

ATA DE REUNIÃO

Data: 10/02/2026

Horário: 14:00 às 15:00

Franquia: POPULINE TELECOM SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA PE

Local: met

Participantes: Hugo Sousa, Espedito junior e Edson Sousa

Assunto: Taxa de Bloqueados

Resumo da Reunião:

1. Abertura e Contextualização

A reunião foi solicitada com o objetivo de tratar o **índice crítico de clientes bloqueados na franquia de Palmares**, bem como alinhar ações estratégicas para recuperação da base, regularização de inadimplência e definição de suporte por parte da franqueadora.

Francisco Hugo e Espedito Junior iniciaram a reunião confirmando o recebimento dos relatórios e apresentaram oficialmente **Espedito Junior**, Supervisor de Franquias, a **Edson Sousa**, esclarecendo que Espedito assume a função anteriormente exercida por Abel, que passa a atuar com foco em redes e franquias.

Edson Sousa deu as boas-vindas ao novo supervisor, destacando a importância do apoio institucional para o fortalecimento da relação entre franqueadora e franqueada.

2. Análise da Taxa de Clientes Bloqueados

Foi apresentado que a franquia de Palmares possui atualmente **814 clientes bloqueados**, representando uma **taxa de 13,7% da base**, percentual superior a três vezes a **meta saudável de 4%**.

Francisco Hugo destacou que esse cenário:

- Representa **inadimplência elevada**;
- Aumenta significativamente o **risco de perda de equipamentos**;
- Provoca **erosão da base de clientes** e impacto direto nas arrecadações.

3. Análise Detalhada dos Bloqueios

A base de clientes bloqueados foi detalhada da seguinte forma:

- **455 clientes em bloqueio automático**, sendo:
 - **288 clientes bloqueados há mais de 50 dias**, grande parte acima de 100 dias;
- **359 clientes em bloqueio manual**, caracterizados como clientes que solicitaram cancelamento, mas **não foram devidamente desativados no sistema IXC**.

Foi reforçado que a **base manual é considerada perdida**, não sendo viável qualquer tentativa de negociação ou recuperação comercial.

4. Impacto Financeiro e Operacional

Com base no **ticket médio de R\$ 55,40**, estimou-se um valor aproximado de **R\$ 45.000,00 em aberto**, além do impacto indireto causado pela ocupação de equipamentos em campo e pela distorção dos indicadores da operação.

5. Plano de Ação e Metas Definidas

Francisco Hugo propôs um **plano de recuperação com prazo de três meses**, visando atingir a meta de **4% de bloqueio**, conforme o seguinte cronograma:

- **1º mês**: Início da recuperação e organização da base;
- **2º mês**: Redução da taxa de bloqueios para aproximadamente **8%**;
- **3º mês**: Alcance da meta de **4%**.

As ações recomendadas incluem:

- Localização imediata dos clientes bloqueados;
 - Recuperação de equipamentos;
 - Cobrança de faturas em aberto;
 - Definição de política clara para clientes com mais de 100 dias de atraso, priorizando reativação ou novo processo de venda.
-

6. Contexto Operacional e Desafios de Palmares

Edson Sousa confirmou que os dados apresentados refletem a realidade da operação. Informou que Palmares, apesar de ser uma das maiores franquias em número de clientes, sofreu forte impacto competitivo desde 2021, com a entrada de quatro novos provedores.

A base de clientes reduziu de aproximadamente **8.000 para 6.678**, sendo que os **359 clientes em bloqueio manual já são considerados perdidos**.

7. Estratégias de Recuperação e Retenção

Foram detalhadas as ações já adotadas pela unidade:

- Filtros de atendimento preventivos;
- Avisos de redução de velocidade após 5 dias de atraso;
- Ligações com 10 dias de inadimplência;
- Cobrança realizada pela empresa **TAF a partir do 11º dia**, com facilidades de negociação, incluindo parcelamento no cartão.

Foi destacado um **índice de 98% de recuperação de equipamentos** e tratamento imediato de problemas de lentidão ou desconexão.

8. Infraestrutura, Concorrência e Investimentos

Edson Sousa relatou concorrência agressiva, com planos a preços muito baixos, e reforçou a necessidade de **investimentos em modernização da infraestrutura** para evitar obsolescência.

Destacou-se:

- Correção de planos de **2.468 clientes em quatro meses**, com dobramento de banda;
- Recuperação de **R\$198.000,00 em equipamentos**, utilizados para aquisição de novos ativos (Intelbras).

O objetivo imediato é **estagnar a perda de clientes**, equilibrando entradas e saídas, para estabilizar a operação.

9. Streaming, Retenção e Novas Plataformas

Foi relatado impacto negativo na satisfação do cliente devido à perda de serviços de streaming, como canais da Globo e retirada do Paramount da Watch TV.

Espedito Junior informou que:

- Está em contato com o setor de produtos e com a Watch TV;
- Um novo portfólio de streaming será avaliado;
- A plataforma **Play Hub**, totalmente digital, está em tratativa como alternativa adicional.

Também foi sugerido o uso de **vouchers do Brisa Music (30 dias)** como estratégia de retenção ou reativação.

10. Limpeza da Base Manual

Houve consenso entre os participantes de que a **limpeza imediata da base de bloqueio manual** é a ação mais viável e necessária.

Foi definido que:

- Os **358 clientes em bloqueio manual** serão cancelados de forma **gradual**, ao longo de **dois a três meses**;
 - O processo terá início em **fevereiro**, com previsão de conclusão até **abril**, garantindo números mais realistas para análise da operação.
-

11. Indicadores, Projeções e Recorrência

Foram apresentados indicadores de melhoria no churn, com evolução positiva por cinco meses consecutivos, além de projeções de recorrência baseadas apenas em clientes adimplentes.

Foi reforçado que:

- A recorrência está diretamente ligada ao tamanho da base;
- A meta é ajustar a base FTTH e ampliar a base 5G;

- Novas cidades, como **Bernardino**, serão incluídas nas projeções futuras.
-

12. Treinamentos e Suporte

Espedito Junior disponibilizou o suporte do **DHO Brisanet (Valerlan)** para realização de treinamentos em:

- Atendimento;
- Cobrança;
- Abordagem comercial 5G;

Os treinamentos poderão ser **remotos ou presenciais**, mediante alinhamento prévio das demandas.

13. Próximos Passos

Ficaram definidos os seguintes encaminhamentos:

- Francisco Hugo e Edson Sousa formalizarão o plano de ação para limpeza da base manual (fev–abr);
 - Espedito Junior alinhará a disponibilização de treinamentos DHO;
 - Francisco Hugo enviará a lista dos clientes bloqueados manuais e a data da próxima reunião;
 - Acompanhamento contínuo dos indicadores de bloqueio, churn e crescimento.
-

14. Encerramento

Espedito Junior agradeceu a participação de todos e reforçou que permanece à disposição para acompanhamento próximo da unidade.

Francisco Hugo reiterou o compromisso de suporte e alinhamento contínuo com a franquia de Palmares.
