado?

Questionamento

Vivo e Starlink – Informações sobre a parceria e funcionamento dos serviços

Apêndice: Conselheiros e suas respectivas representações

Nome	Nome Completo	Representante
Giovani	Giovani Vitória	Usuário
Moisés	Moisés Benedito Lobo	Usuário
Alexandre	Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos	Usuário
Sérgio	Sérgio José dos Santos Falcão	Usuário
Sabrina	Sabrina Amaro Tricot	Usuário
Bernardo	Bernardo Corrêa de Sousa Pessi	Associação Catarinense de Defesa dos Direitos dos Consumidores e da Mulher – ADOCON
João Vitor	João Vitor de Castro	Movimento Social Da Cidadania Balneario Novo São José
Alex	Alex Polizelli	Procon Municipal de Chapadão do Sul/MS
Marcos	Marcos Antônio Almeida Tavares	Federação das Associações de Moradores de Alagoas - FAMOAL
Mara	Mara Beatriz Peixoto	Secretaria Executiva De Defesa Do Consumidor - SEDC - Procon Municipal de Boa Vista
Edson	Edson Lourenço Calazans da Silveira Rohde	Departamento de Defesa do Consumidor da Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos - Procon/RS
Aline	Aline do Nascimento Grispino Dinana	Fundação De Proteção E Defesa Do Consumidor – Fundação Procon SP
Barbara	Renan Romera Lemos	Programa Municipal De Defesa Do Consumidor - Procon Dourados
João Pedro	João Pedro Oliveira da Silva	Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Arapiraca
Marinalva	Suyla Maria Eda Hamamoto	Coordenadoria Estadual De Defesa Do Consumidor - Procon Roraima
João Paulo	João Paulo Lordelo Guimarães Tavares	Indicação - Ministério Público

Nome	Nome Completo	Função
Assunta	Assunta Vieira de Campos	Gerente Sênior Institucional
Angela	Angela Margarida Ramos Dos Santos	Secretária do Conselho
Luciene	Luciene da Silva Dutra	Secretária do Conselho
Marcos	Marcos Aurélio da Silva	Gerente Experiência do Cliente
Nilson	Nilson Petenatte Rinhel	Gerente Sr Experiência do Cliente/ Ouvidor
Tatiana	Tatiana Gumm Castioni	Gerente Prevenção a Fraude
Adriana	Adriana Figueiredo Narahara	Gerente Segurança da Informação
Ana Paula	Ana Paula de Almeida	Consultora Institucional
Veridiane	Veridiane de Franca Freitas	Analista Institucional
Glaúcia	Gláucia de Miranda Rodrigues	Analista Institucional
Leonardo	Leonardo de Lemos Vasconcelos Neto	Analista Institucional



Obrigada | Obrigado