

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 24 de agosto de 2015, às 9h00min, realizada na filial de Goiânia, estado de Goiás, do Grupo América Móvil, localizado na Rua Dois, no. 339 – C2, Central, Goiânia – GO.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 3ª reunião do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos os Conselheiros empossados.

3. **PRESENCAS:** Presentes os membros eleitos que confirmaram presença e que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, quais sejam, Geraldo Magella Ribeiro Júnior, Mário Henrique Inácio de Paula, Karla Marina Gomes, Guilherme Cruz Ferreira e Ione Parcianello.

3.1 Ausentes os Conselheiros Alexandre Rodrigo Veloso e Pedro Herculino Sobrinho.

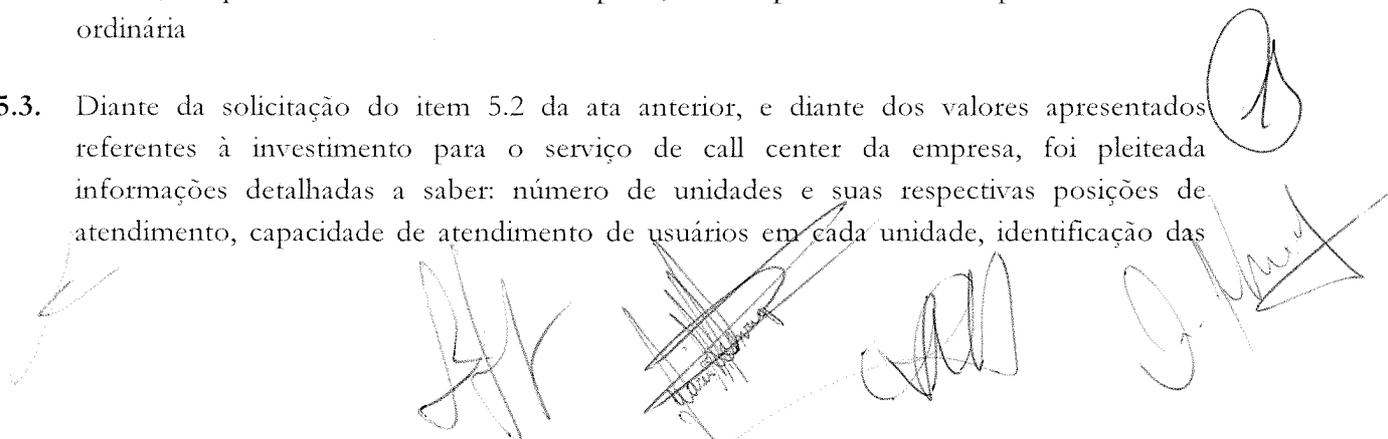
4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Sérgio Ricardo Machado, na qualidade de substituto do Secretário do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste, que por motivos de imperiosa necessidade de última hora não pôde comparecer. Constatada a presença da Presidenta do Conselho, Sra. Ione Parcianello, passou esta a presidir os trabalhos.

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

5.1. Foram prestados os esclarecimentos sobre os gastos consolidados do Conselho (hospedagem, wappa e fundo fixo), abertos integralmente, ficando acordado que, para as futuras reuniões, o Grupo irá fazer o controle específico.

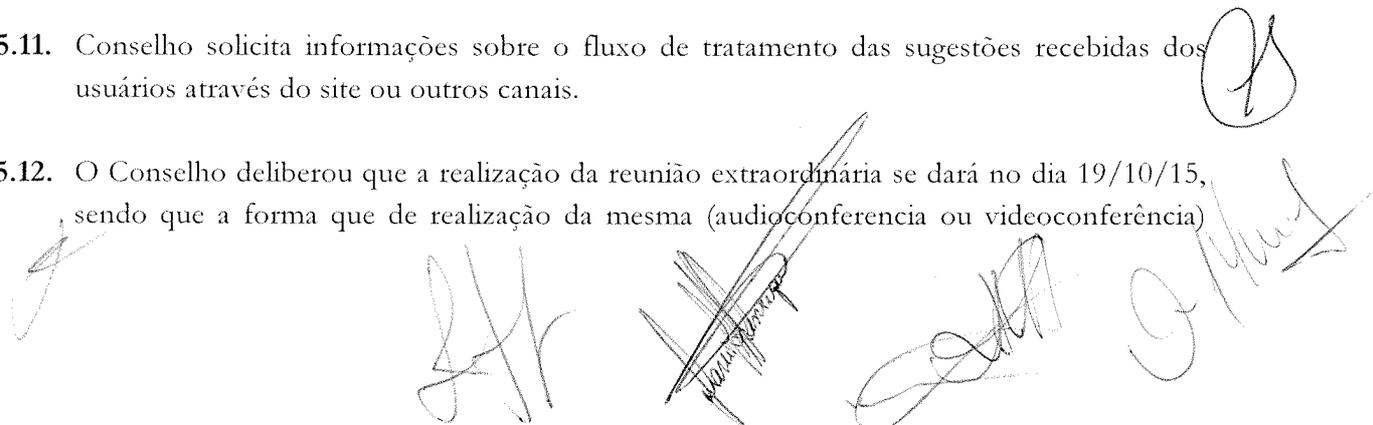
5.2. Apresentados esclarecimentos sobre a política de reembolso da empresa, notadamente quanto à refeição, taxi, hospedagem e traslado, foi ratificado pelos membros do Conselho presentes, através do Conselheiro Mário Henrique Inácio de Paula, o fornecimento, por escrito, da política de reembolso da empresa, a ser apresentada até a próxima reunião ordinária

5.3. Diante da solicitação do item 5.2 da ata anterior, e diante dos valores apresentados referentes à investimento para o serviço de call center da empresa, foi pleiteada informações detalhadas a saber: número de unidades e suas respectivas posições de atendimento, capacidade de atendimento de usuários em cada unidade, identificação das

The bottom of the page contains several handwritten signatures in black ink. There are approximately six distinct signatures, some of which are quite stylized and overlapping. The signatures appear to be those of the council members mentioned in the text above.

3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 24.08.2015 às 9h00min

- unidades próprias e terceirizadas. Tendo em vista a indisponibilidade dos números para 2016, foi requerida apresentação dos números acima especificados aplicados ao biênio 2014-2015.
- 5.4. Sobre a cobrança do serviço agregador denominado YAPP, trazido a debate pelo conselheiro Pedro Herculino Sobrinho- item 5.3, 2º Reunião Ordinária – e tendo vista e-mail já encaminhado aos Conselheiros esclarecendo sobre o procedimento de contratação/descontratação aplicável para este agregador, a empresa reforça a otimização deste fluxo (cliente clica aceitando serviço e clica novamente confirmando a contratação). Foi pleiteado pelo Conselho o percentual de cancelamento em relação ao numero de adesões para YAPP. Conselheira Karla Marina Gomes, solicita também a data de implementação desta otimização.
 - 5.5. Foi questionada pelos membros do Conselho se a dupla confirmação de contratação, se aplica a todo serviço agregador, bem como se há informação do valor a ser cobrado pela opção a ser contratada já na primeira mensagem.
 - 5.6. Foi questionado pela Conselheira Ione Parcianello, se a recusa em receber mensagens publicitárias, devidamente sinalizada pelo consumidor à empresa, também exclui o recebimento de mensagens de publicidade interna- produtos e serviços da CLARO.
 - 5.7. Houve a solicitação de informações acerca da cobertura de sinal 3G para a região de Pontalina, Morrinhos, Goiatuba, tendo em vista a informação de prestação insuficiente na região, noticiada pelo Conselheiro Mario Henrique Inácio de Paula.
 - 5.8. Os Conselheiros deixam consignado nesta reunião a dificuldade em se ter acesso às gravações de atendimento do SAC.
 - 5.9. Os Conselheiros pleiteiam a alteração do nome do grupo, passando de “*Conselhos de Usuários AMX*” para “*Conselho de Usuários- Grupo CLARO*”, com o intuito de facilitar o entendimento do consumidor.
 - 5.10. Foi pleiteada pelo Conselho uma reavaliação da solicitação constante no item 5.5 formalizada na ata da última reunião – interação usuário- usuário.
 - 5.11. Conselho solicita informações sobre o fluxo de tratamento das sugestões recebidas dos usuários através do site ou outros canais.
 - 5.12. O Conselho deliberou que a realização da reunião extraordinária se dará no dia 19/10/15, sendo que a forma que de realização da mesma (audioconferencia ou videoconferência)

The bottom of the page contains several handwritten signatures in black ink. From left to right, there are approximately six distinct signatures, some of which are quite stylized and overlapping. The signatures appear to be of various council members, including the one mentioned in item 5.11, Karla Marina Gomes.

3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 24.08.2015 às 9h00min

será comunicada aos seus membros com antecedência mínima de 15 dias.

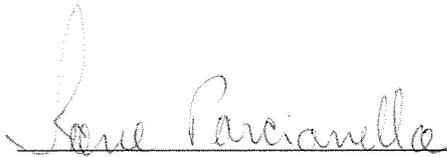
- 5.13. Fica estabelecido pelos membros do Conselho que a próxima reunião ordinária poderá ser realizada em Campo Grande-MS ou em outra cidade, a depender da disponibilidade dos horários de voos e de modo a tornar a reunião produtiva, a ser estabelecida na reunião extraordinária especificada no item anterior, desde já fixando a data de 07/12/2015 às 09h para o ato.

E, nada mais havendo a tratar, a presente ata deverá ser assinada na próxima reunião ordinária.

ASSINATURAS:

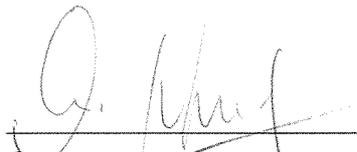


SECRETÁRIO DA MESA



PRESIDENTE

VICE-PRESIDENTE



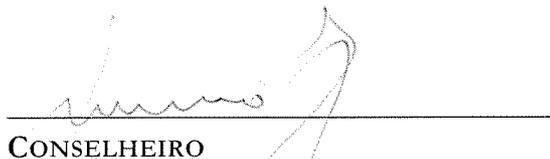
CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO