GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA DECIMA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 25 de novembro de 2016, realizada nas instalações da CLARO S.A, localizada na Rua Ulhôa Cintra, Nº50, Bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte – Minas Gerais, tendo início às 10:00 horas.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste os representantes das Entidades e dos Usuários indicados, respectivamente: Hélio Ferraz de Oliveira, Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo; Gilmar Pereira Narciso, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG; Eduardo Novais, Instituto Brasileiro de Cidadania – IBRACI; Fábio Silva, Procon Município de Vinhedo – SP; Roney Roberto Cunha Medice; Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato de Oliveira; Leandro Frenham Chemalle; Claudio Ramos da Silva e Alan Balaban Sasson.

3 – **Presenças:** Estiveram presentes os Conselheiros: Hélio Nonato, Enderson Leiva Zambeli, Cláudio Ramos, Leandro Chemalle e Eduardo Novais.

3.1 – Os Conselheiros Gilmar Pereira, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG, Matheus Galbes, Procon de Vinhedos, Roney Medice e Hélio Ferraz, justificaram a ausência.

3.2 – Registra-se a presença da representante da ANATEL, Sra. Alda Marcia, Coordenadora Regional de Relacionamento com o Consumidor.

4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Dr. Claudio Ramos da Silva, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sudeste.

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.

1. leitura da ata da reunião anterior;
2. informes da operadora;
3. palavra dos Conselheiros;
4. processo eleitoral;
5. finalização e apresentação do Relatório de Atividades e Carta de BH;
6. outros assuntos de interesse;
7. leitura e aprovação da ata.

5.2- A Ata da reunião anterior foi lida.

5.3 – O Secretário Sr. Renato, na qualidade de coordenador das eleições do Conselho passou as informações relacionadas às eleições;

5.5 – Os Conselheiros deliberaram a elaboração do resumo abaixo direcionado ao Presidente do Grupo e para a Agência, no intuito de aprimorar a eficiência de atuação do Conselho de Usuários e serviços prestados:

1. Ampliação da sintonia do Grupo com o Conselho, recebendo as demandas de interesse do grupo e dos consumidores;
2. Aumento do fluxo de informações a respeito do recebimento dos relatórios contendo as reclamações registradas no atendimento do grupo;
3. Continuidade da presença da Anatel em todas as reuniões;
4. Presença do gestor das comunicações nas reuniões (Ministério das Comunicações);
5. Aperfeiçoamento continuo do processo de cancelamento do serviço contratado e dos menus de opção das URA's de atendimento com intuito principal de passar a opção de falar com o atendente nas primeiras opções;
6. Simulações dos processos de atendimento nas reuniões;
7. Realização de uma das reuniões ordinárias na sede da Anatel ou do Ministério das Comunicações com a presença do presidente dos órgãos;
8. Revisão do posicionamento do grupo quanto ao fato de não permitir que promoções específicas, fornecidas para novos clientes, sejam oferecidas para os clientes da base (Clientes antigos);
9. Proposta para que o áudio das reuniões sejam gravadas e mantidas pelo grupo, ficando as mesmas disponíveis para os conselheiros;
10. Elaborar um regimento unificado para os conselhos do grupo;
11. Melhorar a comunicação entre os membros do conselho de diferentes reuniões promovendo ao menos uma reunião com todos os conselheiros;
12. Propõe convidar os grupos geradores de conteúdo de TV por assinatura para participar das reuniões sugeridas no item 11;
13. Aperfeiçoamento do regulamento dos conselhos de usuários, aprovado pela Res. 623/13 nos seguintes pontos:
    a. Participação prévia dos conselheiros nos atos preparatórios à consulta pública de reformulação da norma citada;
    b. Revisão da composição dos membros do conselho dividindo a representação entre as entidades e os usuários CPF e CNPJ, ficando a representação na seguinte proporção: 4 (quatro) membros para cada categoria (Entidade, Usuário CNPJ e Usuário CPF);
    c. Proposta para que os membros possuam um cartão de identificação fornecido pelo grupo e pela Anatel;
    d. Propor que seja incluído no regulamento obrigação para que as prestadoras entreguem documentação com as regras e políticas adotadas aos conselheiros;
    e. Destacar no regulamento que a atuação do conselheiro é uma atividade de utilidade pública o que pressupõe também a disponibilidade do membro em ser contatado;

5.6 – Palavra dos Conselheiros:

- O Conselheiro Hélio Nonato, endossado pelo Conselheiro Eduardo Novais, fez um agradecimento à NET de Belo Horizonte pelo fornecimento sem ônus por 3 (três) meses para a Escola UTRAMIG de Nova Lima –MG;

- O Conselheiro Leandro informou que a disponibilidade de ônibus que possuíam conexão wifi gratuita para os passageiros na cidade de São Paulo foi drasticamente reduzida após o final da gratuidade do consumo de dados nas conexões da Claro em relação as redes sociais facebook e twitter, que segundo dados obtidos informalmente pelo conselheiro, correspondem a 90% do consumo de dados dos passageiros que utilizavam o wifi dos ônibus. Sugere que o grupo analise a questão;

- O Conselheiro Eduardo Novais sugere que o serviço fornecido à Escola UTRAMIG seja continuado de forma gratuita.

- O Conselheiro Eduardo Novais registra as melhorias do relacionamento entre grupo e membros do conselho através até mesmo dos embates e debates travados durante a gestão que se finda formando assim uma base para a evolução continua nos futuros mandatos;

- O Conselheiro Enderson registra e agradece o atendimento por parte do grupo na implantação da prestação do 3G na cidade Itirapuã – SP, iniciados em 20/11/2016, demanda esta trazida pelo conselheiro a este conselho em 2015;

- O Conselheiro Enderson, endossado por todos, agradece ao grupo pelo fornecimento de toda a infraestrutura e logística fundamental para a atuação deste conselho. Os conselheiros também agradecem especialmente as pessoas envolvidas diretamente nas atividades do conselho, a citar Felipe, Amanda, Renato, Ana e Nestor, bem como a toda a equipe que indiretamente contribuíram para andamento dos trabalhos;

- O Conselheiro Cláudio e presidente do conselho parabeniza os membros reeleitos, Enderson, Eduardo, Hélio e Gilmar, desejando-lhes profícuo trabalho na próxima gestão;

- O Conselheiro Cláudio e presidente do conselho agradece a confiança depositada pelos membros no que tange sua escolha como presidente do conselho esperando ter cumprido a missão a contento e dentro das expectativas e reitera os agradecimentos à toda equipe do grupo, especialmente aos secretários Felipe, Ana e Renato que não mediram esforços para o sucesso das reuniões e finalmente agradece a participação da Anatel, hoje na pessoal da Sra. Alda Marcia, Coordenadora Regional de Relacionamento com o Consumidor.

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.

Belo Horizonte, 25 de novembro de 2016.

Claudio Ramos da Silva

Eduardo Novais

Enderson Leiva Zambeli

Hélio Nonato de Oliveira

Leandro Frenham Chemalle

Renato Pimenta Figueiredo
Secretário