

## GRUPO AMÉRICA MÓVIL

### ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2016 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

**1. DATA, LOCAL E HORA:** 7 de março de 2016, às 9h00min, realizada na filial de Brasília, Distrito Federal, do Grupo América Móvil, localizado na SCS, Quadra 5, Bloco D, Asa Sul, Ed. Embratel.

**2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 1ª reunião Ordinária de 2016 do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste todos os Conselheiros aptos a participar da reunião.

**3. PRESENCAS:** Presentes os membros eleitos que confirmaram presença e que representam os usuários, quais sejam, Ione Parcianello, Geraldo Magella Ribeiro Júnior, Pedro Herculino Sobrinho, Guilherme Cruz Ferreira, Mário Henrique Inácio de Paula, Alexandre Rodrigo Veloso.

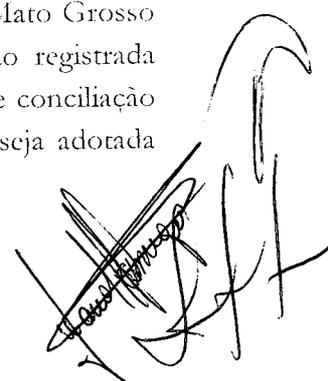
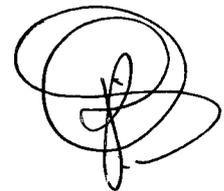
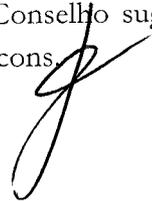
3.1 Ausente a Conselheira Karla Marina Gomes que apresentou justificativa momentos antes da reunião.

3.2. Registre-se a presença das representantes da ANATEL, Sras. Cristiane Camarate e Selma Gordijo.

**4. MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste. Constatada a presença da Presidenta do Conselho, Sra. Ione Parcianello, passou esta a presidir os trabalhos.

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

**5.1.** A Presidenta do Conselho apresentou a pauta da reunião que seguiu com os seguintes temas: a) Discussão da política de vendas dos produtos em que haja combos, especialmente quanto à informação mais clara ao consumidor quanto às regras e restrições, como por exemplo, a carência e fidelização; b) Análise pelo Grupo da possibilidade de fazer atendimento à reclamação dos consumidores na unidade de prestação de serviços NA HORA (DF), VAPT VUPT (Goiás-GO), GANHA TEMPO (MT), e o equivalente no Mato Grosso do Sul; c) Avaliação da qualidade na prestação dos serviços dos escritórios jurídicos, em especial dos prepostos que representam o Grupo nas audiências em Procons e Juizados Especiais; d) O Conselho consultará os Procons do DF, Goiás e Mato Grosso do Sul quanto à possibilidade de não gerar CIP quando existir reclamação registrada previamente no site consumidor.gov, adotando-se a marcação de audiência de conciliação diretamente. O Conselho sugerirá ainda à SENACON-MJ que essa prática seja adotada por todos os Procons.



1ª Reunião Ordinária de 2016 do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 7.3.2016 às 9h00min

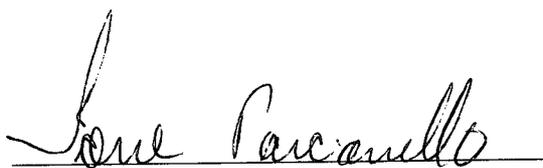
5.2. Os seguintes encaminhamentos foram sugeridos pelo Conselho ao Grupo: a) Deliberação quanto ao Regimento Interno do Conselho; b) Informação e respostas quanto aos pleitos deliberados nas 3 últimas reuniões; c) Apresentação dos principais ofensores das empresas do Grupo nos Procons, consumidor.gov e Anatel (Focus) em todas as próximas reuniões; d) Apresentação por parte de um membro do Grupo quanto ao atendimento e quanto ao Regulamento Geral do Consumidor; d) Recebimento por e-mail das gravações do atendimento em SAC, e verificar se o artigo 26 , parágrafo quarto do RGC está sendo cumprido; e) Melhor avaliação prévia na contratação de empresas terceiras; f) Avaliação de melhorias na oferta dos serviços de agregadores, pois existe grande número de reclamações de consumidores quanto à cobrança de valores por serviços não contratados; g) Afixar nas lojas os contatos do callcenter das empresas do Grupo e do Procon, em local de fácil visualização; h) Sugerir ao Grupo a possibilidade de inserir informações quanto aos trabalhos realizados pelo Conselho na página destinada à publicação das atas.

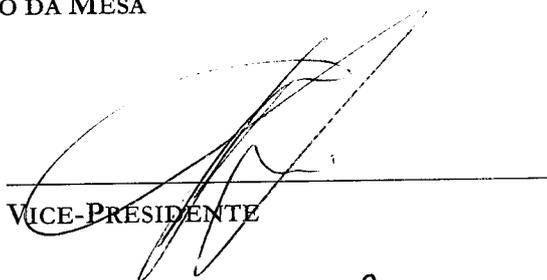
5.3. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 20 de junho, em Goiânia – GO, devendo ser convidados os representantes do Procon, Ministério Público (Promotoria do consumidor) e OAB. O Conselho providenciará a emissão dos convites até o dia 2 de maio, e o Grupo ficará responsável pelo envio aos órgãos até o dia 10 de maio, promovendo-se a confirmação dos referidos representantes à reunião.

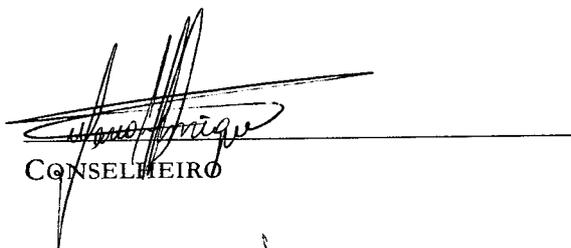
E, nada mais havendo a tratar, assinam a presente ata todos os presentes.

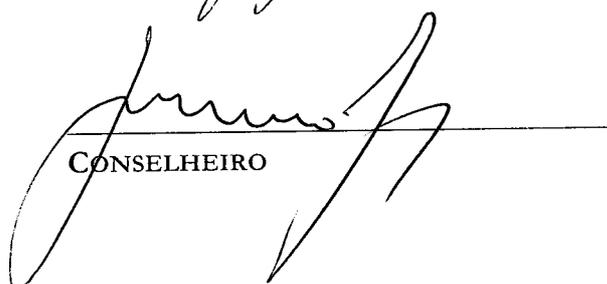
ASSINATURAS:

SECRETÁRIO DA MESA

  
PRESIDENTE

  
VICE-PRESIDENTE

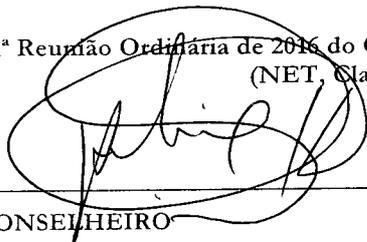
  
CONSELHEIRO

  
CONSELHEIRO

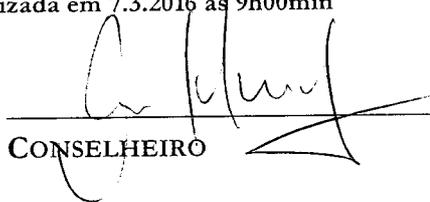




1ª Reunião Ordinária de 2016 do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste do Grupo América Móvil  
(NET, Claro e Embratel) realizada em 7.3.2016 às 9h00min



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

