

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA REGIÃO CENTRO-OESTE , DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL,
REALIZADA EM 25 DE JULHO DE 2014, ÀS 09:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 25 de julho de 2014, às 09:00 horas, realizada na filial Brasília, do Grupo América Móvil, localizado à SCS Quadra 05 - Bloco E – Asa Sul, Brasília, DF.

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 Movil, a saber: Srs. Geraldo Magella Ribeiro Junior, Guilherme Cruz Ferreira, Eduardo Silva Toledo, Pedro Herculino Sobrinho.

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 a Presidenta Ione Parcianello e a Conselheira Karla Marina Lamballais.

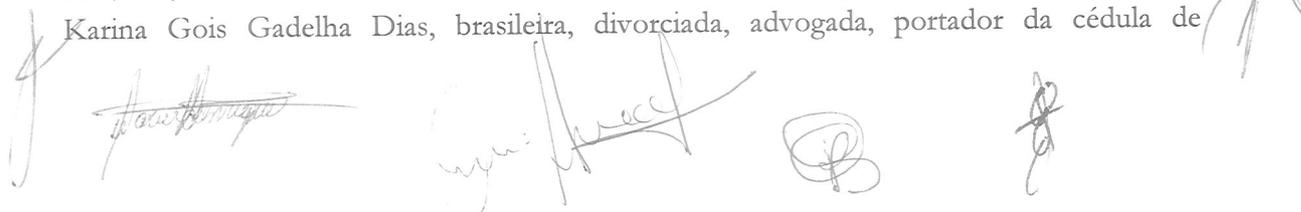
3.1 Na ausência da Presidenta Ione Parcianello a reunião foi conduzida pelo Vice-Presidente do Conselho o Sr. Alexandre Rodrigo Veloso.

3.2 O Conselheiro João Paulo Pedroso teve que sair mais cedo por motivo justificado, para tanto, assinará a presente ata posteriormente.

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

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 Centro-Oeste, cuja sede está localizada na cidade de Brasília, passa a ser a seguinte : (a) Alexandre Rodrigo Veloso, brasileiro, casado, advogado, portador da cédula de identidade n.º 35648 OAB/DF, inscrito no CPF sob o n.º 257.837.068-09, como representante da entidade Ordem dos Advogados do Brasil Seção do Distrito Federal (b) Ione Parcianello, brasileira, advogada, casada, portador da cédula de identidade n.º 1835431 SSP/DF, inscrito no CPF sob o n.º 697.763.429-49, como representante dos usuários, (c) João Paulo Villela Pedro, brasileiro, solteiro, Funcionário Público, portador da cédula de identidade n.º 746186, SSP/DF, inscrito no CPF sob o n.º 329.979.651-87, como representante dos usuários, (d) Karina Gois Gadelha Dias, brasileira, divorciada, advogada, portador da cédula de



2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 25.07.2014 às 09:00 horas

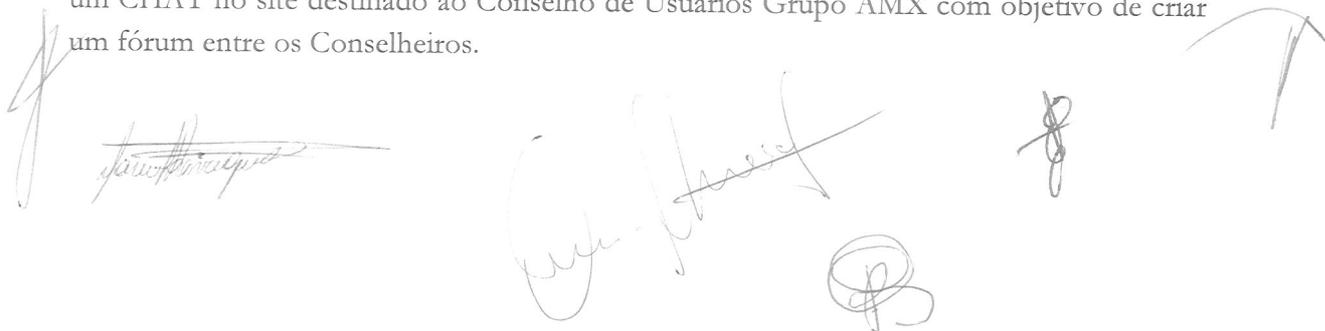
identidade n.º 20272, OAB/DF, inscrito no CPF sob o n.º 719.592.541-20, (e) Karla Marina Gomes Lamballais, brasileira, casada, Bombeiro Militar, portador da cédula de identidade n.º 11189, CBM/DF, inscrito no CPF sob o n.º 804.818.091-04, como representante dos usuários, (f) Mario Henrique Inacio de Paula, brasileiro, solteiro, advogado, portador da cédula de identidade n.º 37029, OAB/GO, inscrito no CPF sob o n.º 007.760.041-07, como representante dos usuários, (g) Geraldo Magella Ribeiro Junior, brasileiro, consultor, portador da cédula de identidade n.º 361061 SSP DF, inscrito no CPF sob o n.º 22053034149, como representante dos usuários, (h) Guilherme Cruz Ferreira, brasileiro, Servidor Público, portador da cédula de identidade n.º 5404305 SSP GO, inscrito no CPF sob o n.º 00777029138, como representante dos usuários, (i) Eduardo Silva Toledo, brasileiro, advogado, portador da cédula de identidade n.º 3690902 SSP GO, inscrito no CPF sob o n.º 89113055100, como representante dos usuários, (j) Pedro Herculino Sobrinho, brasileiro, aposentado, portador da cédula de identidade n.º 05732425 SSP MT, inscrito no CPF sob o n.º 42000173187, 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 inicialmente para o dia 08/08/14, será alterada para o dia 29/08/2014;

5.3. Foi deliberado pelos membros presentes que a reunião ordinária marcada para o dia 17/10 passa a ser extraordinária (não presencial e via conferência) e a ordinária será feita em 05/12/2014.

5.4. Foi deliberado pelos membros presentes que as reuniões ordinárias ou extraordinárias serão realizadas no horário das 9 às 16hs.

5.5. 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.

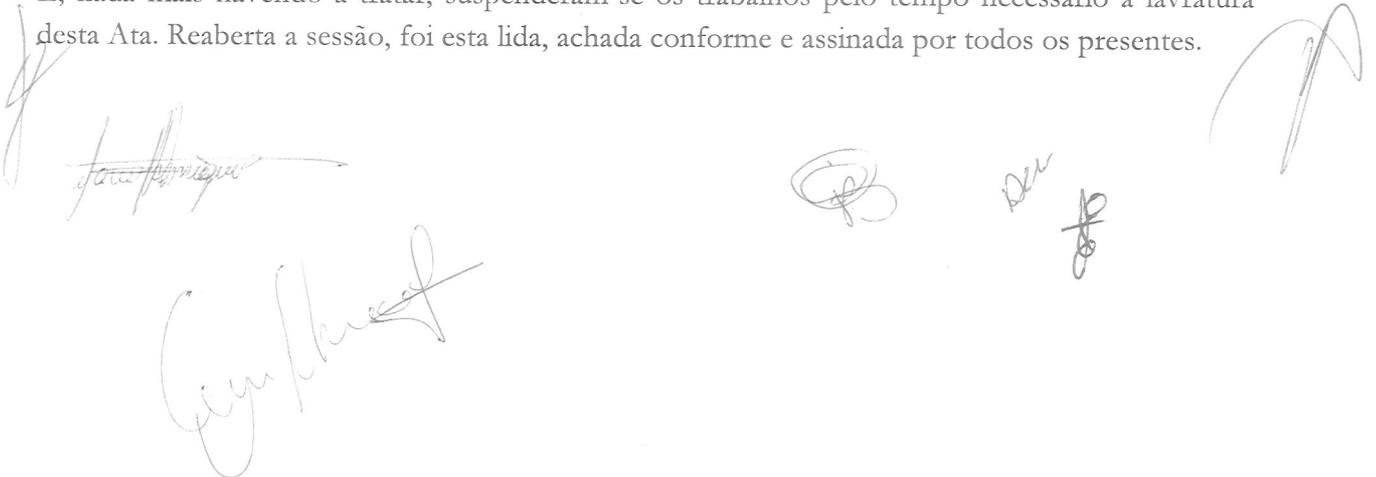


The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'Diego Luis Derqui', followed by a signature that looks like 'Mario Henrique Inacio de Paula', then a signature that is partially obscured and possibly 'Geraldo Magella Ribeiro Junior'. To the right of these are several other initials and signatures, including one that looks like 'Eduardo Silva Toledo' and another that is a simple 'E' or 'D' mark. There is also a large, stylized signature on the far right that could be 'Pedro Herculino Sobrinho'.

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 25.07.2014 às 09:00 horas

- 5.6. 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.
- 5.7. 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 janeiro a julho/14, com o índice de resolução (% de acordos) e com os 03 principais ofensores.
- 5.8. Foi deliberado pelos membros presentes que o site do Conselho de Usuários Grupo AMX seja atualizado para atender a normatização vigente.
- 5.9. Foi deliberado pelos membros presentes que o e-mail conselhousuariosamx@googlegroups.com seja inserido na lista de e-mails que circulam entre o Conselho e o Grupo AMX.
- 5.10. Por fim, os membros avaliaram o Regimento Interno proposto pelo Grupo AMX e vão enviar a proposta final com as devidas sugestões no dia 01/08/2014 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.



The image shows several handwritten signatures in black ink. On the left, there is a signature that appears to be 'Janaína'. Below it is a larger, more stylized signature. To the right, there are several smaller, less legible signatures, including one that looks like 'R' and another that looks like 'D'.

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 25.07.2014 às 09:00 horas

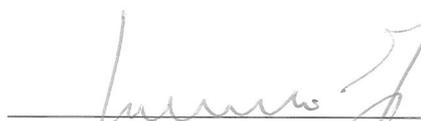
ASSINATURAS:



SECRETÁRIO DA MESA



VICE-PRESIDENTE



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO