

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA REGIÃO NORTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL,
REALIZADA EM 01 DE AGOSTO DE 2014, ÀS 09:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 01 de agosto de 2014, às 09:00 horas, realizada na filial Belém, do Grupo América Móvil, localizado à Travessa Quintino Bocaiúva, 1186, Nazaré CEP: 66053-240, Belém (PA).

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para reunião de constituição e posse do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste os membros suplentes eleitos por maioria de votos como representantes dos usuários, que compõem o Grupo América Móvil, a saber: Roberto Assis de Freitas, Julian Javier de La Santíssima Trinidad Aude Santacruz, Daiana da Costa Fontenele, Glaciela de Moraes Vieira.

2.1 Os outros suplentes também devidamente convocados, declinaram da convocação por razões pessoais, profissionais ou por já fazerem parte de outro Conselho de Usuários.

3. **PRESENCAS:** Presentes os membros eleitos que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, não compareceram a essa reunião por motivos justificados o Presidente Anderson Mendes de Souza, o Vice-Presidente Reginilson Correa de Carvalho, e o Conselheiro Daniel Santos Faria.

3.1 Na ausência do Presidente Anderson Mendes e do Vice Reginilson, o Conselho decidiu indicar o Conselheiro Daniel Bittencourt para conduzir a 2ª reunião ordinária.

3.2 Mesmo convocado, o Conselheiro Luiz Gregório Eleutério Junior não compareceu e nem justificou, todavia, o Conselho decidiu aguardar a justificativa do mesmo para deliberar sobre a sua convocação para tomar posse na próxima reunião.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o Sr. Diego Luis Derqui, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região Norte.

5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1. Com a posse dos suplentes, a composição do Conselho de Usuários da Região Norte, cuja sede está localizada na cidade de Belém, passa a ser a seguinte : (a) **Luiz Gregório Eleutério** Junior, brasileiro, estudante, portador da cédula de identidade n.º 2002701 SSP/RO, inscrito no CPF sob o n.º 990.521.802-53 (aguardando confirmação da justificativa), como representante dos usuários, (b) **Adelmo Cardoso Mascarenhas**, brasileiro, servidor público, portador da cédula de identidade n.º 148738 SSP/RO, inscrito no CPF sob o n.º 422.097.732-54, como representante dos usuários, (c) **Daniel da Costa Bittencourt**, brasileiro, analista de sistemas, portador da cédula de identidade n.º 18840507

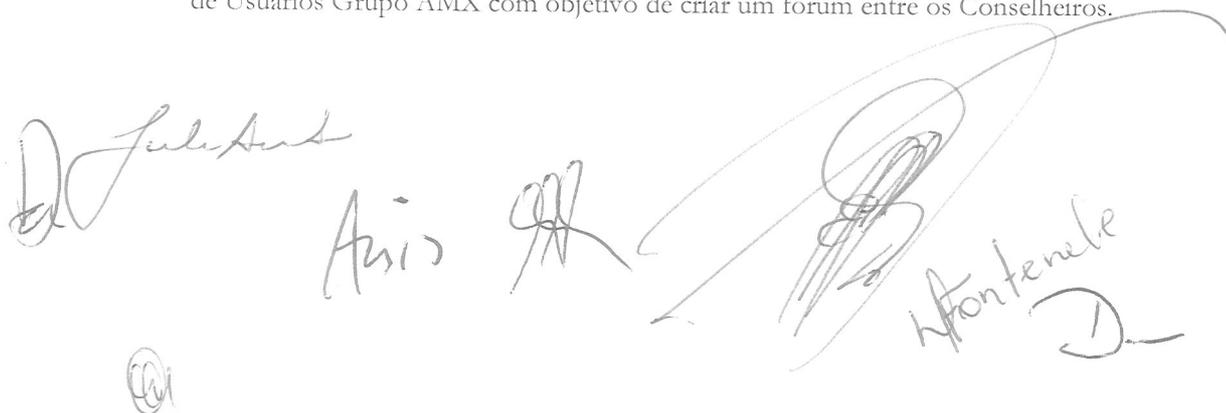
Handwritten signatures of the council members: Roberto Assis de Freitas, Julian Javier de La Santíssima Trinidad Aude Santacruz, Daiana da Costa Fontenele, Glaciela de Moraes Vieira, and Daniel Bittencourt.

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 01.08.2014 às 09:00 horas

SSP/AM, inscrito no CPF sob o n.º 946.763.642-53, como representante dos usuários, (d) **Daniel Santos Farias**, brasileiro, universitário, portador da cédula de identidade n.º 5807606 SSP/PA, inscrito no CPF sob o n.º 006.126.432-63, (e) **Erisvaldo França Moreira**, brasileiro, casado, servidor público, portador da cédula de identidade n.º 186112 SSP/RO, inscrito no CPF n.º 181.115.722-04 (f) **Roberto Assis de Freitas**, brasileiro policial militar, portador da cédula de identidade n.º 186112 SSP/RO, inscrito no CPF sob o n.º 674.859.792-72, como representante dos usuários, (g) **Julian Javier de La Santíssima Trinidad Aude Santacruz**, venezuelano, portador do RNE n.º V605645-9 - CGPI/DIREX/DP, inscrito no CPF sob o n.º 540.023.542-53, como representante dos usuários, (h) **Daiana da Costa Fontenele**, brasileira, consultora, portador da cédula de identidade n.º 3516756 SSP/PA, inscrito no CPF sob o n.º 748.437.882.87, como representante dos usuários, (i) **Glaciela de Moraes Vieira**, brasileira, do lar, portador da cédula de identidade n.º 288325941 SSP/SP, inscrito no CPF sob o n.º 342.704.368-16, como representante dos usuários, todos permanecendo empossados até 31.12.2016 ou até que sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e o (f) **Sr. Diego Luis Derqui**, no cargo de Secretário deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição (Termos de Posse) passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo América Móvil.

5.2. Foi deliberado pelos membros presentes que a reunião ordinária marcada em 26/09/2014 inicialmente para ser em Belém do Pará será feita no estado Amazonas em Manaus em local a ser definido no horário das 9hs às 16hs.

5.3. Assim como ocorreu na região Centro-Oeste, foi deliberado pelos membros presentes que o Grupo deve avaliar se é possível criar mais um canal de comunicação além do e-mail. A sugestão é verificar se é possível disponibilizar um CHAT no site destinado ao Conselho de Usuários Grupo AMX com objetivo de criar um fórum entre os Conselheiros.



The image shows several handwritten signatures in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'Julian', a signature that appears to be 'Assis', a signature that appears to be 'R. Freitas', a large signature that appears to be 'D. Aude', and a signature that appears to be 'Daiana Fontenele'. There is also a small circular stamp or mark at the bottom left.

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 01.08.2014 às 09:00 horas

- 5.4. Foi deliberado pelos membros presentes que o Grupo deve trazer na próxima reunião um representante do SAC para apresentar e falar sobre o atendimento no SAC, explicando como as demandas e reclamações são tratadas pelos canais internos da companhia. Na impossibilidade de comparecimento do representante do SAC, o Sr. Secretário fará essa apresentação ao Conselho.
- 5.5. Foi deliberado pelos membros presentes que o Grupo deverá apresentar na próxima reunião, o volume de demandas no SAC, Anatel e Procon das 03 empresas (NET, Claro e Embratel) no período de julho/13 a julho/14, com o índice de resolução (% de acordos) e com os 03 principais ofensores.
- 5.6. Foi deliberado pelos membros presentes que o site do Conselho de Usuários Grupo AMX seja atualizado para atender a normatização vigente.
- 5.7. Por fim, os membros avaliaram o Regimento Interno proposto pelo Grupo AMX e vão enviar a proposta final com as devidas sugestões no dia 15/08/2014 para a devida avaliação do Grupo.

E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

Assinaturas manuscritas:

Assin
Fontenle
D

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 01.08.2014 às 09:00 horas

ASSINATURAS:



SECRETÁRIO DA MESA

Daniel da Costa Bittencourt
CONSELHEIRO

Adilene Amador Mendes
CONSELHEIRO

Roberto Assis de Freitas
CONSELHEIRO

Liana da Costa Fontenelle
CONSELHEIRO

Evaldo Fátima Moraes
CONSELHEIRO

Geaiele de Moraes Veira
CONSELHEIRO

Juliano
CONSELHEIRO