

GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 01 DE SETEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 01 de setembro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Marechal Floriano, 249 – Centro, Porto Alegre -RS.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 3ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 21 de setembro de 2016 a 07 de outubro de 2016, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 31 de agosto de 2016, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Maisa Machado Saldanha, Fernando Luiz Vanin; Viviane Lando; Rogério de Abreu Lopes; Daniel Moraes Pinheiro; Thiago Elias Barbosa; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes, representando o PROCON de Novo Hamburgo/RS; Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS; Sra. Alícia Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina; Sr. Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR; e o Sr. Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor - FEDC iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse da entidade eleita Associação dos Bombeiros de Rio Grande, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foi convocado o Sr. Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes e tomaram posse os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Fernando Luiz Vanin, Viviane Lando, Rogério de Abreu Lopes, Daniel Moraes Pinheiro, e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor o Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes, representando o PROCON de Novo Hamburgo/RS, Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS, Sr. Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR, o Sr. Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor – FEDC, Sra. Alícia Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina e o Sr. Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS.
 - 3.1 – A Conselheira Sra. Maisa Machado Saldanha, representantes dos usuários justificou sua ausência e o Conselheiro Sr. Thiago Elias Barbosa, representante dos usuários não justificou sua ausência.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Naiche.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação da Sra, Camila Bernardes Souza, representando a Ouvidoria e do Sr. Marcelo Larri Nunes Florinda, representando a área de infraestrutura do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do **Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.** realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:
 - 5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas da Sra. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.
Pauta do dia.

Aprovação do Regimento Interno;
Análise do material de mídia PréZão da Claro;
Apresentação das questões envolvendo as dificuldades de instalação das Antenas;
Itens para pauta da próxima reunião.
 - 5.2. Com relação ao item 6 da pauta de reunião do dia 23/06/2017, após as informações passadas pelo conselheiro Silvio acerca de contratações indevidas e a análises realizadas pela Claro, restou configurada a prática equivocada do terceiro contrária as regras estabelecidas pela Claro. Assim, todas as medidas foram devidamente tomadas pelo Grupo no sentido de equacionar os erros cometidos e o agente externo causador da situação foi descredenciado;
 - 5.3. O texto do Regimento Interno foi totalmente revisado devendo o mesmo ser enviados a todos os membros para que possam dar o parecer final sobre as alterações.
 - 5.4. O Conselho solicitou a prestadora o levantamento das localidades com dificuldades de instalação de antenas da Região Sul por ordem de baixa qualidade de cobertura e atendimento da meta Anatel.
 - 5.5. Foi solicitada uma apresentação sobre os Serviços prestados pelo Grupo.
 - 5.6. Para a próxima reunião, que será realizada em Porto Alegre no prédio da Claro, ficou estabelecido, em princípio, a seguinte pauta:
 - 5.6.1. Análise do levantamento das cidades com dificuldades de instalação de antenas priorizando localidades com baixa qualidade de cobertura e atendimento da meta Anatel;
 - 5.6.2. Apresentação da Claro passando uma visão dos resultados alcançados na Região Sul incluindo os resultados acerca da venda do PréZão;
 - 5.6.3. Apresentação sobre a condução e resultados no Atendimento (Análise das reclamações registradas nos canais de atendimento, Ouvidoria, Anatel e Procon);

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do **Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.** realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

- 5.6.4.** Levantamento de sugestões para a visibilidade do Conselho de Usuários (Exemplo: Inserir na fatura informações sobre o que é o conselho e onde obter mais informações);
 - 5.6.5.** Levantamento de sugestões para a melhoria dos Fóruns da Anatel (Exemplo: Transmitir o evento nas mídias com possibilidade de participação enviando perguntas ou comentários.);
 - 5.6.6.** Eleição de Presidente e Vice-Presidente para o mandato de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018;
 - 5.6.7.** Cronograma das reuniões de 2018.
- 5.7.** Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral de usuários seja publicada no site do Grupo com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.
- 5.8.** Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 01 de dezembro de 2017 inicialmente previstas para Porto Alegre – RS.

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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

LEANDRO ALEX MISSAGIA FERNANDES
Representante do PROCON Novo Hamburgo - RS

MÁRCIA REGINA MORO DA ROCHA
Representante do PROCON Santa Maria - RS

SILVIO JOSÉ LUPSCHISKI
Representante do PROCON Medianeira - PR

ALEXANDRE APOL DA SILVA
Representante do FEDC - RS

ALÍCIA KELLER FELSKY
Representante da OAB/SC

VIVIANE LANDO
Representante dos Usuários – RS

ROGÉRIO DE ABREU LOPES
Representante dos Usuários – PR

DANIEL MORAES PINHEIRO
Representante dos Usuários – SC

GUSTAVO TELES ZANIN
Representante dos USUÁRIOS – SC

FERNANDO LUIZ VANIN
Representante dos Usuários – RS

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA