

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:** 27 de novembro de 2016, realizada na filia de Cuiabá - MT, do Grupo América Móvil, localizado na Rua Manoel dos Santos Coimbra, 258.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos os Conselheiros aptos a participar da reunião.

3 – **Presenças:** Estiveram presentes os Conselheiros: Mario Henrique Inácio de Paula, Guilherme Cruz Ferreira Fedrigo, Pedro Herculino Sobrinho e Alexandre Rodrigo Veloso.

3.1 – Os Conselheiros Ione Parcianello e Karla Marina Gomes Lamballais, não compareceram e justificaram, o conselheiro Geraldo Magella Ribeiro Junior não justificou sua ausência.

3.2 – Registra-se a presença da representante da ANATEL, .

4. **Mesa:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Centro-Oeste. Constatada a presença do Presidente do Conselho, Sr. Guilherme Cruz Ferreira Fedrigo, passou este a presidir os trabalhos.

5 – **Ordem do Dia e Deliberações:**

5.1 – Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.

Feedback das reuniões anteriores do ano corrente

- 1) Posicionamento do grupo com relação à melhoria da rede no sede do município de Nazário e seu distrito de Claudinápolis no Estado de Goiás;
- 2) Posicionamento do grupo com relação à opção de dupla confirmação na contratação dos serviços adicionais PROMO 7 e CLARO 500;
- 3) Posicionamento do grupo com relação à precariedade da rede na cidade de Pontalina-GO, quanto ao eco nas ligações, qualidade do sinal 3G e quedas do serviço quando das quedas de energia elétrica;
- 4) Posicionamento do grupo com relação à indução na publicidade do serviço de valor agregado de tom musical nas chamadas e com imediata contração, sem dupla confirmação;
- 5) Posicionamento do grupo com relação à informação mais clara nos contratos, quanto às regras e restrições, tempo de fidelização e carência;
- 6) Posicionamento do grupo com relação à análise solicitada por esse Conselho da possibilidade de se fazer atendimento às reclamações dos consumidores nas unidades de prestação de serviços NA HORA (DF), VAPT-VUPT (GO), GANHA TEMPO (MT) e equivalente no Estado de Mato Grosso do Sul;



- 7) Posicionamento do grupo com relação à qualidade dos prepostos enviados às audiências em PROCONs e Juizados Especiais;
- 8) Apresentação pelo GRUPO dos principais ofensores registrados junto aos PROCONs, na plataforma consumidor.gov e ANATEL (Focus), do ano de 2016, na região Centro-Oeste;
- 9) Apresentação pelo GRUPO das medidas que são adotadas (apresentação da logística) para cumprimento do artigo 26 da Resolução Anatel nº632/2014;
- 10) Posicionamento do grupo com relação à possibilidade de se fixar nas lojas placas indicadoras dos contatos com o call center das empresas do GRUPO e com o PROCON, em local de fácil visualização;
- 11) Apresentação pelo GRUPO da segunda minuta do Regimento Interno desse Conselho;

Fluxo Interno

- 1) Aprovação da Consulta a ser enviada aos PROCONs dos Estados da Região Centro-Oeste quanto à possibilidade de não enviar CIP ao GRUPO quando existir reclamação proposta na plataforma consumidor.gov, caminhando o procedimento diretamente para audiência de conciliação;
- 2) Aprovação de expediente a ser encaminhado a SENACON-MJ sugerindo que adote o procedimento acima nos demais PROCONs;
- 3) Aprovação do Regimento Interno;
- 4) Aprovação de sugestão a ser encaminhada ao GRUPO para dispor no site do Conselho área específica para constar análise e providência de cada item pautado pelo Conselho;

5.2 – Com relação à questão de indução na contratação do serviço de valor agregado de tom musical nas chamadas. O Conselho deliberou e sugere que a prestadora resolva a questão de cancelamento da adesão do serviço no 1º nível de atendimento sem a necessidade de realizar reclamação na Anatel e nos órgãos de defesa do consumidor;

5.3 – Com relação à informação mais clara nos contratos, quanto às regras e restrições, tempo de fidelização e carência, embora o grupo tenha informado que atende o regulamento neste quesito, o conselho solicita que seja apresentado o contrato anterior indicando quais foram as alterações realizadas para o atendimento ao regulamento e quais as orientações para a contratação realizada de forma não presencial;

5.4 – Por unanimidade foi aprovado a confecção de carta a ser encaminhada para os PROCON's com o intuito de não enviar CIP ao GRUPO quando existir reclamação, solicitando que a mesma seja direcionada diretamente para audiência de conciliação, além disso enviar sugestão ao SENACON-MJ com o mesmo pleito aos PROCON's;

5.5 – Com relação ao regimento interno, o conselho solicita que a última minuta seja resgatada e que a mesma seja apresentada para os novos membros;

5.6 – O conselho solicita que nos relatórios de registros de reclamações sejam apresentados os índices relacionados ao percentual de solução das demandas registradas;

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature. To its right, there are several smaller, more legible signatures and initials, including one that appears to be 'C. M. S.' and another that looks like 'P. S.'. There is also a small number '2' written near one of the signatures.

5.7 – O conselho sugere que as atas de reuniões sejam apresentadas aos novos membros para que haja uma continuidade dos trabalhos e discussões já apresentadas.

5.8 – Os Membros do conselho dão as boas vindas aos novos membros e deseja sucesso em seu mandato.

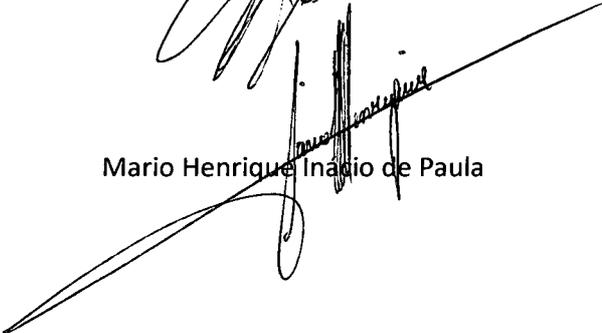
5.9 – Foram entregues os certificados de agradecimento pelos trabalhos voluntários realizados pelos membros atuais e presentes à reunião.

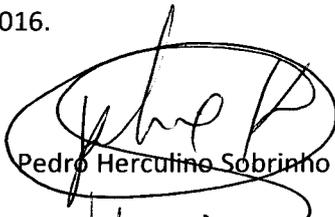
Nada mais havendo a tratar, assinam a presente ata os conselheiros presentes e Secretário do Grupo.

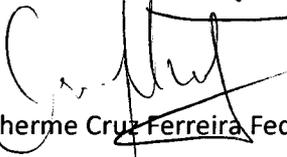
Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Cuiabá, 27 de novembro de 2016.


Alexandre Rodrigo Veloso


Mario Henrique Inácio de Paula


Pedro Herculino Sobrinho


Guilherme Cruz Ferreira Fedrigo


Renato Pimenta Figueiredo
Secretário