

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2016 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. DATA, LOCAL E HORA: 18 de março de 2016, às 9h00min, realizada na filial de Belém, estado do Pará, do Grupo América Móvil, localizado na Travessa Quintino Bocaiuva, no. , Belém – PA.

2. CONVOCAÇÃO: Foram convocados para 1ª Reunião de 2016 do Conselho de Usuários da Região Norte todos os Conselheiros empossados.

3. PRESENCAS: Presentes os membros eleitos que confirmaram presença e que representam os usuários, quais sejam, Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, Adelmo Cardoso Mascarenhas, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, Anderson Mendes Souza.

3.1 Ausentes os Conselheiros Daniel da Costa Bittencourt e Daniel Santos Ramoa, que apresentaram justificativa prévia, e Diana da Costa Fontenele, que apresentou seu pedido de desligamento do Conselho, por motivos profissionais.

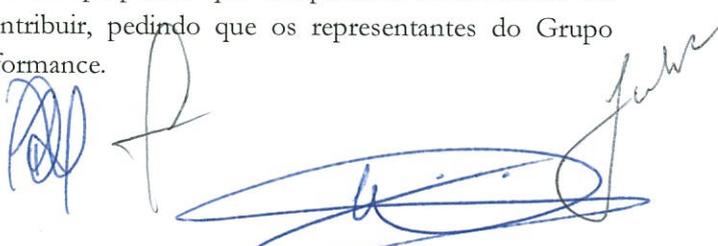
3.2 Registre-se a presença dos representantes da ANATEL/PA, Srs. Luiz Roberto Carmona (Gerente Regional Substituto), Márcio Wagner Duarte Rolim (Coordenador de Relacionamento com Consumidores), e do Procon/PA, Sr. Moisés Bendahan (Diretor Geral).

4. MESA: Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Norte. Constatada a presença do Presidente do Conselho, Sr. Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, passou este a direcionar os trabalhos.

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

5.1. Inicialmente, os Conselheiros e os representantes da ANATEL conversaram sobre as deliberações até o momento feitas pelo Conselho, colocando-se a Autarquia à disposição não apenas do Conselho de Usuários, mas também de todos os consumidores que demandem o órgão.

5.2. O Diretor Geral do Procon/PA trouxe números registrados no SINDEC e do ranking de reclamações no órgão envolvendo as empresas do Grupo. Listou as dificuldades encontradas no que diz respeito ao índice de soluções e demonstrou que há muitas oportunidades de melhoria que podem ser implementadas pelas empresas do Grupo, como por exemplo, maior agilidade do canal de atendimento 0800, melhor preparo dos prepostos que comparecem às audiências no órgão, colocando-se à disposição para contribuir, pedindo que os representantes do Grupo procurem o órgão para melhoria da sua performance.



1ª Reunião Ordinária de 2016 do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 18.03.2016 às 9h00min

5.3. Quanto ao televentas, o Conselho sugere que o Grupo fiscalize melhor o trabalho realizado na captação de clientes, de forma que as informações quanto às condições do contrato e o próprio contrato ao qual os clientes estão se vinculando sejam plenamente conhecidos pelo aderente. Sugeriu o Conselho que o contrato seja enviado ao cliente que aderiu às novas condições contratuais por e-mail.

5.4. Quanto à **velocidade de upload** nas contratações realizadas com a empresa NET, o Conselho sugere que o Grupo faça uma reavaliação mercadológica sobre a demanda reprimida de consumidores que desejam uma customização dos planos, visando à satisfação de suas necessidades.

5.5. O Conselho sugere que na página do Conselho de Usuários do Grupo se faça constar o link de acesso ao download de aplicativos para celular Anatel Serviço Móvel, Anatel Consumidor, EAQ, Procons, bem como do Portal da Anatel, SINDEC.

5.6. Quanto à abertura de protocolo IPV6 pela NET Manaus, reforça o pedido de posicionamento em relação à disponibilidade aos usuários em geral.

5.7. O Secretário fez uma apresentação para todos os presentes mostrando o posicionamento do Grupo America Móvil no cenário mundial, e números do mercado de Telecom no Brasil e especificamente na Região Norte.

5.8. Deliberou e requereu o Conselho que um representante da Diretoria de Atendimento se faça presente na próxima reunião ordinária, a fim de apresentar o trabalho realizado pelo Grupo quanto ao relacionamento com os clientes.

5.9. Registre-se nesta reunião, que passará a atuar como Secretário do Grupo, o Sr. RENATO PIMENTA FIGUEIREDO.

E, nada mais havendo a tratar, assina a presente ata os Conselheiros presentes e Secretário do Grupo.

ASSINATURAS:


SECRETÁRIO DO GRUPO



1ª Reunião Ordinária de 2016 do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 18.03.2016 às 9h00min



PRESIDENTE



VICE-PRESIDENTE



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

