

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1 – **Data, Local e Hora:** 12 de agosto de 2016, realizada nas instalações do Centro de Atendimento da Brasil Center, empresa da CLARO S.A, localizada na Rodovia do Sol, 3700, Vila Velha/ES, tendo início às 09:30.

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, Eduardo Novais e Gilmar Pereira.

3.1 – Os Conselheiros Antonio Carlos Ferreira Gabriel, Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro, Matheus Galbes, Procon de Vinhedos, Roney Medice e Hélio Ferraz, justificaram a ausência.

3.2 – Registra-se a presença do representante da ANATEL, Sr. Augusto Drumond Moraes.

3.3 – A reunião contou com a participação da Sra. Debora Junqueira, Gerente Geral de Operações do Centro de Atendimento de Vila Velha, Sr. Gustavo Moraes e Sra. Rubia Cardoso Gerentes de Atendimento do Centro de Vila Velha.

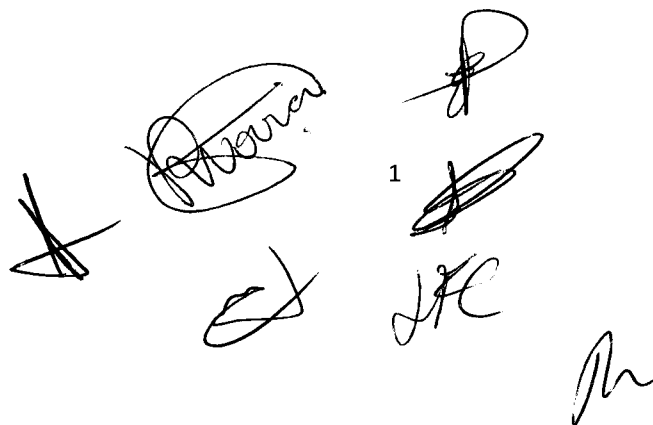
4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Dr. Claudio Ramos da Silva, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sudeste.

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. Apresentação do(s) convidado(s) presente(s) (ANATEL e outros);
3. Apresentação do Centro de Atendimento de Vila Velha;
4. Palavra dos Conselheiros (pendencias, encaminhamentos, sugestões, reclamações etc);
5. Apresentação sobre as próximas eleições;
6. Outros assuntos de interesse;
7. Agendamento da próxima reunião;
8. Leitura e aprovação da Ata.



Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature in the center, a signature to its right, and several initials and smaller signatures below and to the right. A small number '1' is visible near the center-right.

5.2- A Ata da reunião anterior foi lida ajustada e assinada.

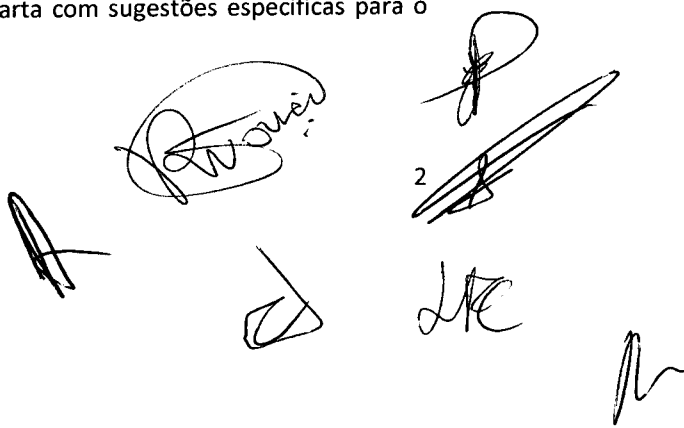
5.3 – A gerente geral do Centro de Atendimento fez uma explanação sobre o funcionamento do call center e os serviços nele atendidos.

5.4 – Palavra dos Conselheiros:

- O Conselheiro Leandro expos seu problema relacionado ao atendimento da Claro visto que recebeu vários SMS's de promoção em seu celular pré-pago e ao entrar em contato com o call center e loja de atendimento foi informado de que a mensagem não é válida.
- O Conselheiro Leandro registrou a questão do Sport TV exigir o acesso, através do aplicativo Rio 2016, de ser assinante de uma das prestadoras de TV, sendo que a divulgação do canal para o aplicativo foi divulgada como livre para todos sem necessidade de ser assinante de uma das prestadoras de TV.
- O Conselheiro Hélio Nonato reforçou a proposta em desenvolver uma carta de conclusão dos trabalhos do Conselho.
- O Conselheiro Hélio Nonato colocou seu ponto de vista sobre o desgaste relacionado ao reembolso das despesas.
- O Conselheiro Enderson reforçou a questão das cartas de cobrança e mensagens indutivas do serviço de som de chamadas no Claro Móvel.
- Os conselheiros Enderson e Leandro parabenizaram a iniciativa da NET TV e Claro TV por terem disponibilizado os canais Sport TV nas olimpíadas para todos os assinantes.
- O Conselheiro Gilmar solicita que o Presidente da Claro S.A seja convidado para se fazer presente na última reunião do conselho que será realizada no dia 25 de novembro de 2016 em Belo Horizonte.
- O Conselheiro Gilmar solicita o envio de todas as ATA's de reunião do conselho.
- O Conselheiro e Presidente Cláudio, diante de sua experiência no atendimento, enquanto usuário, propõe melhorias no script e procedimentos no atendimento.
- O Conselheiro Eduardo Novais sugere que a Brasil Center procure uma maior interação com os representantes dos usuários para que os mesmos conheçam a estrutura de atendimento.

5.5 – O Secretário Sr. Renato, na qualidade de coordenador das próximas eleições do Conselho passou as datas relacionada as mesmas bem como apresentou o provável edital de convocação das próximas eleições;

5.6 – Será desenvolvido relatório de atividades, uma carta com sugestões específicas para o grupo e uma para a Anatel.

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials. From left to right, there is a signature that appears to be 'A', a large signature that looks like 'Renato', a signature that looks like 'Cláudio', a signature that looks like 'Eduardo', and a signature that looks like 'LTC'. There is also a small number '2' written near the signature 'Cláudio'.

5.7 – Será desenvolvida uma carta convite ao presidente do grupo para que o mesmo esteja presente na reunião do dia 25 de novembro de 2016 em Belo Horizonte. Deverá constar no convite a pauta de reunião e as motivações para sua participação.

5.8 – Foi identificada a necessidade de ter uma reunião extraordinária para fechar o relatório de atividades da gestão corrente. A solicitação ao grupo é que a mesma seja por TP tendo em vista a necessidade de um trabalho conjunto dos conselheiros para fechar o texto final do relatório a ser aprovado por todos. Foi identificado dentre alguns conselheiros a dificuldade de participar de uma reunião on-line utilizando seus próprios recursos.

5.9 – Foi acatada a renúncia do conselheiro João Climaco.

5.10 – Cronograma das próximas reuniões – dias 21 de outubro (Reunião Extraordinária) e 25 de novembro de 2016 em Belo Horizonte (Reunião Ordinária), em local a ser definido pelo Grupo.

5.11 – Os conselheiros agradeceram a excelente acolhida e orientações da equipe da Brasil Center Comunicações tendo sido possível acompanhar toda a operação nos diversos departamentos e setores de atendimento com a eficácia e seriedade que os usuários são tratados.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Vila Velha, 12 de agosto de 2016.

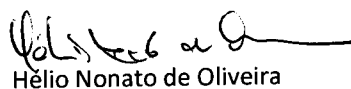

Claudio Ramos da Silva

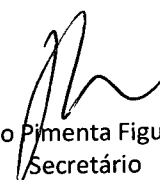

Eduardo Novais


Anderson Leiva Zambeli


Gilmar Pereira


Leandro Frenham Chemallé


Hélio Nonato de Oliveira


Renato Pimenta Figueiredo
Secretário